

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Katja Kučina

**Znanje socialnih delavk o pristopu
temelječem na razumevanju travme**

Diplomsko delo

Ljubljana 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Katja Kučina

**Znanje socialnih delavk o pristopu
temelječem na razumevanju travme**

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Primož Rakovec

Ljubljana 2025

Znanje socialnih delavk o pristopu temelječem na razumevanju travme

Povzetek diplomskega dela

Socialne delavke se pri svojem delu srečujejo z ljudmi, ki so preživeli travmo. Zato je znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme neizogiben del socialnega dela. Socialnim delavkam znanje omogoča poglobljeno razumevanje uporabnikov in posledično usmerjeno vodenje, ki ne povzroča retravmatizacije. Na razumevanju travme utemeljen pristop pa se usmerja tudi v varstvo socialnih delavk. Opozarja na možnost sekundarne travmatizacije, ki je lahko stranski učinek pomagajočih poklicev. V diplomskem delu sem želela s kvalitativno raziskavo med socialnimi delavkami, ki izvajajo psihosocialno pomoč, raziskati znanja o travmi, razvojni travmi, na razumevanju travme utemeljenem pristopu in sekundarni travmatizaciji. Pri tem se nisem osredotočala na uporabo strokovnega izrazoslovja, temveč na prepoznavanje praktičnih znanj, ki jih socialne delavke že uporabljajo, pa se jih morda ne zavedajo. Glavni cilj raziskave je bil prepoznati znanja v praksi ter izluščiti področja in teme, na katerih bi socialne delavke potrebovale dodatno podporo oziroma izobraževanje. Rezultati raziskave so pokazali, da imajo socialne delavke o pristopu temelječem na razumevanju travme veliko znanja. Hkrati pa so se na področju znanja o travmi, razvojni travmi in nekaterih elementih pristopa pokazali primanjkljaji. Kot najpomembnejše področje za dodatno izobraževanje postavljam v ospredje sekundarno travmatizacijo, saj so se prav na tem področju pokazale največje vrzeli v znanju. Socialne delavke so tudi same izrazile potrebo po dodatnem izobraževanju na teh področjih in po izobraževanju, ki bi temeljilo na obnavljanju pridobljenega znanja. Ob tem so opozorile na težave z dostopnostjo do izobraževanj, predvsem zaradi pomanjkanja finančnih sredstev v organizacijah.

Ključne besede: razvojna travma, sekundarna travmatizacija, retravmatizacija, izobraževanje, izvajanje pristopa temelječega na razumevanju travme

Social workers' knowledge of trauma informed care in social work

Graduation Thesis Abstract

Social workers frequently encounter individuals who have experienced trauma. Therefore, knowledge of trauma-informed approaches is an essential component of social work practice. Such knowledge enables a deeper understanding of service users and supports a guided, sensitive approach that avoids retraumatization. A trauma-informed approach also emphasizes the protection of social workers themselves by highlighting the risk of secondary traumatization, which is a common side effect in helping professions. The aim of this thesis was to explore, through qualitative research conducted with social workers providing psychosocial support, their knowledge of trauma, developmental trauma, trauma-informed practice, and secondary traumatization. The focus was not limited to the use of professional terminology; rather, the intention was to identify the practical knowledge that social workers already apply in their everyday work, even when they may not explicitly recognize it. The primary objective of the study was therefore to identify existing knowledge within practice and to determine the areas in which social workers would benefit from additional support or further education.

The findings of the thesis show that social workers already have a solid foundation of knowledge related to trauma-informed practice. Nevertheless, significant gaps were evident in their understanding of trauma, developmental trauma, and specific elements of the trauma-informed practice. Secondary traumatization emerged as the most important area for further education, as this was where the most substantial knowledge gaps were identified. The social workers also articulated a clear need for ongoing professional development in these areas. Additionally, they pointed to limited access to training and continuing education, largely due to financial constraints within their organizations, which can hinder their ability to maintain and advance trauma-informed practice.

Keywords: developmental trauma, secondary traumatization, traumatization, education, implementation of trauma informed-practice

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod	1
1.1 Travma	1
1.2 Razvojna travma	2
1.3 Pomembnost razumevanja travme v socialnodelovnem okolju.....	3
1.4 Na razumevanju travme utemeljen pristop	4
1.4.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa.....	5
1.4.2 Glavni elementi na razumevanju travme utemeljenega pristopa	6
1.4.2.1 Varnost	7
1.4.2.2 Zaupanje	7
1.4.2.3 Izbira.....	8
1.4.2.4 Sodelovanje	8
1.4.2.5 Krepitev moči.....	9
1.5 Retravmatizacija	10
1.6 Sekundarna travmatizacija	11
2. Opredelitev problema.....	13
2.1 Namen raziskave.....	13
2.2 Raziskovalna vprašanja.....	14
3. Metodologija	15
3.1 Vrsta raziskave.....	15
3.2 Merski instrument in viri podatkov	15
3.3 Populacija in vzorčenje (opredelitev enot raziskave)	15
3.4 Zbiranje podatkov	15
3.5 Obdelava in analiza podatkov	16
4. Rezultati	17
4.1 Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme	17
4.2 Na razumevanju travme utemeljen pristop	17
4.3 Znanje o travmi	21
4.4 Znanje o razvojni travmi.....	22

4.5	Retravmatizacija.....	24
4.6	Sekundarna travmatizacija	26
4.7	Način dela.....	28
4.8	Izobraževanja.....	28
5.	Razprava.....	31
5.1	Omejitve raziskave.....	40
5.2	Prispevek k socialnemu delu	41
5.3	Sklep.....	41
6.	Predlogi.....	45
7.	Uporabljena literatura	48
8.	Priloge.....	52
8.1	Priloga A: Merski instrumenti.....	52
8.2	Priloga B: Transkripti intervjujev.....	54
8.3	Priloga C: Analiza podatkov	111
8.3.2	Osno kodiranje.....	111
8.3.3	Odprto kodiranje	121
8.3.3.1	Tabela 1	121
8.3.3.2	Tabela 2	132
8.3.3.3	Tabela 3	143
8.3.3.4	Tabela 4	149
8.3.3.5	Tabela 5	166
8.3.3.6	Tabela 6	178
8.3.3.7	Tabela 7	214
8.3.3.8	Tabela 8	221

1. Teoretični uvod

1.1 Travma

»Travma vpliva na naše najgloblje doživljanje in naš odnos do fizične stvarnosti – tistega, kar zares smo. To ni samo dogodek, ki se zgodi v preteklosti, je tudi odtis izkušnje na telesu, v možganih in umu. Ta odtis vpliva na to, kako je človeški organizem zmožen preživetja v sedanjosti« (Van der Kolk 2014, str. 206).

Ameriško psihiatrično združenje (2013, kot navedeno v Levenson, 2017) travmo opredeljuje kot »izpostavljenost izredni izkušnji, ki predstavlja psihološko ali fizično grožnjo sebi ali drugim in ustvari občutek nemoči in strahu«. Pomembno je poudariti, da travmatične izkušnje ne moremo natančno definirati. Pojavljajo se v različnih oblikah, značilno pa je, da te izkušnje vključujejo nepričakovan dogodek zunaj človekovega nadzora (2013, kot navedeno v Levenson, 2017).

Gabor Mate (2022) travmo opredeljuje kot notranjo poškodbo – trajen prelom, ki nastane v človeku zaradi težkih ali škodljivih dogodkov. Pravi, da je travma nekaj, kar se zgodi v notranjem svetu ljudi kot rezultat težkih in škodljivih dogodkov. Povedano drugače, travmatični niso dogodki, ampak rezultat – reakcija, ki se zgodi ob tem dogodku. Van der Kolk (2014, str. 204) tudi zatrjuje, da se travma navezuje na notranje dogajanje ter da gre za čustvena in telesna občutja, ki so nastala ob travmatičnem dogodku.

Peter Levine in Anna Frederick (2015, str. 24–27) razlagata o nakopičeni energiji v telesu, ki nastane ob travmatičnem dogodku in ni bila razrešena, torej se ob nevarnosti ni sprostila. Nakopičena energija ustvarja različne simptome, kot so tesnoba, depresija, psihosomatske ali vedenjske težave. Pomembno je, da žrtve v procesu pomoči energijo sprostijo, se rešijo travmatske zanke in podoživljanja stiske.

V človeku se ob nevarnih dogodkih sproži odziv bodisi boja bodisi bega, ki temelji na sproščanju adrenalina. Ko nevarnost mine, se sistem umiri. Ob travmatičnih dogodkih pa človek v enem ali drugem odzivu ostane in se ne umiri, tudi ko nevarnosti ni več. To se po navadi

zgodí, ko oseba nima možnosti zaščite (posilstvo, prometna nesreča, naravna katastrofa ...). Tak odziv na nevarnost pušča posledice na živčnem sistemu, ki se lahko kažejo tudi na telesni ravni: kronična utrujenost in avtoimunske bolezni (Van der Kolk, 2014, str. 52–53).

Travma spremeni človekovo delovanje in dožemanje. Travmatizirani ljudje, ki svoje travme niso razrešili, lahko sedanje dogodke začnejo povezovati z doživeto travmo in imajo lahko težave z razumevanjem sedanosti, ki se kaže kot fragmentiran spomin (Van der Kolk, 2014, str. 15). Zanj je značilno, da močna tesnoba med travmatičnim dogodkom povzroči neorganizirane spomine, ki jih ni mogoče zlahka obnoviti (Bremner, Krystal, Southwick in Charney, 1995, kot navedeno v Crespo in Fernandez Lansac, 2016). Čustva, zvoki, slike, misli in telesni občutki, povezani z dogodkom, prevzamejo prostor in se začnejo prikazovati v človekovem vsakdanjem življenju (Van der Kolk, 2014, str. 66). Dokler travma ni razrešena, prihaja do ponavljajočih obrambnih čustvenih odzivov, ki so povezani s travmatičnim dogodkom. Ljudje začnejo podoživljati travmatični dogodek, kar imenujemo vsiljiv spomin (angl. *flashback*). Ti spomini so hujši od samega travmatičnega dogodka, saj se pojavljajo pogosto in nenapovedano. Nemogoče je torej napovedati, kdaj se bodo pojavili in koliko časa bodo trajali. Ljudje posledično skušajo svoje življenje prilagoditi tako, da bi preprečili pojavljanje teh doživetij. Velikokrat se zatekajo v pretirano telesno dejavnost za občutek moči, nedovoljene substance za beg pred bolečino, nevarne športe za vzbujanje občutka nadzora (Van der Kolk, 2014, str. 66–67).

1.2 Razvojna travma

Izpostavljenost travmatičnim dogodkom v otroštvu zmoti faze otrokovega razvoja oziroma razvoj možganov, ki ima lahko poznejše psihiatrične posledice, te pa se lahko nadaljujejo v odraslosti. Zgodnje nepodporno okolje tako lahko negativno vpliva na razvoj otroka, saj lahko sproži odziv boja in bega, kar pomeni, da otroci živijo v nenehni hipervzbujenosti (Van der Kolk, 2014, str. 60). Negativne zgodnje razmere tudi negativno vplivajo na povezave med nevroni v možganih, posledica pa so lahko težave v obvladovanju čustev, socialnih stikov, nadzoru impulzov in kognitivnem procesiranju (Anda, 2010, Whitfield, 1998, kot navedeno v Levenson, 2017). Zato je zelo pomembna navezanost, ki jo otroci razvijejo v odnosu s starši. Navezanost je »specifična čustvena vez, ki jo oseba vzpostavi z drugo osebo« (Seskin, 2010, kot navedeno v Cugmas, 2020, str. 11). Ta vez je ob rojstvu za dojenčkov razvoj ključna, saj sami še niso sposobni nadzorovati čustev. Zato potrebujejo starše, njihovo pomiritev oziroma

odziv na stresne situacije (Van der Kolk, 2014, str. 140–141). Odzivi staršev so ključni za otrokov razvoj strategij za uravnavanje negativnih čustev in obvladovanje čustvenih stisk (Bowlby, 1982, kot navedeno v Cugmas, 2020, str. 19). Zanimarjanje, zavračanje, neodzivnost na otrokove stiske vodijo do otrokove nevarne navezanosti (Cugmas, 2020, str. 19). Ker njegove potrebe niso uslišane, se otroci začnejo svojim skrbnikom prilagajati. Posledično počasi prenehajo poslušati svoje telo (Van der Kolk, 2014, str. 140–141). Na nedostopnost staršev se otroci vse bolj navajajo in spopadajo vsak po svoje po najboljših močeh. Eden od mogočih načinov v takih okoliščinah je disociacija. Otroci se poskušajo zavarovati in potlačijo negativna čustva, s katerimi se ne znajo spopasti. Tako pride do zanikanja in čustvene odmaknjenosti. Zaradi nastalega preživitvenega mehanizma otroci prenehajo čutiti, kar vodi v občutke neresničnosti sebe. Iz tega lahko izhajajo vedenjski vzorci, ki v družbi veljajo za problematični (Van der Kolk, 2014, str. 151).

Težke družinske razmere na otrokov razvoj vplivajo negativno. Spreminjajo otrokovo psihološko strukturo in posledično odzivanje na okolje (Gostečnik, 2008, str. 43). Zgodnje otrokove izkušnje so tako gradivo za njegov notranji svet, prek katerega se odziva v zunanjem svetu. Če oseba svojih negativnih izkušenj v otroštvu ne razreši, se posledice lahko nadaljujejo tudi v odraslost (Repič, 2008, kot navedeno v Gostečnik, 2008, str. 26). Posledice se lahko kažejo v zmožnostih samospoprijemanja v času stresa, biti sam s seboj, regulacije čustev, sprejemanja kritike in negativnih povratnih informacij (Knight, 2014). Poleg tega taki otroci lahko razvijejo glavna prepričanja o sebi in drugih, ki so povezana z nizko samopodobo in občutki nevrednosti, nemoči in ranljivostjo. Hkrati pa lahko razvijejo tudi prepričanje o tem, da so drugi nevarni in da jim ni mogoče zaupati (McCann in Pearlman, 1990, kot navedeno v Knight, 2014).

Zato je ključno znanje strokovnih delavcev o razvojni travmi tako zelo pomembno, saj le tako lahko podajo bolj jasne odgovore na trenutno stanje uporabnikov (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017).

1.3 Pomembnost razumevanja travme v socialnodelnem okolju

Znanje o travmi je pomembno, saj so travmatični dogodki postali vse pogostejši, kar pomeni, da se čedalje več ljudi spopada s stiskami, ki so povezane s preživetjo travmo. Poleg tega pa

verjetnost, da se bo socialna delavka¹ srečala z uporabnikom, ki je doživel travmo, narašča (Kawam in Martinez, 2016). Ključno je, da socialne delavke prepoznajo znake in vpliv travme, saj bodo tako lahko uporabnikom² zagotavljale ustrezno pomoč in prepoznale njihove potrebe.

Poleg tega je pomembno, da socialne delavke na podlagi znanja o travmi opravljajo vlogo zagovornic. Pomembno je, da zagovarjajo ljudi, ki prihajajo iz nasilnega okolja, okolja zlorab, saj je lahko njihov način življenja posledica travmatičnega dogodka (Kawam in Martinez, 2016). Poleg tega se lahko uporabniki zaradi različnih življenjskih okoliščin znajdejo v postopkih, ki so lahko razlog za retravmatizacijo. V takih primerih je znanje socialne delavke o travmi ključno, saj tako lahko med postopkom opozarjajo na spoštljivo komunikacijo, ki ne izključuje in ne obsoja. Poleg tega socialna delavka opozarja vse udeležene v procesu na možnost doživete travme in se zavzema za pristop, ki uporabnike varuje pred retravmatizacijo (Bent Goodley, 2019).

Poleg znanja socialnih delavk pa je ključno, da tudi organizacije, v katerih socialne delavke delujejo, prepoznajo pomembnost znanja o na razumevanju travme utemeljenem pristopu in vzpostavijo sistem, ki tovrstno znanje spodbuja pri vseh zaposlenih (Richardson, b.d.). Organizacije bi tako skrbele za izobraževanja na delovnem mestu, ki ga socialne delavke potrebujejo. Hkrati pa bi vodstvo organizacije pridobilo znanje o sekundarni travmatizaciji. V takem okolju bi imele socialne delavke primerne razmere za delo, saj bi poskrbeli tudi za njihovo duševno zdravje (Wilson, Pene in Conradi, 2013, kot navedeno v Bent Goodley, 2019).

1.4 Na razumevanju travme utemeljen pristop

Na razumevanju travme utemeljen pristop ponuja drugačno razumevanje ljudi in socialnih problemov. Vključuje razumevanje vedenja, obrambnih mehanizmov in bolj celosten pogled na trenutne težave uporabnika. Usmerjen je v razumevanje in delovanje uporabnika v povezavi

¹ V celotnem besedilu za poimenovanje socialnih delavk uporabljam žensko slovnično obliko, saj so v tej poklicni skupini večinoma zaposlene ženske.

² V celotnem besedilu za označevanje uporabnikov in uporabnic uporabljam moško slovnično obliko, kar je v skladu s pravili slovenskega jezika za nevtralno rabo moškega slovničnega spola. Zavedam se pomena vključujočega jezika, vendar sem se zaradi preglednosti in slovničnih pravil odločila za opisano rabo spolnih oblik.

s preteklimi dogodki. Trenutne težave uporabnikov tako vidi kot pomembna opozorila o morebitni preživeli travmi (Kawam in Martinez, 2016).

Na razumevanju travme utemeljen pristop od socialnih delavcev terja znanje o travmi. To pomeni, da mora vsak razumeti in prepoznati znake preživete travme in kaj jih lahko sproži (Kawam in Martinez, 2016). Samhsa (*Substance Abuse and Mental Health Services Administration*) opisuje na razumevanju travme utemeljen pristop kot »pristop, ki upošteva vpliv travme, prepozna simptome travme in se glede na to odzove z integracijo znanj o politiki travme ter prakse in si prizadeva zmanjšati retravmatizacijo« (Huang, 2014, kot navedeno v Smith in Monteux, 2023).

Pri pristopu temelječem na razumevanju travme je tako najpomembneje, da se socialne delavke pri vsakemu uporabniku in pogovoru vedno znova zavedajo, da obstaja možnost, da je uporabnik v svojem življenju doživel travmo (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017). Pomembno je, da se socialne delavke najprej posvetijo ugotavljanju morebitne preživete travme in njenemu razreševanju ter se šele nato usmerijo v prepoznavanje trenutnih težav (Kawam in Martinez, 2016). V povezavi s tem lahko travmo razumemo kot dogodek, ki je močno vplival na uporabnikovo identiteto in njegovo dožemanje sveta, vedenje pa kot vir za odkrivanje njegove izkušnje travmatičnega dogodka (Knight, 2015, kot navedeno v Levenson, 2017).

Glavni cilj na razumevanju travme utemeljenega pristopa je, da uporabnikom pomaga razviti tehnike in orodja, ki jih lahko uporabijo pri lajšanju stresa v vsakdanjem življenju. Poleg tega pa je pomembno tudi, da jim pomaga pri bolj učinkovitem delovanju v vsakdanjem življenju (Gold, 2001, kot navedeno v Knight, 2014).

1.4.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa

Travma vedno vpliva na vzpostavljanje odnosov. Žrtve se začnejo spraševati, kako naj spet zaupajo sebi ali drugim (Van der Kolk, 2014, str. 13). Zato morajo biti socialne delavke na te specifične okoliščine, ki bodo vplivale na vzpostavitev delovnega odnosa, pozorne. Izkušnje uporabnika lahko vplivajo na pripravljenost in zmožnost vstopanja v delovni odnos pomoči. Raziskave so namreč pokazale, da je za osebe, ki so doživele travmo, zaradi njihovih prepričanj, ki jih vodijo v sovražnost do drugih in težave pri ustvarjanju pozitivne navezanosti z drugimi,

to lahko velik izziv (Monahan in Forgash, 2000, kot navedeno v Knight, 2014). Na začetku zato lahko uporabniki v odnos vstopajo z nezaupanjem in zaskrbljenostjo. Pomembno je, da socialne delavke to opazijo in uporabniku dajo dovolj časa in prostora za navezovanje in gradnjo odnosa. Socialna delavka bo tako usmerjena v nadaljevanje pogovora usmerjen pogovor in ne v soustvarjanje rešitev usmerjen pogovor (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 23). Pomembno je, da z uporabnikom počasi gradi varen delovni odnos, ki vodi do izkušnje varnega odnosa (Banks, 2006, kot navedeno v Knight, 2014). Ko je delovni odnos vzpostavljen, je pomembno znanje o travmi, ki socialnim delavcem omogoča, da se odzivajo s spoštovanjem in sočutjem. Pomembno je, da uporabnike spodbujajo k vzpostavljanju zdravih medosebnih odnosov in strategij za obvladovanje travme. O travmi poučene socialne delavke se osredotočajo na uporabnikovo moč in ne na patologijo in izražene simptome. Odzivajo se neposredno z empatijo, tako da poslušajo in skušajo razumeti čustva uporabnikov. S tem zmanjšujejo občutke izolacije in osamljenosti (Glover 2010, kot navedeno v Knight, 2014). Najpomembneje je, da se socialne delavke pri pomoči izogibajo situacijam, s katerimi bi uporabniki podoživljali zlorablajoče interakcije (Levenson, 2017). Poleg tega je pomembno, da raziskujejo, kako uporabniki vidijo in doživljajo travmatski dogodek in kakšen pomen mu pripisujejo. Ugotoviti morajo, kako je travmatski dogodek vplival na njihovo dožemanje fizične in čustvene varnosti ter odnosov. Poudariti pa je treba tudi, da travm ni mogoče odpraviti, mogoče pa je uporabnikom pomoči pomagati pri njihovih posledicah (Van der Kolk, 2014, str. 203–204).

1.4.2 Glavni elementi na razumevanju travme utemeljenega pristopa

Namen na razumevanju travme utemeljenega pristopa je ustvarjanje varnega okolja za uporabnike, v katerem se lahko zgradijo zaupanje, izbira, sodelovanje in krepitev moči. V takem okolju lahko uporabniki dobijo izkušnjo varnih odnosov z drugimi (Elliott, Bjelajac, Fallot, Markoff in Reed, 2205; Harris in Fallot, 2001, kot navedeno v Levenson, 2017). Osebe, ki so doživele travmo, potrebujejo izkušnjo varnega odnosa, saj so zaradi travmatske izkušnje ponotranjile svet kot nevaren. V takem svetu pa so nevarni tudi odnosi in povzročajo razočaranje. Varni odnosi so stabilni, predvidljivi in sprejemljivi. Socialne delavke prepoznavajo čustveno ranljivost uporabnikov in se izogibajo ponavljanju zatirajoče dinamike odnosov (Elliott, 2005; Harris in Fallot, 2001; Morrison, 2015, kot navedeno v Levenson, 2017). Socialne delavke morajo tako v delovnem odnosu pomoči vzpostaviti model spoštovanja, medosebnih meja, socialnodelovnega jezika in krepitev moči, da lahko uporabnika

spodbudijo k spremembi in mu prikažejo varnejšo obliko sveta in odnosov (Bloom in Farragher, 2013, kot navedeno v Levenson, 2017).

Glavni elementi na razumevanju travme utemeljenega pristopa so tako varnost, zaupanje, sodelovanje, krepitev moči in možnost izbire.

1.4.2.1 Varnost

Uporabniki z izkušnjo travme nujno potrebujejo varno okolje, saj se samo tako lahko soočajo s travmatičnim dogodkom in občutki, ki so povezani z njim. To soočanje pa jim omogoča vnovično pridobitev moči in vzpostavljanja nadzora (Van der Kolk, 2014, str. 204). Najprej je pomembno, da je v prostorih, v katerih poteka pogovor s socialno delavko, zagotovljena fizična varnost. Prostori morajo biti dobro osvetljeni in opremljeni z rastlinami, primernih barv in dodatkov. Poleg tega je zelo pomembno, da v prostorih ni fizične nevarnosti, če pa do nje lahko pride, je ključno, da se zagotovi varnostna služba (Levenson, 2017). Pomembna pa je tudi čustvena varnost, ki se lahko doseže z socialnodelovnim jezikom, jasno določenimi mejami, z znanjem o uporabi moči in s predvidljivim ter negovalnim odnosom (Levenson, 2017). Socialne delavke naj tako uporabljajo socialnodelovni jezik, ki vključuje in opogumlja. Pomembno je, da v pogovor vključujejo uporabnike in jim dajejo prostor, da se lahko v svojem času in obsegu izražajo (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 8). Poleg tega je pomembno, da so meje med uporabnikom in socialno delavko usmerjene v potrebe uporabnika, ki se glede na obdobja spreminjajo, saj se odnos med procesom pomoči spreminja in prilagaja razmeram (Knight, 2014). Pomemben vidik čustvene varnosti pa je tudi zavedanje strokovnih delavk o moči, ki jim jo prinaša ta položaj. V socialnem delu se bomo vedno srečevali z neravnovesjem moči v razredu, spolu, ekonomski ravni, izobrazbi. Pomembno je, da se tega zavedamo in to moč uporabimo uporabnikom v prid.

1.4.2.2 Zaupanje

Ko so v delovnem odnosu po določenem času zagotovljene osnovne potrebe po varnosti, spoštovanju in sprejemanju, nastane prostor za gradnjo zaupanja med socialno delavko in uporabnikom. Zavedati se je treba, da zaupanje ni samoumevno, da traja čas in da se gradi znotraj odnosa. Poleg tega obstaja velika verjetnost, da se travmatizirani ljudje nikoli prej niso mogli na nikogar zanesti, kar pomeni, da v odnosih težko zaupajo (Bowlby, 1988, kot navedeno v Levenson, 2017). Znano je, da se čustveni vzorci uporabnikov prenesejo v odnos pomoči,

kar pomeni, da imajo strokovne delavke pomembno vlogo, saj skupaj z uporabniki ustvarjajo odnos, v katerem bodo ti imeli priložnost za drugačno izkušnjo navezovanja (Rasmussen in Mishna, 2018, kot navedeno v Levenson, 2017). Socialna delavka lahko prispeva k zaupanju uporabnika tako, da mu pojasni, kako bodo potekala srečanja, kakšna bo etika dela in kakšna so pravila zaupnosti, ki se jih bo držala. Njena drža in vstop v pogovor morata biti pristna in sproščena. Pomembno je, da uporabniku da dovolj časa za njegovo zgodbo in ga ne sili k pripovedovanju. Uporabnika naj posluša in se odziva na njegove potrebe (Levenson, 2017). Hkrati pa naj se odziva osebno in po potrebi vnaša osebno noto, ki lahko pomaga pri zbližanju, razumevanju, empatiji v odnosu (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 10).

1.4.2.3 Izbira

Socialno delo na razumevanje travme utemeljenega pristopa je usmerjeno v krepitev odločanja uporabnikov in hkrati njihovega občutka, da imajo v svojih rokah nadzor nad lastnim okrevanjem in življenjem (Fallot in Harris, 2006, kot navedeno v Levenson, 2017). Uporabniki skozi tak delovni odnos pridobijo nov občutek nadzora. Medtem socialne delavke spodbujajo in krepijo avtonomijo ter samoodločanje uporabnikov, da pridobijo moč za usmerjanje svojega življenja in življenjskih odločitev. Le tako namreč lahko spet lahko začnejo izbirati in sprejemati odločitve v svojem življenju glede na svoje želje in potrebe (Elliot, 2005, kot navedeno v Levenson, 2017). Največji izziv za uporabnike nastane v učenju obvladovanja svojih notranjih čustev in občutkov, ki so povezani s travmatičnim dogodkom v preteklosti (Van der Kolk, 2014, str. 68). V delovnem odnosu tako socialna delavka pomaga uporabniku postopoma zgraditi nove načine spoprijemanja s čustvi, spretnosti obvladovanja, obnašanja in odnosov, kar poveča občutek nadzora nad lastnim življenjem. Vsakemu uporabniku so na voljo orodja, s katerimi si lahko pomaga ob težkih občutkih. Socialna delavka mu samo pomaga pri njihovem prepoznavanju in uporabi (Knight, 2015, kot navedeno v Levenson, 2017).

1.4.2.4 Sodelovanje

Med socialno delavko in uporabnikom poteka delovni odnos, v katerem sta oba sodelavca v skupnem projektu. Prva naloga socialne delavke pri vzpostavitvi delovnega odnosa je, da z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju. Ta je pomemben, saj narekuje, da so vsi udeleženi vključeni v soustvarjanje rešitev in da so si enakovredni (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 10).

Delovni odnos temelji na razumevanju travme ter v pogovor umešča deljeno moč med uporabnikom in socialno delavko (Elliott, 2015, kot navedeno v Levenson, 2017). To je v delovnem odnosu pomembno, saj so ljudje z izkušnjo travme pogosto pretirano ubogljivi. Treba jih je spodbujati in opominjati, da imajo pravico zastavljati vprašanja, zavrniti pomoč in imeti zahteve. Poleg tega uporabniki socialnim delavkam prek sodelovalnega odnosa sporočajo, kaj potrebujejo, da bodo lahko razrešili svoje težave (Blitz, Anderson in Saastamoinen, 2016, kot navedeno v Bent Goodley, 2019). Delovni odnos, ki temelji na sodelovanju, tako vsebuje znanja socialnih delavk in izkušnje uporabnikov iz njihovega življenja (Levenson, 2017).

1.4.2.5 Krepitev moči

Zadnji element na razumevanju travme utemeljenega pristopa je krepitev moči. To pomeni, da socialna delavka uporabnike vidi kot unikatne posameznike, ki že imajo orodja za razreševanje svojih stisk (Kawam in Martinez, 2016). Perspektivo moči pa je temeljito opisal tudi Saleebey (1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 13–14), ki zatrjuje, da je praksa, ki temelji na perspektivi moči, nenehno odkrivanje, raziskovanje in izkoriščanje uporabnikovih virov in moči. Pomemben je tudi element »včlanjenosti«, pri katerem gre za spoštovanje človekove potrebe, da je državljan, da je odgovoren in cenjen član družbe. Element okrevanja temelji na spoznanju, da si ljudje lahko opomorejo in so sposobni premagovati težke življenjske situacije. To je za ljudi, ki so doživeli travmo, nadvse pomembno. Vlivanje upanja, da je okrevanje mogoče, in na drugi strani tudi zavedanje, da ima vsak človek sposobnost ozdraveti, imata v procesu veliko moč. To pomeni, da ima vsak človek notranji sistem, ki skrbi za to, da lahko ozdravi neodvisno od zunanjih okoliščin. Zadnji element, o katerem piše Saleebey, je odpovedati se temu, da ne verjamemo. Ta dejavnik je zelo pomemben, saj ljudje, ki so doživeli travmo, težko govorijo o travmatičnem dogodku. Njihovo telo podoživi občutke, povezane s travmo. Poleg tega pa se lahko v takem pogovoru v njih sproži spontan odziv bodisi bega bodisi zamrznitve, kar je težko ubesediti in pojasniti. Travmatična izkušnja je v spominu razdrobljena, zato je osebam s travmatično izkušnjo težko pripovedovati zgodbo z jasnim začetkom in koncem (Van der Kolk, 2014, str. 43). Oseba ima lahko fragmentiran spomin. Ravno zato je pomembno, da uporabnikom socialne delavke verjamejo in ne iščejo zveličavne resnice, saj se zgodba med sodelovanjem lahko spreminja. V na razumevanju travme utemeljenem pristopu uporabnikov nikoli ne smemo stigmatizirati in njihovih dejanj enačiti z njihovo osebnostjo (Pearlman in Courtois, 2005, kot navedeno v Levenson, 2017).

1.5 Retravmatizacija

Varnost je pri travmatiziranih osebah ključna, saj drugače lahko pride do retravmatizacije. Ta pa povzroči podoživljanje občutkov ob travmatičnem dogodku. Občutek je lahko tak, kot da se dogodek odvija znova in znova (Cannon, 2025). Osebe z izkušnjo travme imajo težave z ločevanjem pomembnih od manj pomembnih signalov iz okolja. Iz okolice ljudje dobijo veliko signalov, do zavesti pa pridejo samo tisti, ki so najbolj pomembni. Osebe z izkušnjo travme so bolj osredotočene na potencialno nevarnost, zato zaznavajo le tovrstna sporočila. Poleg tega imajo povečano občutljivost za ogroženost. Iz teh razlogov lahko že najmanjši sprožilec iz okolja povzroči naval spominov, nov travmatski odziv in novo doživljanje travme (Ogden, 2006, str. 86–87). Sprožilci so lahko različni zunanji dražljaji, ki so za uporabnika povezani z travmatičnim dogodkom, na primer vonj, zvok, okus. Pomembno se je zavedati, da so za uporabnika nepredvidljivi, kar še bolj oteži njegovo delovanje (Cannon, 2025). Zato morajo biti socialne delavke pozorne, v kaj so oblečene, v kakšen prostor oseba vstopa, kakšnega vonja je prostor. Glavni dejavnik tveganja je lahko tudi spol strokovnega delavca ali delavke. Vse to lahko retravmatizira osebo, na žalost pa ni mogoče upoštevati prav vseh dejavnikov za tveganje retravmatizacije. Pomembno je, da uporabnikom pomagamo pri prepoznavanju in ozaveščanju sprožilcev, ki ga vrnejo v preteklost (Cannon, 2025). Socialne delavke pa lahko retravmatizacijo prepoznajo v pogovorih prek teh znakov: če uporabnik med pogovorom disociira, ima težave s koncentracijo, postane anksiozen, občuti burna čustva (močna jeza, žalost, strah) in teh čustev ne more nadzirati (Samhsa, 2013).

Najpomembnejši varovalni dejavnik pred retravmatizacijo uporabnikov je izobraževanje. Strokovnjaki brez potrebnega znanja o travmi so namreč največje tveganje za retravmatizacijo uporabnika. Lahko se namreč zgodi, da strokovnjak spregleda ključne sprožilce retravmatizacije (Campesino, 2007, kot navedeno v Mailloux, 2014). Tudi narava dela – nenehna izpostavljenost težkim zgodbam in dogodkom – nosi s sabo svojevrstno tveganje. Strokovnjake lahko tak način dela usmerja v občutek vsevednega, zaradi česar lahko spregledajo pomembne informacije in dogodke, o katerih jim sporočajo uporabniki (Tjeltveit in Gottlieb, 2010, kot navedeno v Mailloux, 2014). Pri tem socialno delo ponuja koncept »ravnania s sedanjostjo« in z njim povezan koncept »soprisotnosti« (Andersen, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 14), ki lahko socialnim delavkam zagotavlja podporo pri vsakem pogovoru z uporabnikom. Ravnanje s sedanjostjo pomeni, da je sedanjost najbolj dragocen čas v delovnem projektu pomoči. To je čas, v katerem

se razvije razumevanje in sporazumevanje ter v katerem se začne proces soustvarjanja rešitev. Socialna delavka naj vsakemu uporabniku zagotovi dovolj časa in prostora za zgodbe in podrobnosti, ki jih ta želi deliti v procesu pomoči. Soprisotnost pa nagovarja socialne delavke, da so v pogovoru mentalno navzoče in da zgodbe uporabnikov pozorno poslušajo. Le tako se lahko zmanjša tveganje, da bi spregledale pomembne informacije ali dogodke, ki bi bili lahko povezani z dejavniki tveganja za re travmatizacijo.

1.6 Sekundarna travmatizacija

Pri sekundarni travmatizaciji glavno vlogo igrajo zrcalni nevroni, ki nam omogočajo čutiti kot nekdo drug oziroma empatičnost. Ti nevroni nam omogočajo zaznavanje čustvenega stanja in namer drugih (Van der Kolk, 2014, str. 58) ter povezavo z njimi, ki se kaže prek podobnega ritma govora, manjših gest, kot je na primer položaj sedenja. Povezovalni elementi pa so lahko tudi negativna čustva, dogodki in stanja, ki se izražajo prek obrazne ekspresije in telesnih gest. Uporabnikovo pripovedovanje o travmatičnem dogodku ali podoživljanje lahko neposredno vpliva na socialno delavko. Dogaja se, da socialne delavke prevzamejo uporabnikovo doživljanje sveta, čustva in doživete dogodke (Oravce, 2016).

Parlman in McCann (1990, kot navedeno v Oravce, 2016) govorita o poklicni travmi, ki je stranski učinek svetovalnega dela s travmatiziranimi osebami. Pravita, da se travma prenaša med osebami, ki so v tesnem stiku s travmatizirano osebo, prek mimike in telesne drže. Večkratno poslušanje travmatičnih, težkih dogodkov lahko socialno delavko pripelje do dvomom o lastni kompetentnosti, vlogi in identiteti. Zaradi pogostega poslušanja težavnih zgodb se lahko socialnim delavkam spremni pogled na svet zaradi krutosti, ki jih sliši na delovnem mestu (Hesse, 2002). Kazalniki sekundarne travme so tako lahko socialni umik, spremembe razpoloženja, agresivnost, razdražljivost, somatske težave (Oravce, 2016). Socialnim delavkam se lahko začnejo prikazovati slike dogodkov iz obravnave in jih začnejo podoživljati enako kot uporabniki (Hesse, 2002) .

Posebno pozornost je treba nameniti socialnim delavkam, ki so same preživele travmo. Če socialna delavka še vedno predeluje svoj travmatični dogodek, je večja verjetnost, da se bo preveč poistovetila z uporabnikom. Lahko se zgodi, da začne nezavedno razdirati mejo med osebno in uporabnikovo zgodbo. To pa lahko povzroči škodo tako socialni delavki kot uporabniku (Yassen, 1996, kot navedeno v Hesse, 2002) .

Za zmanjšanje sekundarne travmatizacije pri socialnih delavkah je najbolj pomembna skrb zase. Ta zajema počitek, sprostitev, zdravo prehrano, šport. Poleg tega je pomemben tudi čas, ki ga preživijo s svojimi najbližjimi. Drugi zelo pomemben varovalni dejavnik je, da si poišče pomoč v obliki psihoterapije ali svetovanja, na katerem bo imela prostor za razreševanje lastnih težav in občutkov (Hesse, 2002). Zelo pomemben dejavnik so tudi povezave med socialnimi delavkami, ki se lahko podprejo in si zaupajo. Pomembni so pogovori med njimi o izzivih in pomembnih izkušnjah v delovnih pogovorih z uporabniki. Manjša delovna skupina zaposlenih s podobnimi delovnimi izkušnjami, ki si zastavlja vprašanja z namenom refleksije in podpore, se imenuje intervizijska skupina in je ključna za zmanjševanje sekundarne travmatizacije (Hanekamp, 1994).

Pri zmanjševanju sekundarne travme pa je pomembno tudi razumevanje in delovanje socialne organizacije. Ena glavnih podpornih točk je, da organizacija socialnim delavcem omogoča redno supervizijo, ki odpira prostor socialnim delavcem za razreševanje težav in izkušenj, na katere so naleteli pri delu in ki si jih ne znajo pojasniti ter jih čustveno in miselno bremenijo. Supervizija je učinkovito orodje za razreševanje kriz in porušenega duševnega ravnovesja socialnih delavk, do katerega prihaja pri delu. To dosega z refleksijo, ki je ključna sestavina vsakega supervizijskega srečanja. Socialni delavec se tako uči vpogleda in refleksije svojega profesionalnega delovanja in lastnega doživljanja (Kobolt in Žorga, 2006, str. 93–96) .

Pomembno je, da nadrejeni razumejo sekundarno travmatizacijo kot mogočo posledico dela z ljudmi, ki so doživeli travmo (Hesse, 2002). Tako bi imele socialne delavke primerne razmere za delo, saj bi bilo v takem sistemu poskrbljeno tudi za njihovo duševno zdravje. Organizacije bi tako lahko organizirale različne dejavnosti, ki bi poudarjale pomembnost duševnega zdravja socialnih delavk, na primer dneve duševnega zdravja, prostore za rekreacijo, meditacijo, možnost daljših odmorov, organiziranje delavnic za osebno rast (Wilson, Pene in Conradi, 2013, kot navedeno v Bent Goodley, 2019).

2. Opredelitev problema

V štirih letih študija na Fakulteti za socialno delo sem imela stik z različnimi uporabniki na različnih učnih bazah. V prvih dveh letih sem ugotovila, da so težave uporabnikov različne in da so nekatere lahko bolj obremenjujoče kot druge. V študijskem letu 2022/2023 pa sem se na modulu *Psihosocialna pomoč in podpora* srečala s predmetom *Travme v socialnem delu*. Prek študija sem začela ugotavljati, da so lahko nekateri uporabniki doživeli travmatičen dogodek in da bi to lahko pojasnilo njihovo vedenje in okoliščine. Na zadnji učni bazi sem bila tako bolj pozorna na to, kako so socialne delavke v svoje delo vključevale pristop temelječ na razumevanju travme. Ugotovila sem, da je prav to znanje ključno za vodenje delovnega pogovora, ker prinaša spoznanja, da obstaja možnost, da je uporabnik v svojem življenju doživel travmo (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017). S tem znanjem uporabnike lažje razumejo in jih ne obsojajo, saj je velikokrat ravno njihovo vedenje izdaja, da so morda preživeli travmo (Kawam in Martinez, 2016). Poleg tega je pri znanju o pristopu temelječem na razumevanju travme pomembno, da ne pride do retravmatizacije. Prek pogovorov s socialnimi delavkami sem ugotovila, da to znanje v socialno delovno okolje prinašajo nove generacije in da se socialne delavke pomena tega znanja zavedajo ter se poskušajo same izobraževati. Zato sem se začela spraševati, koliko socialnih delavk ima tovrstno znanje in kako zelo pomembno je govoriti o tem. Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme poleg na socialnodelovne pogovore med socialno delavko in uporabnikom opozarja tudi na socialno delavko zunaj delovnega procesa. Opozarja na možno sekundarno travmo, ki je lahko stranski učinek svetovalnega dela s travmatiziranimi ljudmi, saj opisi in pripovedi o težkih zgodbah in posledicah dogodkov vplivajo tudi na socialne delavke (Oravcež, 2016).

2.1 Namen raziskave

Z diplomskim delom tako želim opozarjati na pomembnost uporabe znanja o pristopu temelječem na razumevanju travme v socialnodelovnih pogovorih in okolju ter ugotoviti, koliko znanja s tega področja imajo socialne delavke.

Zanima me, ali ta pristop poznajo in kako posamezna načela (morda nezavedno) že uporabljajo pri vodenju socialnodelavnih pogovorov ter ali se jim zdi smiselno to znanje v svoje delo vključiti.

V diplomskem delu ugotavljam, koliko znanja imajo socialne delavke o travmi, razvojni travmi in posledicah ter kako pomembno se jim zdi to znanje pri vodenju socialnodelavnih pogovorov. Zanima me tudi, ali so pri svojem delu pozorne na možnost preživete travme pri uporabnikih, in kako prepoznavajo znake doživete travme, ali poznajo sekundarno travmatizacijo in kaj počnejo (morda tudi nevede), da jo preprečujejo. To se mi zdi pomembno, saj prek tega znanja in zavedanja socialne delavke skrbijo zase in posledično tudi socialnodelovne odnose z uporabniki. Na koncu pa me zanima, katera znanja bi socialne delavke še potrebovale, da bi jih podprlo v na razumevanje travme utemeljenem pristopu dela.

Pri tem si v raziskavi ne prizadevam za preverjanje uporabe strokovnega izrazoslovja, temveč za prepoznavanje praktičnih znanj, ki jih socialne delavke že uporabljajo, a se jih morda ne zavedajo, hkrati pa jim intervju omogoča refleksijo teh znanj. Glavni cilj raziskave je tako prepoznati obstoječa znanja v praksi ter ugotoviti področja in teme, na katerih bi socialne delavke potrebovale dodatno podporo oziroma izobraževanja.

2.2 Raziskovalna vprašanja

RV1: Katera znanja imajo socialne delavke o travmi, razvojni travmi in posledicah?

RV2: Kaj socialne delavke vedo o retravmatizaciji in kako se glede nje ravnaajo v pogovorih z uporabniki?

RV3: Kaj socialne delavke vedo o pristopu temelječem na razumevanju travme in kako ga izvajajo pri svojem delu?

RV4: Kaj socialne delavke vedo o sekundarni travmatizaciji in kako jo preprečujejo?

RV5: Kaj socialne delavke potrebujejo na področju izobraževanj in katera znanja bi potrebovale, da bi jih še bolj podprla pri delu, usmerjenem v razumevanje travme?

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Moja raziskava je kvalitativna, saj so moje izkustveno gradivo besedni opisi socialnih delavk o pristopu temelječem na razumevanju travme (Mesec, 2007, str. 11). Poleg tega je raziskava tudi empirična, saj sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 2009, str. 84).

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila, je delno strukturiran vprašalnik oziroma delno strukturirane smernice. Obsega 16 vprašanj, ki so v večini odprtega tipa in so razdeljena na štiri teme: znanje o travmi, poznavanje in uporaba pristopa temelječega na razumevanju travme, sekundarna travmatizacija in dodatno potrebno znanje socialnih delavk.

3.3 Populacija in vzorčenje (opredelitev enot raziskave)

Populacija v moji raziskavi so socialne delavke, ki v Sloveniji opravljajo psihosocialno pomoč in imajo najmanj tri leta izkušenj, da so pri odgovorih lahko izhajale iz lastnih izkušenj. Gre za neslučajnostni vzorec, saj vsaka socialna delavka ni imela enake možnosti, da se uvrsti v vzorec (Mesec, 2009, str. 153). Vzorec je priročen, saj sem intervjuvala socialne delavke, ki sem jih spoznala na različnih učnih bazah med študijem. Socialne delavke z učnih b so me napotile tudi k drugim primernim socialnim delavkam za sodelovanje v raziskavi, zato ima vzorčenje značilnosti metode vzorčenja snežne kepe (Kaj je vzorec snežne kepe v sociologiji, b.d.). Za vzorčenje sem se odločila, ker je cilj kvalitativnega raziskovanja natančnejše spoznavanje preučevanega pojava, kar pa intervjuvanje manjše skupine (vzorca) omogoča (Mesec, 1998, str. 73). Na mentorjev predlog sem pripravila osem intervjujev.

3.4 Zbiranje podatkov

S socialnimi delavkami sem za sodelovanje vzpostavila stik prek elektronske pošte in se tako tudi dogovorila za termin za izvedbo intervjuja. Podatke sem zbirala z metodo delno strukturiranega intervjuja, saj sem med vnaprej določenimi vprašanji postavljala tudi podvprašanja, da sem za namen diplomske naloge pridobila čim več koristnih podatkov. Vrstni red vprašanj sem prilagajala pogovoru tako, da so si teme logično sledile glede na pripoved socialnih delavk. Prilagojen je bil predhodnemu znanju in strokovni usposobljenosti socialnih delavk. Kadar so intervjuvanke teoretično prepoznale koncepte, na katere so se nanašala

vprašanja, sem intervju vodila po vnaprej pripravljenem strukturiranem zaporedju. V primerih, ko socialne delavke posameznih teoretičnih pojmov niso poznale, sem jim te najprej pojasnila ter jim nato zastavila ustrezna podvprašanja, prilagojena njihovem razumevanju, da sta bila v ospredju njihovo delo in koncepti, katerih uporabe se morda niti ne zavedajo. Za tak način izvedbe intervjuja sem se odločila, ker sem želela raziskati praktična znanja socialnih delavk in načine uporabe na razumevanju travme utemeljenega pristopa, tudi v primerih, ko intervjuvanke ne uporabljajo teoretičnega strokovnega izrazoslovja. Podatke sem zbirala v obdobju od 22. marca 2024 do 3. aprila 2025. Intervjuji so potekali na delovnih mestih socialnih delavk. Zaradi občutljivosti tematike diplomske naloge sem poskrbela za anonimnost sodelujočih, da socialnim delavkam in organizacijam ne bi škodovala. Pred izvedbo intervjuja sem jih vprašala za dovoljenje za snemanje pogovora za namen pisanja transkripta. Poleg tega sem jih obvestila, da bom v diplomski nalogi poskrbela za anonimnost podatkov.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem analizirala po metodi kvalitativne analize podatkov. Po izvedbi intervjujev sem prek zvočnih posnetkov pridobljene podatke zapisala v transkripte. Vsak transkript sem označila s črko S in številko od 1 do 8. Posamezen transkript sem potem razčlenila na posamezne enote kodiranja, ki sem jih smiselno oštevilčila. Sledilo je odprto kodiranje, v okviru katerega sem vsaki enoti določila pojme, jih združevala v kategorije in nadkategorije ter jih na koncu oblikovala v teme. Celoten proces sem sproti zapisovala v tabelah. Sledilo je osno kodiranje, pri katerem sem preučevala odnose znotraj posamezne kategorije, odnose med kategorijami ter nadkategorijami, ki so se oblikovale pod isto temo (Mesec, 2007, str. 30–33). Med osnim kodiranjem je zaradi boljše preglednosti podatkov prišlo do sprememb pri imenovanju kategorij in umestitvi pojmov v kategorije. Te podatke sem popravila tako v zapisu osnega kodiranja kot tudi v zapisu odprtega kodiranja. Osno kodiranje je tako omogočilo boljšo preglednost podatkov in mi olajšalo zapis rezultatov. Pri odnosnem kodiranju pa sem se osredotočila na prepoznavanje in razumevanje povezav med temami, ki so nastale v fazi osnega kodiranja. To mi je omogočilo povezovanje med temami pri zapisovanju rezultatov.

4. Rezultati

V nadaljevanju predstavljam rezultate, ki sem jih pridobila s kvalitativno raziskavo z intervjujem socialnih delavk. Interpretaciji rezultatov so v oklepajih priložene izjave intervjuvank, zapisane v ležeči pisavi in označene z oznako, kar omogoča boljše razumevanje predstavljenih ugotovitev. Rezultati so predstavljeni po temah, oblikovanih na podlagi osnega kodiranja. Teme so razvrščene glede na njihovo medsebojno razmerje, ki sem ga opredelila pri odnosnem kodiranju.

4.1 Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

Socialne delavke so v večini prepoznale na razumevanju travme utemeljen pristop ((S8 – 36 Slišala sem že, ampak kasneje, po faksu) in ga opisale kot vodenje z znanjem o travmi in re travmatizaciji ((S4 – 42) *Da si pozoren na znake, kdaj mogoče njihovo vedenje izhaja iz neke travme, ki so jo doživeli v preteklosti. Da na tak način pristopiš k vodenju pogovora in k razumevanju njihovega vedenja, da jih ne bi re travmatizirala*). Ena od socialnih delavk je poudarila, da je cilj pristopa premagovanje travme ((S3 – 35) *Na kratko, premagati travmo. Ali pa se naučiti nekaj iz tega*). Dve socialni delavki ob teoretičnem omenjanju pristopa tega sprva nista prepoznali ((S5 – 69) *Ne bi mogla prav za ta pristop točno povedati*). Med intervjuji smo se dotaknile tudi glavnega načela glede pristopa o upoštevanju možnosti doživete travme ((S6 – 30) *Vedno pa začnem pogovor z nekim zavedanjem, da je marsikaj doživela na psihičnem in fizičnem nivoju. Zdi pa se mi, da o spolnih zlorabah najtežje spregovori*). Večina se s tem načelom ni strinjala in je poudarila, da uporabnikom ne želijo zaznamovati z nekakšnimi oznakami ((S5 – 40) *Jaz v resnici ne bi delala nič drugače. Jaz ne bi delala drugače z nekom zato, ker predpostavljam, da ima travmo. Ker v bistvu ne vem, kaj delam v resnici, ali ga označujem*). Druge pa so razložile, da se na prvih srečanjih travme ne dotikajo, ker da je za to potreben čas. Socialne delavke so menile, da se jim znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme zdi pomembno in za njihovo delo uporabno tako kot tudi elementi pristopa. ((S8 – 70) *So pa vsi ti elementi važni in so potrebni za opravljanje dela. Sproti potem dobiš ideje, lahko tudi na instagramu, kakšne podrobnosti, na kaj je treba paziti*).

4.2 Na razumevanju travme utemeljen pristop

Na razumevanju travme utemeljen pristop sem v okviru raziskave razčlenila na dva dela. Prvi je bil vzpostavljanje delovnega odnosa, drugi pa je vseboval pet ključnih elementov pristopa.

V prvem delu sem tako raziskovala, kako socialne delavke vzpostavljajo delovni odnos z uporabniki. Kot glavni in najbolj pomemben dejavnik so navedle spoznavanje ((S3 – 24) *Res vse temelji na tem, da spoznaš uporabnika, da se povežeš z njim.*). Poudarile pa so tudi pomembnost ustvarjanja odnosa ((S4 – 35) *Ja, sigurno, to je prva stvar, odnos. Mislim, tudi oni niso kar takoj pripravljeni govoriti samo o sebi nekemu neznancu, tako da mi res imamo to srečo, da otroci sem prihajajo dlje časa.*) in prilagajanje uporabniku v delovnem projektu pomoči s tem, da jim dajejo prostor in čas ((S6 – 26) *Najprej imamo z uporabnicami uvodni pogovor. V tistem trenutku se poskušamo njim prilagoditi, toliko, kot zmorejo.*). Ena od socialnih delavk je poudarila pomembnost vzpostavljanja varnosti, ki pa spada že pod elemente pristopa ((S8 – 39) *Meni se zdi, da je najbolj važno to, da ga razbremenimo v smislu varnosti in miru. Najprej delam na tem, da se bo ob meni počutil varno.*).

V drugem delu sem preučevala znanje socialnih delavk o posameznih elementih na razumevanju travme utemeljenega pristopa. Pri tem sem se osredotočala predvsem na raziskovanje njihovega praktičnega znanja, ki že vključuje elemente tega pristopa, četudi se socialne delavke tega morda same ne zavedajo. To je pomenilo, da sem v večini intervjujev predstavila, kateri so elementi na razumevanju travme utemeljenega pristopa, same pa so potem opisale, kako jih uporabljajo pri delu. Tak način raziskovanja mi je omogočal vpogled v praktično znanje, ki ga strokovne delavke uporabljajo pri vsakodnevnem delu z uporabniki, ter razkril, kako se načela pristopa spontano uresničujejo v praksi.

Prvi element pristopa je bila varnost. Ta se deli na čustveno in fizično, pri čemer so socialne delavke v svojih opisih poudarile predvsem pomen čustvene varnosti. Najpogosteje so poudarjale pomembnost neformalnega okolja. Opisovale so, da je pomembno sproščeno ozračje, saj uporabniki tako lažje spregovorijo o težavnih temah ((S5 – 48) *V prostoru je zelo pomembna ta neformalnost, da se počuti prijetno.* (S4 – 38) *Je pa vedno dobro, da je to nekje v neformalnem okolju. Največkrat pa povedo takrat, ko se z njim sprehajaš do igrišča, ker greš z njimi nogomet igrati, ker si z njimi na taboru. V teh neformalnih okoljih so potem pripravljeni povedati več.*)). Na drugi strani pa so opisovale pomembnost postavljanja meja, saj se s tem poveča varnost tako za uporabnike kot socialne delavke ((S7 – 28) *Drugače pa vzpostavljam meje. Na eni strani krepim uporabnike, na drugi strani pa postavljam jasne meje in ne dovolim zlorab.* (S4 – 43) *Moje mnenje je, da se otroci počutijo varno takrat, ko so neka pravila, ki se jih dosledno spoštuje.*)). Pogosto so omenjale tudi upoštevanje različnih potreb uporabnikov,

ki se pojavljajo med srečanji ((S6 – 18) *Vedno poskušam preceniti, da ni prehudo, ker ni potrebe. Na srečo si lahko vzamemo čas. Mi se res lahko uporabnicam prilagodimo.*). Za učinkovito vzpostavljanje čustvene varnosti je po mnenju intervjuvank ključen občutek pomembnosti pri uporabnikih. ((S1 – 56) *Pomembno je, da on ve, da karkoli bo povedal, bo slišan, in s tem mu dejansko prisluhneš. Na ta način.*) in s tem povezano aktivno poslušanje ((S1 – 54) *Zato je zelo pomembno, da znaš nadaljevati od tam, kjer si zaključil, zato je tudi tako pomembno aktivno poslušanje.*), ustvarjanje podpornega prostora ((S4 – 51) *A, mislim, otroci, ko pridejo k nam, doživijo nove pozitivne izkušnje in tudi to je prostor, kjer so pohvaljeni, v nasprotju s šolo.*), skrb za uporabnike ((S7 – 32) *Sama sem tudi pozorna na njihovo počutje. Če opazim, da se slabo počutijo, jim ponudim kozarec vode.*) in pomirjanje, ko to potrebujejo ((S6 – 49) *Včasih z njimi speljem tudi kakšno meditacijo.*). Socialne delavke pri vodenju skušajo biti čim bolj predvidljive ((S4 – 44) *Tako da jaz mislim, da oni, tudi če vidijo, da se vedno na kršenje pravil odzivam na enak način, jim to tudi predstavlja neko varnost, zato da točno vedo, kaj lahko in česa ne*), dve pa sta dodali, da uporabljata socialni delovni jezik in empatijo. Pri fizični varnosti so kot najbolj pomembno poudarile varstvo po uradni dolžnosti. Zanj se odločijo največkrat, ko zaznajo, da so uporabniki žrtve nasilja ((S1 – 59) *Je pa tudi to, da mladostnikom vedno znova povem, da če gre za kakršnokoli nasilno zadevo, smo dolžni po uradni dolžnosti to prijaviti.*). Pri ustvarjanju varnega prostora so socialne delavke omenile pomembnost zasebnega ((S5 – 46) *Da sva imela prostor zase.*) in prijetnega prostora.

Naslednji dejavnik na razumevanju travme utemeljenega pristopa je zaupanje. Pravijo, da je pri tem najpomembnejši zaupen prostor. Zanj je značilno, da informacije in osebne zgodbe ostajajo v odnosu ((S1 – 58) *Vedno mladostnikom povem, da karkoli bodo povedali, bo to tukaj ostalo.*) in da morajo biti pristne, dostopne ter uporabnikom verjeti. Ena od socialnih delavk je svojo vlogo opisala kot zavezniško ((S3 – 19) *Je pa zelo pomembno, da jim daš občutek, da ti lahko zaupajo, da jim daš občutek, da si ti njihov zaveznik, prijatelj, da si tukaj z njimi. To je zelo pomembno, ker se ti na ta način potem lažje odprejo.*). Za ustvarjanje zaupanja v odnosu pa se jim zdi pomembno tudi to, da pogovore vodijo osebno, da v odnos vnašajo osebno noto ((S1 – 51) *Da se mu pridružim na njegovem nivoju. Da ko delim sebe, dam mladostniku občutek varnosti s tem in s tem, da ga poslušam.*).

Samostojnost uporabnikov je za socialne delavke najbolj pogosta oblika krepitev moči, ki jo uporabljajo pri svojem delu. Poudarile so, da je najpomembnejše, da vodijo pogovore skupaj z

njimi in ne mimo njih, saj jim to omogoča aktivno sodelovanje v procesu ter krepi njihovo samoodločanje in samostojno reševanje težav ((S8 – 49) *V situacijah, ko jim je sitno, si ob njem, si mu v oporo, vseeno pa mu pustiš, da poskuša sam narediti stvari. Na koncu vidiš, da je zelo vesel, ker mu je nekaj uspelo.*). Pomembno se jim zdi tudi deljenje konstruktivnih pohval ob pomembnih korakih in ključnih spremembah ((S5 – 68) *Nisem pa pristaš tega, da se vsako najmanjšo stvar pohvali. Bolj to, da se ubesedi, da sploh pride na plano in da dobi fokus. In da jim jaz povem, kako se mi zdi fajn. V tem smislu pohvala. Da je ena konkretna zadeva, da je neka sprememba ali da se človek opogumi in naredi nekaj, česar ga je bilo strah.*). Skupaj z uporabniki raziskovati njihove moči, da jih tako opominjajo na njihovo notranjo moč, sposobnosti in veščine, je prav tako eden od pomembnih dejavnikov ((S2 – 45) *In hkrati jim rečem, da kar so one dale čez, da one imajo notranjo moč, da so to lahko zdržale. In da so lahko prišle do naslednjega koraka in si rekle, da je tega dovolj. In probam pokazati, kaj so tisti njihovi deli moči.*). Dve socialni delavki sta omenili pomembnost informiranja uporabnikov za njihovo boljše delovanje in odločanje v družbi ((S6 – 43) *Drugače pa jo med pogovorom probam čim bolj informirati in z njo delati, da ima ona možnost odločanja.*). Ena od socialnih delavk pa je omenila pomembnost krepite socialne mreže uporabnikov ((S6 – 51) *Potem spodbujam, da se krepi njihova socialna mreža. Se pravi, da spoznava nove ljudi ali pa obnavlja stike, ki so bili v preteklosti pozitivni in so zaradi nasilnega odnosa zamrli.*).

Pri možnosti izbire so socialne delavke v večini poudarile, da je pomembno, da ima uporabnik možnost usmerjanja pogovora. Dejale so, da uporabniki sami izbirajo teme, o katerih želijo govoriti, da ima vsak dovolj časa in svoj ritem pogovora ((S4 – 39) *Jaz nerada silim otroka. Če izrazijo željo, da se ne bi več pogovarjali, se takoj ustavim.*). Dve socialni delavki sta poudarili, da spodbujata postavljanje meja pri uporabnikih, zato da spet lahko občutijo občutek nadzora nad življenjem ((S3 – 54) *Ampak itak je poudarek na tem, da si samo zato tukaj, da jim pomagaš. Oni pa so tisti, ki ti bodo določili mejo, do kod želijo pomoč, od kod naprej pa ne.*). V povezavi s tem je ena od socialnih delavk poudarila, da ima uporabnik vedno možnost izbire srečanj, dve pa sta poudarili možnost izbire pomoči. To uporabnikom omogoča, da sami poskrbijo za pomoč. Ena od socialnih delavk je tudi omenila, da vsak uporabnik zase najboljše ve, kaj je zanj najboljše ((S8 – 27) *Poleg tega je pa zelo pomembno to, da je uporabnik ekspert svojega življenja, on bo sam zase najboljše vedel.*).

Zadnji element na razumevanju travme utemeljenega pristopa je sodelovanje. V večini so socialne delavke poročale o načelu vodenja skupaj z uporabnikom ((S7 – 41) *Ja, v bistvu do rešitev poskušam priti skupaj z njim, mu pomagam. Se mi zdi, da je tudi zelo velik napredek, če z uporabnikom sodelujemo in mu ne diktiramo.*) in da so uporabniki enakovredni sogovorniku v delovnem odnosu pomoči ((S1 – 44) *Tako, točno tako, ne držim te drže, da jaz vse vem. Ker je ravno obratno, ker me oni učijo, oni mi pokažejo, kaj rabijo. Res je tisto, da bodi neveden, z zanimanjem se pridruži uporabnikom. Te stvari so meni najbolj pomembne, kar sem se naučila na fakso.*). Dve socialni delavki pa sta govorili tudi o vključevanju uporabnikov v delovni odnos ((S6 – 46) *Recimo pri sklicnih MDT-jih vedno poudarjam, da naj bo v večini pogovora uporabnica zraven, da se ne dela mimo nje. Tako lahko ona vse sliši, kar se pogovarjamo o njeni situaciji. Zato, ker gre zanjo.*).

4.3 Znanje o travmi

Socialne delavke so pri opisovanju na razumevanju travme utemeljenega pristopa poudarile uporabo znanja o travmi. Zato je to poglavje namenjeno poglobljenemu pregledu tega področja. Socialne delavke so travmo opisovale kot ponavljajoč, neizogiben in težak dogodek ((S6 – 1) *Travma je neki težek dogodek, ki je aktualen takrat, ko se dogaja, in tudi kasneje, če se posledice vlečejo, (S1 – 1) Travma je neka izkušnja, ki jo človek vsaj enkrat doživi v življenju ne glede na to, ali so odnosi zdravi ali nezdravi.*). Ena od socialnih delavk je poudarila, da je travma izkušnja, ki se zgodi na telesu, druga pa, da je travma oziroma travmatični dogodek odvisen od interpretacije človeka ((S5 – 2) *Rekla bi, da samo po sebi ni nujno, da je travmatično, bolj je potem to, kako si jaz kot človek ali pa kot organizem to interpretiram.*). Iz svojih delovnih izkušenj so opisovale tudi primere travmatičnih dogodkov uporabnikov, kot so zlorabe, nasilje v matični družini, prometne nesreče, brezdomstvo in prezgodnji stik s pornografijo. Socialne delavke vpliv travme opazijo na vedenjski, odnosni in psihofizični ravni. Ena od socialnih delavk je opozorila, da je vpliv travme na človeka odvisen od njegove odpornosti ((S6 – 4) *Poleg tega pa je tudi to, da na nekatere bolj vpliva kot na druge. Tukaj je pomembna večšina odpornost.*).

Med pogovori so socialne delavke pozorne na različne znake, ki kažejo na morebitno doživeto travmo. Najpogosteje pozornost med pogovori namenjajo obrambnim čustvenim odzivom. Omenjale so disociacijo, anksioznost in težko soočanje s situacijami. ((S7 – 5) *Recimo že iz pogovora bi prepoznala, če bi uporabnik govoril o nekih travmatičnih dogodkih brez prisotnosti*

čustev, čustvovanj.). Osredotočene so tudi na različne prilagoditve vedenjskih vzorcev, ki so jih uporabniki zgradili z izkušnjami in skozi življenje ((S5 – 27) *Recimo, to so vedenja, ki jih označujemo za nenavadna vedenja. S temi se v socialnem delu veliko srečujemo. Takim vedenjem ljudje rečejo čudaška vedenja ali pa celo nora, ker nekatera so nora. Pri takih vedenjih bi bila sigurno pozorna, da se je očitno nekaj dogajalo, kar je bilo za tega človeka preveč. Za to, da bi lahko na drugačen način reševal.*). Ena od socialnih delavk je opozorila tudi na znake, ki se kažejo na telesni ravni v obliki bolezni ((S5 – 11) *Seveda, avtoimunske bolezni so zelo tipične. Se pravi, da organizem razvije poti soočenja, ker nečesa nismo zmogli. Ker v tistem trenutku ne znamo, ne vemo, kako poskrbeti zase, kako poskrbeti za svoje potrebe. Jaz rečem, da se povozimo in potem organizem razvije avtoimunske bolezni*), drugi dve pa sta govorili o telesni reakciji med pogovorom ((S7 – 53) *Ali pa je vključena reakcija celotnega telesa, na primer se začnejo tresti.*). Osredotočene so tudi na način pripovedovanja o travmatičnem dogodku, pri čemer so opozorile na ponavljanje iste zgodbe, fragmentiran spomin in pripovedovanje prek druge osebe. Pri uporabnikih kot tehniko za spopadanje s travmo največkrat opazijo izogibanje ((S4 – 3) *Se pravi, ko ne koristijo več človeku, še vedno pa jih ponavlja, zato da bi se izognil ponovni negativni izkušnji ali pa, da bi minimaliziral škodo. Kakor da bi se hotel zavarovati v tem smislu.*). Omenile so tudi uporabo substanc in iskanje strokovne pomoči.

Ob koncu tematskega sklopa, ki je obravnaval znanje o travmi, sem socialne delavke vprašala o pomembnosti in uporabnosti tega znanja pri njihovem delu. Udeleženke so poudarile, da je poznavanje travme za njihovo delo koristno ter da je pomembno, da ima vsak strokovni delavec vsaj osnovno znanje o tem ((S3 – 11) *To se mi zdi zelo pomembno. Dobro je, da veš, kaj sploh je travma.*). Tri socialne delavke so natančneje pojasnile, da je pomembno znanje o znakih travme in njenem delovanju na človeka, pa tudi, da je pomembno za vodenje pogovora ((S6 – 12) *Pomembno je vedeti nekaj o tem, zagotovo, da lažje prepoznaš, da lažje ugotoviš, na kakšen način delati z žensko (z njimi največ delam).*).

4.4 Znanje o razvojni travmi

Socialne delavke so razvojno travmo opisovale kot travmo, ki se zgodi v zgodnjem otroštvu ((S1 – 10) *V času razvoja se ti zgodi travmatična izkušnja. Najhujše je obdobje do tretjega leta. So kot gobe in kar srkajo vase, karkoli se zgodi.*). Ena od socialnih delavk je dodala, da je to ponavljajoč se dogodek ((S8 – 2) *Tukaj gre za travmo, ki je dlje časa trajajoča in se je večkrat*

zgodila. Mogoče ni neki strašen dogodek in te vedno znova in znova iritira in ti v tem ne dobiš podpore.). Druga pa je poudarila, da se razvojna travma zasidra v nezavedni del človeka in da ljudi lahko zaznamuje za vse življenje. Govorile so tudi o izvoru razvojne travme. Dve socialni delavki sta poudarili, da razvojna travma nastane, ko so otrokove potrebe spregledane ((S4 – 10) *Jaz mislim, da te zgodnje travme izvirajo največkrat iz navezanosti na pomembne bližnje osebe, koliko se lahko zanesejo nanje, koliko jim one dajejo čustveno podporo, dostopnost.*). Ena socialna delavka je poudarila, da razvojna travma nastane zaradi travmatičnih dogodkov v družini, druga pa, da ima zelo malo teoretičnega znanja na tem področju.

V odgovorih o znakih, ki kažejo na morebitno doživetje razvojno travmo, so socialne delavke največkrat poudarile, da se posledice kažejo v odnosih. Njihove izkušnje so se razlikovale glede na starostno skupino, s katero vzpostavljajo delovne odnose. Ena od socialnih delavk je govorila o izkušnji uporabnika, ki se je zelo hitro navezal in imel težave z zapuščanjem ((S4 – 11) *Zdaj pri njem je tako, on se je zelo hitro navezal, (S4 – 14) In ko sem se poročila, je mislil, da bom jaz nekam šla, ne vem, na porodniško, ali da se bom preselila k možu, čeprav živiva skupaj.*). Druga je govorila, da pri otrocih opaža težave z zaupanjem in občutki varnosti ((S8 – 9) *Zares je čutiti, da niso imeli varnosti. Najbolj je vidno to, da niso imeli zaupanja v odrasle, ker so bili izdani zelo zgodaj.*). Druge kot znamenje doživete razvoje travme vidijo v nevarni navezanosti v odraslih odnosih ((S1 – 17) *Tukaj, kjer jaz delam, nimamo tako mladih, ampak se to vseeno kaže prek nezrele navezanosti na drugo osebo. Tako se potem te posledice odražajo.*). Ena od socialnih delavk je tudi poudarila, da je lahko razvojna travma izhodišče za nasilje in zlorabe v odraslih odnosih.

Socialne delavke, ki delajo z otroki, v praksi prepoznavajo razvojne travme prek težav v duševnem zdravju ((S2 – 15) *Pri otrocih, ki so v neki družini, v kateri so oškodovani. Veliko teh otrok je sedaj z različnimi motnjami, motnja pozornosti, motnja hiperaktivnosti, z nekimi zametki ADHD-ja, vključeni so v zunanjo obravnavo.*), težav z izražanjem čustev ((S4 – 31) *Drugače pa je pri otrocih, ne znajo povedati. Ti otroci velikokrat niti čustev ne znajo izražati oziroma povedati, katera čustva sploh čutijo, kaj šele, da bi znali povedati, kaj sploh čutijo.*), prilagoditvenih vedenjskih vzorcev ((S8 – 15) *V šolskem okolju se po navadi obnašajo kot »problematični«, čeprav ne bi smeli tega izraziti*) in uporabo neprimernih tem za otroke ((S3 – 37) *In potem pridejo in te vprašajo zelo zasebne stvari in potem vidiš, da to ni ravno v redu vprašanje za tako starost. Glede na to se lahko potem z njim pogovarjaš malo več.*). Intervjuvanke so povedale, da razvojna travma pri ljudeh lahko pušča dolgoročne posledice in

da se te lahko kažejo tudi v odraslosti ((S6 – 6) *Prej se začnejo kazati težave, če travme iz otroštva ne razreši. Lahko obdobje ali pa v celotnem življenju. V veliki večini primerov se posledice vlečejo, če niso razrešene.*). Dodale so še, da travma vpliva na razvoj osebnosti ljudi ((S8 – 5) *Te posledice te lahko zelo zabremzajo, da niti ne moreš razviti svojih potencialov.*).

4.5 Retravmatizacija

Kot naslednje pomembno področje znanja v okviru pristopa temeljitega na razumevanju travme so socialne delavke v ospredje postavile znanje o retravmatizaciji. Največkrat so jo opisovale kot podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom ((S4 – 55) *Da skozi preveč vsiljiv pogovor ali skozi neki razplet okoliščin oseba ponovno doživi travmo ali pa ga ta situacija spomni na doživeto travmo. In potem zaradi tega čuti enako kot takrat, ko je doživela travmatični dogodek.*). Ena od socialnih delavk je še natančneje opisala, da retravmatizacijo sprožijo podobne okoliščine, v katerih se je zgodil travmatični dogodek ((S5 – 70) *Da se je človek znašel v podobnem odnosu ali v podobnih okoliščinah, ki so se odvile na podoben način kot travmatičen dogodek in v tem trenutku odreagira enako, kot je v preteklosti. Se pravi, lahko zmrzne. Kot da bi se dogodek ponovil identično.*). Ena od intervjuvank strokovnega termina sprva ni prepoznala ((S3 – 44) *Tega izraza pa, ne vem, ali sem ga že kdaj slišala.*). O mogočih sprožilcih retravmatizacije sta pripovedovali dve socialni delavki. Prva je poudarila birokratske postopke, ki niso prilagojeni uporabnikom. Ti so dolgi in od uporabnikov terjajo večkratno pripovedovanje in spominjanje o travmatičnem dogodku. Opozorila je tudi na čutne zaznave kot pomembne sprožilce retravmatizacije. Vsak zvok uporabnika lahko spomni na travmatičen dogodek ((S8 – 63) *Kakšni zvoki jih tudi kdaj znervirajo.*). Druga pa je govorila o izpostavljanju, ki je bil za uporabnik sprožilec za buren odziv in mogočo retravmatizacijo ((S1 – 65) *To se mi je zgodilo, ko sem začela tukaj delati. Enkrat sem mladostnika, ki je imel vedenjske težave, pred celo skupino izpostavila in mu rekla, tukaj se ne kadi, in je postal zelo besen.*) .

Večina intervjuvank je že imela izkušnjo z retravmatizacijo uporabnikov med pogovori. Govorile so o telesnih odzivih uporabnikov ((S2 – 28) *Žrtve so zelo različne in njihovi odzivi. Recimo, imela sem žrtev, ki se je ob tem, ko sem ji povedala, kaj smo dobili iz policije (bila je izrečena prepoved približevanja), začela tresti, ni mogla več govoriti. Videlo se je, da je podoživljala.*) in burnih čustvenih reakcijah, ki so nakazovale na podoživljanje travmatičnega dogodka ((S5 – 28) *Ali pa so te tipične, da se pogovarjaš, potem pa človeka kar odreže. In*

enkrat je čakala mojo sodelavko pred vhodom na klopci. In sem jo zelo na neformalen način ogovorila. Nekaj v povezavi z alergijo sem jo vprašala, ker je bilo ravno v tem kontekstu, in se je ženska razbesnela.).

Retravmatizaciji se je v poklicu pomoči včasih težko izogniti, saj lahko že pogovor pri uporabniku sproži spomine na travmatične dogodke. Zato je pomembno upoštevanje dejavnikov tveganja, ki lahko privedejo do podoživljanja travmatičnega dogodka. Socialne delavke so opisovale pozornost na neverbalno komunikacijo, ki jim sporoča o počutju in doživljanju uporabnika med pogovorom ((S7 – 45) *V bistvu sem pozorna na to, ali mu je težko, ali pa poskušam to ubesediti, njegova doživljanja, in mu sporočiti, da ni treba, da se v tem trenutku o tem pogovarjava. V bistvu sem pozorna na doživljanja, vedenja, izražanja.*). Uporabnicam je tudi postalo neprijetno in tesnobno ter so se začele umikati, plitvo dihati. V nadaljevanju so socialne delavke razlagale o načinih vodenja pogovora in elementih, ki jih uporabljajo, da bi pri uporabnikih preprečile retravmatizacijo. Kot glavno so omenile postopno spoznavanje uporabnikov ((S3 – 50) *Potem pa postopno. Se pravi, ne na prvem srečanju, ampak postopoma poskušam ugotoviti, zakaj je prišlo do tega.*). Naslednji pomemben dejavnik je po njihovem mnenju senzibilnost, ki jim omogoča prilagajanje uporabnikom in usmerjanje pozornosti samo nanje ((S7 – 46) *In v takih trenutkih jim dam prostor in sem pozorna, da ne prehitevam, da ne pojasnujem.*). Ena od socialnih delavk je omenila tudi pravila, ki uporabnike varujejo pred retravmatizacijo ((S8 – 68) *Jaz sem zelo previdna glede tega, ker ne vemo, kaj se jim je že zgodilo. In tudi med njimi ne dovolimo dotikov, ker ne vemo, kakšne izkušnje ima kdo.*). Druga pa je kot pomembno varovalo pred retravmatizacijo omenila ravno znanje o retravmatizaciji ((S6 – 13) *To znanje je pomembno, da veš, kako ravnati na tak način, da je ne retravmatiziraš. Ta del je zelo pomemben.*).

Na drugi strani pa je ključen tudi odziv socialnih delavk, kadar do retravmatizacije pride. Socialne delavke v večini uporabljajo te tehnike pri soočanju z retravmatizacijo: preusmerjanje pogovora s prekinitvijo teme, ki je v uporabniku vzbudila močan čustven odziv ((S3 – 45) *To je kar rdeča zastavica. Ko vidiš spremembo vedenja, probaš zapeljati pogovor čisto nekam drugam.*) ; umirjanje uporabnika ob močni čustveni reakciji ((S7 – 49) *Potem poskušam uporabiti dih in jih povabim, da skupaj globoko vdihnemo in izdihnemo.*) in pa prepoznavanje situacije, ki je nastala v pogovoru, če je uporabnik takrat tega zmožen ((S4 – 58) *Ko pa gre za splet okoliščin, ki so v njem vzbudile stare občutke, pa potem mislim, da se je treba pogovoriti*

čim bolj iskreno, povedati, vprašati. Tako kot je bilo pri tistem primeru, ki sem ga opisala, s fantkom, mu vse opisati, za kaj gre in da ne bom šla nikamor.). Ena od socialnih delavk pa je še omenila pomembnost normalizacije čustev, ki jih uporabnik začuti v pogovoru ((S5 – 76) *In je sama rekla, okej je, da se tako počutim. Potem sem ji potrdila, da je okej, da se tako počuti. Rekla sem ji, da bi se jaz tudi tako počutila.).*

4.6 Sekundarna travmatizacija

Pomemben dejavnik pri pristopu temelječem na razumevanju travme, ki se osredotoča na socialne delavke, je sekundarna travmatizacija. V večini socialne delavke tega strokovnega termina niso prepoznale ((S3 – 59) *Nisem, opiši mi malo.).* Dve socialni delavki pa sta termin prepoznali in ga s svojimi besedami definirali kot retravmatizacijo socialnih delavk oziroma kot posledico pomagajočih poklicev. Ena od njih je tudi poudarila, da znanje o sekundarni travmatizaciji igra pomembno vlogo pri njenem zmanjševanju ((S7 – 60) *Zdi se mi pomembno, da vsak pomagajoči ve, kaj je to, zato, da lahko prepozna in si pravočasno lahko pomaga, da prepreči hude posledice.).*

Socialne delavke o neposredni izkušnji sekundarne travmatizacije niso poročale, so pa navajale nekatere mogoče posledice svojega dela in znake, ki bi lahko nakazovali začetek sekundarne travmatizacije. Veliko jih je omenilo, da tudi v zasebnem času razmišljajo o pogovorih z uporabniki. Poudarile so, da se to najpogosteje zgodi, kadar imajo težak pogovor ((S7 – 64) *Drugače pa recimo to, da se kdaj malo zaciklaš in kakšen primer še doma študiraš.).* Dve socialni delavki sta omenili, da sta bili izčrpani ((S6 – 71) *Tudi sem čutila izčrpanost, ja. Po vseh teh letih je bilo vsega veliko. Ne sicer tako, da bi rekla, da ne bi več zmogla, da bi bila izgorela, to ne. Kakšno obdobje pa te to spremlja.).* Vsaka socialna delavka je opisovala različne posledice svojega dela. Med njimi so poudarile negativno doživljanje sveta, nespečnost, občutke krivde in preobremenjenost.

Na podlagi njihovih pripovedi sem pri dveh socialnih delavkah opazila znake, ki bi lahko kazali na sekundarno travmatizacijo. Ena od njiju je poročala o izkušnji izrazite izčrpanosti, zaradi katere je morala začasno prekiniti delo in oditi na bolniški dopust ((S5 – 84) *Ampak sem bila pa tudi telesno že zelo izmučena. Bila sem veliko na bolniški, že čisto izčrpana. In zaradi celotne situacije je bilo potem na koncu zame preveč.).* Druga pa je poročala o doživljanju enakih čustev kot uporabnik ((S7 – 66) *Enkrat sem imela enega uporabnika na začetku, ki je bil zelo*

jezen. Takrat sem na čisti osnovi pogrnila, ker sem v drugih odnosih postajala jezna in impulzivna. Takrat sem se začela spraševati, ali sem to res jaz, da mi to ni podobno. Takrat sem ugotovila, da sem od uporabnika čustva nosila naprej. Takrat sem si postavila mejo.).

Pogovor z intervjuvankami je tekel tudi o njihovih tehnikah za zmanjševanje sekundarne travmatizacije. Velik del se je nanašal na delovanje organizacije, v kateri delujejo. Večina jih je poudarila, da so zadovoljne z delom organizacije in da ne bi ničesar spreminjale ((S3 – 69) *Meni se zdi top. Kjerkoli mi zmanjka, dobim informacije.*). V povezavi s tem so vse socialne delavke povedale, da imajo organizirane supervizije enkrat, ponekod tudi dvakrat na mesec, pri katerih so jim v večini ključne usmeritve supervizorjev ((S5 – 93) *Pri superviziji mi je najbolj pomembno, da mi supervizor daje usmeritve, da se lahko potem sama usmerim.*). Tri socialne delavke so omenile tudi, da imajo v organizaciji možnost individualne supervizije, če bi jo potrebovale ((S2 – 70) *Je pa tudi tako, če imamo mi zelo težek primer in vidimo, da nam je zares težko, lahko zaprosimo za individualno supervizijo. Tako da imamo neke vzvode, da si lahko pomagamo, ko to potrebujemo.*). Kot zelo pomembno so poudarile intervizijo, saj se jim zdi pomembno, da lahko sproti govorijo o dogajanju ((S5 – 91) *Meni je najbolj pomembno, da lahko sproti govorimo o stvareh, se pravi intervizije.*). V povezavi s tem se jim zdi pri zmanjševanju sekundarne travmatizacije ključno tudi timsko delo. Opisovale so, da so pomembni odnosi med sodelavci in skupno razreševanje težav ((S3 – 62) *In se mi zdi zelo pomembno, da delaš z dobrim timom in da se jim lahko zaupaš. Potem lahko poveš, tukaj ne vem, kaj bi naredil, ali imaš kakšno idejo. Podpora med sodelavci je zelo pomembna.*). Ugotavljale so tudi, kako pomembno je iskanje pomoči tudi zunaj organizacije. Nekatere so omenjale podpro v strokovni pomoči ((S2 – 69) *Če bi jaz zdaj videla, da imam neko težavo, bi šla na terapijo.*), druge pa so omenjale neformalno podporo v obliki pogovorov z bližnjimi osebami ((S1 – 80) *Potem je pa tudi to, da ti partner doma pomaga. Jaz zelo rada govorim in moram govoriti o tem tako, da mi je res lažje, da ne držim tega v sebi.*).

Socialne delavke so omenile tudi tri pomembne strategije, ki jih uporabljajo za zmanjševanje sekundarne travmatizacije pri delu. Prva je urjenje v čustveni varnosti pri delu ((S3 – 60) *V bistvu ne. V naši stroki moraš znati ločiti stvari, da jih ne jemlješ osebno. Ti je hudo, definitivno, ko ti mladostnik pove, kaj se mu dogaja. Sočustvuješ z njimi, definitivno pa ne smeš jemati stvari osebno.*), prepoznavanje težkih obdobij ((S7 – 62) *Zdi se mi pomembno, da prepoznaš obdobja, ko imaš veliko težkih primerov, saj se to lahko pokaže na stresu.*) in prepoznavanje svoje vloge

pri delu ((S2 – 34) *Depersonalizacijo zaznam, na tem pa ne delam z uporabnico, ker to ni v naši pristojnosti.*). Socialne delavke so govorile tudi o skrbi zase kot pomembnem varovalnem dejavniku. Največkrat so navajale gibanje v naravi, šport, branje in biti v trenutku z otroki.

4.7 Način dela

Socialne delavke so opisovale tudi druge tehnike, ki jih pri delu uporabljajo. Najprej želim predstaviti ustvarjalne metode, ki so jih izpostavile med intervjuji, saj te ponazarjajo njihovo iznajdljivost, ustvarjalnost in predanost pri delu z uporabniki. Vsaka socialna delavka je predstavila različne tehnike, ki jih pri uporabnikih uporablja za lažje izražanje čustev in pripovedovanje travmatičnega dogodka. To so: uporaba različnih medijev ((S8 – 71) *Recimo zelo prav pride, če uporabljaš različna sredstva oziroma medije, na primer lutke, risbe, glino, plastelin.*), pisanje zgodbe ((S1 – 50) *In sem imela en tak primer mladostnice, ki se je težko odprla o travmatičnem dogodku. Zelo težko je govorila o tem, tako da sva se dogovorili, da ona to zapiše v dnevnik, in če hoče, lahko to potem skupaj prebereva.*), risanje in igra ((S3 – 41) *Potem je odvisno, koliko je star otrok. Pri mlajših lahko poskušaš z risanjem.*).

Socialne delavke pri svojem delu upoštevajo še en pomemben in zanimiv dejavnik, in sicer sodelovanje. Poudarile so pomembnost povezovanja z drugimi strokovnjaki, saj to omogoča zagotavljanje čim bolj kakovostne in celostne pomoči uporabnikom ((S6 – 55) *Včasih pa jih tudi usmerim v dodatno pomoč, če ocenim, da jim je naše svetovanje premalo.*). Ena od socialnih delavk je poudarila pomembnost povezovanja med področji znotraj organizacije ((S2 – 13) *Ali pa se nam povezujejo stvari, recimo, ko imamo nasilje v družini ali pa prvo socialno pomoč, kar pomeni, da jim lahko tudi dostikrat pomagamo.*) in s socialnimi delavkami, ki delujejo na istem področju ((S2 – 21) *Imajo veliko znanja na področju nasilja. Vedno nam svetujejo pri vključitvi v programe in kam lahko kdo gre. Tudi pri ločitvah to delamo.*). Kot zadnji dejavnik so intervjuvanke omenile pomembnost vrednot socialnih delavk. Govorile so o tem, da v pogovor v prvi vrsti vstopajo kot ljudje ((S8 – 69) *Meni se zdi najbolj važno, kakšen si ti kot človek, kje stojiš.*).

4.8 Izobraževanja

V sklopu vseh tem raziskave sem socialne delavke povprašala tudi o njihovih potrebah po dodatnem strokovnem znanju in izobraževanju. Nekatere so govorile o potrebi pridobivanja novega znanja na različnih področjih. Dve sta povedali, da si želita pridobiti dodatna znanja o razvojni travmi ((S5 – 31) *Ker sem jaz potrebovala, mislim, še vedno rabim nadgrajevanje.*),

druge socialne delavke pa so poudarile, da potrebujejo dodatna znanja o travmi ((S1 – 70) *In tudi znanje o tem, kako pride do hude travme.*). Ena od njih je poudarila, da bi si želela, da bi izobraževanja o travmi organizirala Fakulteta za socialno delo ((S1 – 32) *Dobro bi bilo, da bi fakulteta tudi organizirala kar koli na temo travme.*). Ena je omenila potrebo po praktičnem izobraževanju prek primerov iz prakse ((S8 – 31) *Se mi zdi, da bi mi najbolj prav prišlo izobraževanje prek primerov. Se pravi, kako v konkretnih situacijah, ki so se zgodile v praksi, odreagirati in voditi pogovor. Po drugi strani pa tudi ne vem, kako bi to izpeljali, ker če imaš na drugi strani nekoga, ki ne želi sodelovati, na primer starša, ki ne sliši.*).

Na drugi strani so socialne delavke poudarile potrebo po obnovitvi znanja, ki ga že imajo. Najpogosteje so se sklicevale na znanje, pridobljeno med študijem na Fakulteti za socialno delo ((S6 – 21) *Mislim, da nikoli ni preveč znanja. Tudi obnoviti znanje je zelo pomembno. Kakor pravim, sama sem že daleč od usposabljanja.*). Dve socialni delavki sta natančneje povedali, da si želita obnoviti znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme. Socialne delavke so tudi povedale, da bi si želele seminarje, ki so prilagojeni različnim področjem socialnega dela ((S3 – 18) *Kar jih pa je, se usmerjajo na našo populacijo. Ravno zato, da dobimo neka nova znanja in veščine, da lahko upravljamo tako situacijo, ko pride do tega.*) .

Govorile pa so tudi o pomembnosti drugih znanj, ki lahko dopolnjujejo znanja socialnega dela. Nekaj socialnih delavk je navedlo pomembnost terapevtskih znanj, ki jih podpirajo pri delu ((S2 – 24) *Zdi pa se mi zelo pomembni ti terapevtski pristopi.*). Omenjena so bila tudi znanja o delovanju človeka in znanje o družinski dinamiki. Večina socialnih delavk je poudarila, da je problem kakovostnega izobraževanja finančna omejenost. Zaradi pomanjkanja finančnih sredstev in na drugi strani plačljivih seminarjev se teh ne morejo udeleževati ((S1 – 30) *Hodimo pa na izobraževanja, ki so zastoj, ker nimamo dovolj denarja za to.*).

Socialne delavke so poročale tudi o primerih dobre prakse izobraževanj. Govorile so o zadovoljstvu z organizacijo izobraževanj različnih ponudnikov ((S2 – 59) *Ima pa nekaj društev tudi predavanja, recimo društvo Up. Prek njihovih predavanj lahko dobimo znanje o družinski dinamiki in kaj na to vpliva.*). Ena od socialnih delavk je dejala, da se je udeležila okrogle mize, na kateri je od različnih strokovnjakov pridobila informacije o vrstniškem nasilju. Druga pa je z mano delila, da se bo udeležila mentorskih srečanj, ki jih organizira Fakulteta za socialno delo.

Na koncu so socialne delavke poudarile pomembnost izobraževanj in kot ključno dostopnost izobraževanj za vse socialne delavke. Z izobraževanjem in pridobivanjem novega znanja socialne delavke pridobijo nova vodila za delo, nove možnosti in učinkovitejše delovanje. Poleg tega so na tekočem o pomembnih napredkih v stroki *((S7 – 11) Ta znanja se vedno potrebuje. Tudi sedaj se veliko govori o tem, veliko je raziskav na to temo. Se mi zdi, da šele sedaj prihaja znanje, na kakšen način pristopiti, kaj se dogaja s človekom. Se mi zdi, da sedaj prihajajo val tega novega znanja in metode.)*.

5. Razprava

RV1: Katera znanja imajo socialne delavke o travmi, razvojni travmi in posledicah?

Socialne delavke prepoznavajo pojem travme, ki ga v večini opisujejo kot ponavljajoč, neizogiben in težak dogodek. Sporočajo še, da travma pušča posledice na telesu človeka in da je njen učinek odvisen od posameznikove interpretacije. Gabor Mate (2022) opredeljuje travmo kot nekaj, kar se zgodi v notranjem svetu ljudi in je posledica več težkih in škodljivih, lahko tudi ponavljajočih se dogodkov. Van der Kolk (2014, str. 206) dodaja, da travma pusti odtis izkušnje na telesu, ki človeka zaznamuje. Poleg tega strokovnjaki opozarjajo, da vsak posameznik travmatičen dogodek doživlja drugače, zato so posledice travme pri posameznikih različne (Samhsa, 2013).

Socialne delavke travmo prepoznavajo na vedenjski, odnosni in psihofizični ravni. Pri svojem delu so pozorne na obrambne čustvene odzive ob travmatičnem dogodku. Stroka njihovim izjavam pritrjuje, saj navaja, da travma vpliva na delovanje in dožemanje človeka tako, da čustva, zvoki, slike in fizični občutki, povezani s travmo, začnejo prodirati v sedanost, posledično pa lahko prihaja do ponavljanj obrambnih, čustvenih odzivov (Van der Kolk, 2014, str. 15–67). Pozorne so na telesne odzive uporabnikov med pogovori oziroma na njihovo neverbalno komunikacijo. Prek nje pridejo do veliko informacij in jim je v pomoč pri vodenju pogovora (Ambady in Rosenthal, 1998). Pozorne so tudi na uporabnikove prilagoditvene vedenjske vzorce. Raziskave so pokazale, da se samodestruktivno vedenje pogosteje pojavlja pri ljudeh, ki so doživeli travmatični dogodek (Finkelhor in Brown, 1985, kot navedeno v Glavač, 2020). Socialno delo, ki temelji na razumevanju travme, opozarja, da nenavadno oziroma problematično vedenje socialne delavke lahko povežejo s prilagoditvijo posameznika v travmatičnem okolju (Levenson, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017).

Socialne delavke med pogovorom več pozornosti namenjajo načinu pripovedovanja zgodbe o travmatičnem dogodku. Pri tem so usmerjene tudi v ponavljanje zgodbe, fragmentiran spomin in pripovedovanje prek druge osebe. Ljudje, ki niso razrešili svoje travme, lahko začnejo sedanost povezovati z doživeto travmo, kar se lahko kaže kot fragmentiran spomin (Van der Kolk, 2014, str. 15). Za ta pojav je značilno, da močna tesnoba med travmatičnim dogodkom

povzroči neorganizirane spomine, ki jih ni mogoče zlahka obnoviti (Bremner, Krystal Southwick in Charnely, 1995, kot navedeno v Crespo in Fernandez – Lansac, 2016) .

Socialne delavke so razvojno travmo v večini opisovale kot doživeto travmo v otroštvu, ki lahko pušča dolgoročne posledice v odraslosti. Stroka njihovim izjavam pritruje s tem, ko navaja, da izpostavljenost travmatičnim dogodkom v otroštvu zmoti faze otrokovega razvoja oziroma razvoj možganov, kar lahko vodi v psihiatrične motnje, te pa se lahko nadaljujejo tudi v odraslosti (Van der Kolk, 2014, str. 60). Nekatere socialne delavke so omenile, da je razvojna travma posledica spregledanih otrokovih potreb. Van der Kolk (2014, str. 140–141) pojasnjuje, da otroci, ki ne dobijo primernih odzivov staršev na njihove potrebe, počasi začnejo opuščati poslušanje svojega telesa. Odzivi staršev so ključni za razvoj otrokovih strategij za uravnavanje stisk (Bowlby, 1982, kot navedeno v Cugmas, 2020, str. 19) .

Posledice razvojne travme največkrat opazajo v odnosih, natančneje v nevarni navezanosti. Navezanost je glavni kazalnik razvojne travme, saj se razvije že ob rojstvu in je ključna za dojenčkov razvoj, ker sami še niso sposobni regulirati čustev (Van der Kolk, 2014, str. 140–141). Zanimanje, zavračanje, neodzivanje na otrokove stiske vodi do otrokove nevarne navezanosti (Cugmas, 2020, str. 19), ki se lahko ponavlja tudi v odraslosti (Repič, 2008, kot navedeno v Gostečnik 2008, str. 26). Otrokove stiske vplivajo na razvoj osebnosti, na kar so opozorile tudi socialne delavke. Otrokova glavna prepričanja o sebi in drugih lahko temeljijo na nizki samopodobi, občutkih nevrednosti, nemoči, ranljivosti in se, če niso razrešena, lahko kažejo tudi v odraslosti (McCann in Pearlman, 1990, kot navedeno v Knight, 2014) .

Socialne delavke, ki delajo z otroki, so poudarile, da razvojno travmo največkrat prepoznajo zaradi težav otrok z duševnim zdravjem, prilagoditvenih vedenjskih vzorcev, in kadar otroci načenjajo zanje neprimerne teme. Van der Kolk (2014, str. 151) opozarja, da iz otrokove stiske, ki je nastala zaradi travmatičnih dogodkov, lahko izhajajo vedenjski vzorci, ki v družbi veljajo za problematične.

RV2: Kaj socialne delavke vedo o retravmatizaciji in kako se glede nje ravna v pogovorih z uporabniki?

Socialne delavke retravmatizacijo opisujejo kot podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom. Tudi stroka retravmatizacijo opisuje kot podoživljanje občutkov, ki so jih

posamezniki doživljali ob travmatičnem dogodku. Občutek je lahko, kot da se dogodek odvija vedno znova (Cannon, 2025). Dve socialni delavki sta omenili tudi sprožilce, ki so ključni pri preprečevanju retravmatizacije. Ti so lahko različni zunanji dražljaji, ki jih uporabnik poveže s travmatičnim dogodkom (Cannon, 2025) .

Socialne delavke so menile, da so za preprečevanje retravmatizacije pomembni varovalni dejavniki. Največji pomen so pripisale vodenju pogovora na način, ki ne travmatizira. Kot zelo pomembno navajajo postopno spoznavanje z uporabnikom; dati mu je treba predvsem dovolj časa za to. Sedanji čas je, kot so navajale, najbolj dragocen dejavnik v delovnem odnosu pomoči, v katerem naj se razvijejo razumevanje, sporazumevanje ter prostor za zgodbe in podrobnosti, ki jih uporabnik želi deliti v procesu pomoči (Andersen, 1994, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 14). Poleg tega so kot pomembno navajale senzibilnost, ki jim omogoča prilagajanje in usmerjanje pozornosti v uporabnike med pogovorom. To pa lahko zajamemo v koncept soprisotnosti, ki socialne delavke nagovarja, naj bodo v pogovorih mentalno navzoče in naj pozorno poslušajo zgodbe uporabnikov. Ta koncept je pomemben, saj zmanjšuje tveganje za retravmatizacijo. Ena od socialnih delavk je poudarila, da je poglobiten varovalni dejavnik pri zmanjševanju retravmatizacije ravno znanje. Tudi literatura navaja, da so strokovnjaki brez znanja o travmi največje tveganje za retravmatizacijo uporabnika (Campesino, 2007, kot navedeno v Mailloux, 2014).

Večina socialnih delavk je pri delu že imela izkušnjo z retravmatizacijo. Povedale so, da so med pogovori pozorne na znake, ki lahko kažejo na retravmatizacijo, in s tem povezano primerno ukrepanje. Poudarile so, da so pozorne na neverbalno komunikacijo uporabnikov, kot so telesni odzivi na pogovor in burno čustveno odzivanje. Uprava za zlorabo substanc in duševno zdravje v Ameriki (2013) opozarja na znamenja retravmatizacije, na katere morajo biti strokovni delavci pozorni med pogovorom: disociacija, težave s koncentracijo, občutki anksioznosti, burni čustveni odzivi in težaven nadzor nad njimi med vodenjem pogovora. Socialne delavke ob takih znamenjih in odzivih preusmerijo pogovor na drugo temo. Pomembno je uporabnike umiriti in situacijo, ki je nastala med pogovorom, prepoznati ter se o njej pogovoriti, če je uporabnik takrat tega zmožen.

RV3: Kaj socialne delavke vedo o pristopu temelječem na razumevanju travme in kako ga izvajajo pri svojem delu?

Socialne delavke so v večini prepoznale na razumevanju travme utemeljen pristop in ga opisale kot način vodenja pogovora, pri katerem se uporabijo znanja o travmi in retravmatizaciji. Dve socialni delavki pa v teoretičnem opisu tega pristopa sprva nista prepoznali. Samhsa (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2013) opisuje na razumevanju travme utemeljen pristop kot »pristop, ki upošteva vpliv travme, prepozna simptome travme in se glede na to odzove z integracijo znanj o politiki travme in prakse ter si prizadeva zmanjšati retravmatizacijo« (Huang, 2014, kot navedeno v Smith in Monteux, 2023). V skladu s tem je za ta pristop pomembno, da ima vsak posameznik ustrezno znanje o travmi in razume ter prepozna znake preživetja travme in njihove sprožilce (Kawam in Martinez, 2016). Večina socialnih delavk se ni strinjala z uporabo glavnega načela pristopa, ki temelji na upoštevanju možnosti doživljanja travme. Poudarile so, da uporabnikov ne želijo etiketirati. Stroka pa uči, da je pri na razumevanju travme utemeljenem pristopu najpomembneje, da se socialne delavke pri pogovoru z vsakim uporabnikom zavedajo, da obstaja možnost, da je ta v življenju doživel travmo (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017).

Socialne delavke so pri vzpostavljanju delovnega odnosa pozorne, da se uporabnikom prilagajajo, kar pomeni, da jim dajejo dovolj prostora in časa. Poleg tega so poudarile, da je pri vzpostavljanju delovnega odnosa pomoči pomembno spoznavanje in ustvarjanje odnosa z uporabniki. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 23) pa še dodajajo, kako pomembno je, da uporabnikom pustimo dovolj časa in prostora za nadaljevanje usmerjenega pogovora. Ta je za uporabnike s travmatično izkušnjo ključen. Tak odnos terja veliko časa za vzpostavitev delovnega odnosa ter prostora za novo učenje in izkušnje. Ključen je zato, ker imajo žrtve pogosto težavo, da bi spet nekomu zaupale, kar pa lahko vpliva na njihovo pripravljenost in sposobnost vstopanja v delovni odnos pomoči (Monahan in Forgash, 2000, kot navedeno v Knight, 2014).

Socialne delavke na razumevanju travme utemeljen pristop uresničujejo prek petih glavnih dejavnikov. Prvi je varnost, ki sem jo v raziskavi razdelila na čustveno in fizično. Socialne delavke so največ govorile o čustveni varnosti, pri kateri so poudarile pomembnost postavljanja meja, upoštevanje potreb uporabnikov, izražanje skrbi, poudarjanje vrednosti oziroma pomembnosti uporabnikov in pomiritev. Pri svojem delu skušajo biti čim bolj stanovitne in aktivne poslušalke. Dve socialni delavki sta dodali, da med pogovori uporabljata socialnodelovni jezik in empatijo za vzpostavljanje varnosti. Tudi Levenson (2017) pravi, da

čustveno varnost doseže s socialnodelovnim jezikom, ki uporabnika opogumlja in vključuje z jasno določenimi mejami, z znanjem o uporabi moči in s predvidljivim ter negovalnim odnosom. Pomembno je uporabnike vključevati v pogovor in jim tako dati dovolj časa in prostora za izražanje v okviru njihovih zmožnosti (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 8). Največkrat so socialne delavke poudarile neformalno okolje. Opisovale so, da je pomembno sproščeno ozračje, saj o določenih temah tako lažje spregovorijo.

Pri fizični varnosti so največkrat omenjale zaščito po uradni dolžnosti. Strokovne delavke, ki med pogovorom izvejo za okoliščine, ki kažejo na nasilje, so zavezane o tem obvestiti center za socialno delo, razen ko žrtev temu nasprotuje. Kadar pa gre za nasilje nad otroki, morajo center za socialno delo in policijo takoj obvestiti (Vlada Republike Slovenije, b.p). Levenson (2017) pri zagotavljanju fizične varnosti poseben pomen namenja prostorom, v katerih potekajo socialnodelovni pogovori, ki morajo biti dobro osvetljeni, primernih barv in ustvarjati prijetno razpoloženje, na primer z lončnicami. Poleg tega je zelo pomembno, da v prostorih ni nikakršne fizične nevarnosti. Socialne delavke so poudarile, da poskušajo prostor urediti tako, da je uporabnikom prijazen in prijeten. Če jim to okoliščine dopuščajo, skušajo poskrbeti tudi za zasebnost.

Naslednji dejavnik je zaupanje. Intervjuvanke menijo, da je najpomembnejši zaupen prostor. Pojasnile so, da le tako informacije in osebne zgodbe ostajajo v odnosu. Levenson govori o pomembnosti pravil zaupnosti, ki jih socialna delavka in uporabnik določita skupaj (Levenson, 2017). Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina (2015, str. 10) pa govorijo o osebnem vodenju, ki so ga socialne delavke poleg dostopnosti in pristnosti tudi omenile. To pomeni, da v pogovor po potrebi dodajajo osebno noto. Poleg tega je za uporabnika pomembno, da mu strokovne delavke verjamejo (Saleebey 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 14). Pomembno vlogo pri zaupanju ima po njihovem mnenju zaveznitvo. Že v konceptu soustvarjanja podpore in pomoči je socialna delavka opisana kot zaveznica, uporabnik pa kot tisti, ki najbolje pozna svoje življenje (Čačinovič Vogrinčič, 2010). Gabi Čačinovič Vogrinčič (2020) opisuje vlogo zagovornitva v šolskem okolju: pomembno je, da imajo učenci lahko svoj glas, pri katerem se jim je treba pridružiti. Poudari, da je treba skupaj z njimi raziskovati, na katerih področjih potrebujejo pomoč in podporo, saj sami svoje življenje najbolje poznajo. Opis vloge zagovornitva v šolskem okolju lahko preslikamo na vse okoliščine, v kakršnih socialne delavke opravljajo svoje delo.

Spodbujanje samostojnosti uporabnikov je za socialne delavke najpogostejša oblika krepitve moči, ki jo uporabljajo pri delu. Poudarile so, da je najbolj pomembno, da vodijo pogovore skupaj z njimi in ne mimo njih, saj uporabnikom to omogoča aktivno sodelovanje v procesu ter krepí njihovo samoodločanje in samostojno reševanje težav. Eden od temeljnih konceptov krepitve moči je sodelovanje in dialog, prek katerega lahko uporabnik pomaga pri reševanju lastnih težav. To pa doseže na podlagi razumevanja, sporazumevanja in dogovarjanja (Saleebey, 1998, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 14). Socialne delavke so poudarile tudi pomen deljenja konstruktivnih pohval in raziskovanje uporabnikove notranje moči, njegovih sposobnosti in veščin (Saleebey, 1998, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 13). Uporabnikom pomagajo tako, da skupaj odkrivajo in širijo vire moči in orodja znotraj njih ter v njihovi okolici. Zato je pomembno, da skupaj gradijo in negujejo uporabnikovo socialno mrežo, kar je tudi omenila ena od intervjuvank.

Socialno delo, ki temelji na razumevanju travme, poudarja pomembnost krepitve samostojnega odločanja in hkrati občutka, da imajo uporabniki nadzor nad svojim okrevanjem in življenjem (Fallot in Harris, 2006, kot navedeno v Levenson, 2017). Socialne delavke prek možnosti izbire uporabniku dajejo možnost usmerjanja pogovora in izbire teme. Hkrati pri njih spodbujajo postavljanje meja, da tako pridobijo občutek nadzora nad svojim življenjem. S takim vodenjem socialne delavke spodbujajo in krepíjo avtonomijo in samoodločanje uporabnikov (Elliot, 2005, kot navedeno v Levenson, 2017) .

Zadnji dejavnik pristopa temelječega na razumevanju travme je sodelovanje. Pri tem je večina socialnih delavk, ki so sodelovale v tej raziskavi, poudarila, da je pomembno, da so uporabniki enakovredni sogovorniki v delovnem odnosu pomoči. Že sam odnos je v socialnem delu definiran kot delovni odnos, v katerem sta uporabnik in socialna delavka sodelavca. Prva naloga socialne delavke pri vzpostavitvi delovnega odnosa je, da z uporabnikom sklene dogovor o sodelovanju (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 10). Na to pa so opozorile tudi intervjuvanke. Poudarile so, da je treba voditi pogovore skupaj z uporabniki in ne brez oziroma mimo njih. Ena od socialnih delavk je v povezavi s tem poudarila, da jih vključuje v multidisciplinarne time. Druga pa, da z uporabnikom na koncu pogovora vedno pregleda zapise, da se prepriča, ali je vse prav razumela.

RV4: Kaj socialne delavke vedo o sekundarni travmatizaciji, katera znanja bi še potrebovale in kako jo preprečujejo?

Večina socialnih delavk sekundarne travmatizacije kot strokovnega termina sprva ni prepoznala. Menim, da je to pomembno, kljub temu da je raziskava namenjena preverjanju praktičnega znanja pri socialnih delavkah, saj gre za njihovo varnost. Dve socialni delavki sta prepoznali strokovni izraz sekundarne travmatizacije in sta jo opisali kot retravmatizacijo socialnih delavk oziroma kot pojem, ki vključuje posledice za poklicne skupine svetovalnih delavcev. Sekundarno travmatizacijo bi si lahko interpretirali kot retravmatizacijo, ki jo doživlja socialna delavka zaradi sprožilca v pogovoru, vendar stroka sekundarno travmatizacijo opisuje drugače. Govori o posledicah, ki jih imajo lahko socialne delavke zaradi čezmernega poslušanja težkih zgodb (Hesse, 2002). Parlman in Mccann (1990, kot navedeno v Oravcež, 2016) govorita o poklicni travmi, ki je stranski učinek svetovalnega dela s travmatiziranimi osebami. Menita, da se travma prenaša med osebami, ki so v tesnem stiku s travmatizirano osebo. Hesse (2002) dodaja, da se lahko socialnim delavkam spremeni pogled na svet zaradi krutosti, o katerih poslušajo na delovnem mestu. Kazalniki sekundarne travme so tako lahko socialni umik, spremembe razpoloženja, agresivnost, razdražljivost, somatske težave (Oravcež, 2016). Poleg tega lahko socialne delavke začnejo podoživljati dogodke podobno kot njihovi uporabniki (Hesse, 2002). Zavedanje o možnosti sekundarne travmatizacije je za socialne delavke ključno, saj le tako lahko pravočasno prepoznajo njene znake in ukrepajo.

Socialne delavke imajo veliko znanja o načinih za zmanjševanje sekundarne travmatizacije. Omenjale so pomembnost pomoči organizacije, v kateri delujejo. Vse so povedale, da imajo enkrat ali dvakrat mesečno organizirane supervizije, na katerih dobijo ustrezne usmeritve supervizorjev. Tri so omenile tudi možnost individualne supervizije. Kobolt in Žorga (2006, str. 93–96) ravno tako govorita o pomembnosti supervizij za socialne delavke z namenom zmanjševanja sekundarne travmatizacije. Socialnim delavkam tako delovna organizacija ponudi prostor, v katerem lahko rešujejo težave in izmenjujejo delovne izkušnje, ki jih čustveno in miselno bremenijo. Menita, da je supervizija učinkovito orodje za razreševanje kriz in uravnavanje porušenega duševnega ravnovesja pri delu.

Kot pomemben dejavnik pri zmanjševanju sekundarne travmatizacije so socialne delavke navedle povezanost in dobre odnose med sodelavci. Govorile so o pomenu timskega dela, skupnega reševanja težav in intervizije, prek katerih sproti rešujejo težave, ki nastanejo ob delu. Tudi Hanekamp (1994) govori o pomenu dobrih odnosov med socialnimi delavkami, ki se podpirajo in si zaupajo. Tako si lahko v manjših intervizijskih skupinah izmenjujejo vprašanja z namenom refleksije in podpore. Poleg intervizij in supervizij so socialne delavke poudarile, da je pomembna tudi možnost iskanja pomoči zunaj delovne organizacije. Omenjale so iskanje strokovne pomoči, kot je psihoterapija, in neformalno podporo v obliki pogovorov z bližnjimi osebami. V literaturi je navedeno, da je pomemben varovalni dejavnik strokovna pomoč v obliki psihoterapije ali svetovanja, pri kateri ima socialna delavka prostor za razreševanje lastnih težav in občutkov. Poleg tega je pomemben tudi čas, ki ga preživijo z najbližjimi (Hesse, 2002). Velikokrat so socialne delavke omenjale, da jim zelo pomaga čas, preživet s svojimi otroki. Poleg tega se razbremenijo s telesnimi dejavnostmi, kot je gibanje v naravi in drugi športi, ter branjem leposlovja. Tudi v literaturi je navedeno, da je za zmanjševanje sekundarne travmatizacije pomembna skrb zase. Poleg tega so socialne delavke opisale strategije, ki jih uporabljajo za zmanjševanje sekundarne travmatizacije pri delu. Navedle so čustveno zaščito pri delu, prepoznavanje težkih obdobij in svoje koristne vloge pri opravljanju dela.

RV5: Kaj socialne delavke potrebujejo na področju izobraževanj in katera znanja bi potrebovale, da bi jih še bolj podprla pri delu, usmerjenem v razumevanje travme?

Poudarile so, da so izobraževanja pomembna in da morajo biti dostopna za vse, saj s tem pridobivajo nova znanja, nove usmeritve za delo in nov pogled na situacije. Poleg tega jim omogočajo učinkovitejše opravljanje dela. Večina socialnih delavk je poudarila, da je pri kakovostnem izobraževanju težava finančna omejenost. Zaradi pomanjkanja sredstev se ne morejo udeležiti vseh izobraževanj, ki bi jih potrebovale. Poleg tega so v večini izrazile željo po seminarjih, na katerih bi bolj poglobljeno obravnavali različna področja njihovega dela. Želijo si pridobiti konkretna in praktična znanja, ki jih lahko uporabijo na delovnem mestu. Ena od socialnih delavk je opisala primer dobre prakse okrogle mize, na kateri je od različnih strokovnjakov pridobila nove informacije o vrstniškem nasilju. Druga je izrazila željo po praktičnem izobraževanju, ki bi izhajalo iz različnih primerov iz prakse. Tretja je povedala, da se bo udeležila mentorskih srečanj, ki jih organizira Fakulteta za socialno delo, kar je gotovo primer dobre prakse in spodbuda za nadaljnjo organizacijo podobnih srečanj.

Na drugi strani pa so socialne delavke govorile o potrebi po pridobivanju novega znanja in obnavljanju obstoječega. Večinoma so omenile, da bi potrebovale dodatna znanja na področju travme, dve pa sta poudarili, da potrebujeta dodatna znanja o razvojni travmi, predvsem o odzivanju telesa na travmatični dogodek. Travma pušča odtis na telesu, ki vpliva na zmožnost preživetja človeškega organizma v sedanjosti. V ljudeh se ob nevarnih dogodkih sproži odziv boj ali beg, ki temelji na sproščanju adrenalina. Ko nevarnost izgine, se sistem umiri, ob travmatičnih dogodkih pa vztraja. Posledice so lahko kronična utrujenost in avtoimunske bolezni (Van der Kolk, 2014, str. 52–53). S pridobitvijo tovrstnih znanj bi imele socialne delavke boljši vpogled v znake doživete travme.

Dodatna znanja bi potrebovale tudi na področju razvojne travme, predvsem vpliv težkih življenjskih razmer na otroke. Te so povezane z njegovim razvojem, saj spreminjajo njegovo psihološko strukturo in posledično odzivanje na okolje (Gostečnik 2008, str. 43). Zgodnje otrokove izkušnje so tako gradivo za njegov notranji svet, prek katerega se odziva na zunanji svet. Če oseba svojih negativnih izkušenj iz otroštva ne razreši, se posledice lahko nadaljujejo tudi v odraslost (Repič, 2008, kot navedeno v Gostečnik, 2008, str. 26). Lahko se kažejo v slabši zmožnosti premagovanja stresa, odzivih na samoto, nadzorovanju čustev, sprejemanju kritike in negativnih povratnih informacij (Knight, 2014). Tovrstna znanja bi socialnim delavkam olajšala prepoznavanje travme tako pri otrocih kot odraslih. S pridobljenimi znanji lahko socialna delavka nato vodi pogovor z razumevanjem travme ali uporabnika napoti k drugim strokovnjakom.

Različne raziskave so pokazale, da je znanje o travmi pri socialnem delu pomembno in potrebno. V raziskavah je bilo dokazano, da uporabnikom z izkušnjo travme ni koristilo, če so se strokovnjaki izogibali pogovoru o travmi, minimalizirali vpliv travme na njihovo življenje ali so o njej preveč podrobno spraševali (Knight, 2014). Iz navedenega lahko sklepamo, da je znanje o travmi pomembno, saj socialnim delavkam omogoča vodenje pogovora v dobro uporabnika. Hkrati pa je pomembno za preprečevanje retravmatizacije, saj so strokovnjaki, ki nimajo dovolj znanja, največje tveganje za retravmatizacijo uporabnika (Campesino, 2007, kot navedeno v Mailloux, 2014). Pri preprečevanju retravmatizacije je pomembno tudi, da so socialne delavke pozorne na morebitne sprožilce, zaradi katerih bi lahko uporabnik v pogovoru podoživel travmatičen dogodek. Vse sprožilce je težko izključiti, saj so ti lahko povezani s

prostorom, v katerega uporabnik vstopa, obleko ali spolom. Socialne delavke ne morejo vplivati na vse dejavnike tveganja. Pomembno pa je, da so nanje pozorne (Cannon, 2025). V raziskavi so bila pri socialnih delavkah zaznana znanja o sprožilcih, večina pa bi potrebovala dodatna znanja, ki bi prispevala k manj pogosti retravmatizaciji uporabnikov.

Socialne delavke so omenile tudi potrebo po obnovitvi znanj, ki so jih v večini pridobile na Fakulteti za socialno delo. Dve socialni delavki sta povedali, da si želita obnoviti znanje o na razumevanju travme utemeljenem pristopu. Raziskava je pokazala, da socialne delavke v praksi sicer zelo uspešno izvajajo ta pristop. Poskrbijo za varnost uporabnikov ter z njimi gradijo zaupen in sodelovalen odnos, v katerem imajo ti možnost izbire. Le tako lahko v procesu okrevanja in zdravljenja krepijo svojo moč. Socialne delavke se morajo zavedati, da posamezniki in skupnosti velikokrat premagujejo težke življenjske preizkušnje, vsak pa ima sposobnost ozdraveti (Saleebey 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 13). Pri vzpostavljanju odnosa morajo biti socialne delavke pri na razumevanju travme utemeljenem pristopu pri uporabnikih pozorne na možnost doživete travme, ki je tudi glavno načelo pristopa, saj travma vpliva na vzpostavljanje in kreiranje odnosov (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017). Izkušnje uporabnika lahko vplivajo na pripravljenost in sposobnost vstopanja v delovni odnos pomoči, kar pomeni, da lahko vanj vstopajo z nezaupanjem in zaskrbljenostjo.

5.1 Omejitve raziskave

Prva pomanjkljivost raziskave je neslučajnostni vzorec, saj vse socialne delavke, ki so ustrezala merilom populacije, niso imele enakih možnosti, da bi bile vključene v vzorec. Poleg tega je vzorec priročen, saj so bile izbrane meni najbolj dostopne socialne delavke. Poleg tega sem raziskovala znanje socialnih delavk o pristopu temelječem na razumevanju travme, kar pomeni, da so se njihovi odgovori močno razlikovali (Mesec, 2009, str. 153). Zaradi teh dejavnikov ugotovitev ni mogoče posploševati na celotno populacijo. Posploševanje dodatno omejuje tudi majhno število socialnih delavk v vzorcu. Čeprav kvalitativne študije ne temeljijo na statistični reprezentativnosti, majhen vzorec omejuje možnost širšega posploševanja ugotovitev na populacijo socialnih delavk, opredeljeno v tej raziskavi (Sandelowski, 1995).

Druga pomanjkljivost izhaja iz vzorčenja po metodi snežne kepe, ki mi je sicer omogočila dostop do relevantnih strokovnjakinj, vendar pa lahko ta način vzorčenja vodi v pristranskost pri izbiri enot v populaciji, saj imajo lahko udeleženke skupne značilnosti ali mnenja (de Abreu,

2023). Posledično vzorec morda ne zajema celotne raznolikosti znanja socialnih delavk o pristopu temelječem na razumevanju travme.

Tretja pomanjkljivost se nanaša na raziskovalno metodo. Uporabila sem nestandardiziran intervju, saj pri spraševanju nisem vključevala do potankosti vnaprej sestavljenega vprašalnika, ampak sem socialnim delavkam zastavljala različna podvprašanja (Mesec, 2009, str. 231). To lahko privede do različne globine in usmerjenosti odgovorov udeleženk. Kot poudarja Mesec (2009, str. 211), ima samo spraševanje pomanjkljivosti, med katerimi je tudi ta, da lahko raziskovalec vpliva na vsebino odgovorov udeleženk in posledično na pridobljeno izkustveno gradivo.

5.2 Prispevek k socialnemu delu

Raziskava za področje socialnega dela prinaša pomembna spoznanja. Sprva prikaže praktično znanje socialnih delavk, ki nakazuje na uporabo elementov na razumevanju travme utemeljenega pristopa. To nakazuje, da socialne delavke že uspešno implementirajo ta pristop v svojo delovno prakso.

Drugi pomemben prispevek raziskave je prepoznavanje področij, na katerih bi socialne delavke potrebovale večjo podporo. To so: razumevanje telesnih odzivov na travmo, prepoznavanje razvojne travme, preprečevanje retravmatizacije ter prepoznavanje sekundarne travmatizacije. Ti podatki so pomembna izhodišča za razvoj izobraževanj in predlog za posodobitev učnih vsebin na Fakulteti za socialno delo. To bi lahko pripomoglo k boljši kompetentnosti tako bodočih kot že izkušenih socialnih delavk.

Tretji pomemben prispevek pa so rezultati, ki kažejo, da so supervizija, timsko delo in intervizija ključni varovalni dejavniki pred sekundarno travmatizacijo, kar krepi argumente za nadaljnjo organizacijsko podporo socialnim delavkam.

5.3 Sklep

- Večina socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, pozna na razumevanju travme utemeljen pristop in ga v praksi uporablja prek elementov pristopa, ki pa jih v teoretičnem opisu niso prepoznale. Po razlagi načel pristopa so socialne delavke opisale

uporabo elementov tega pristopa. Rezultati so pokazali, da te razumejo in jih uspešno uporabljajo v praksi. Pri elementu krepitve moči niso omenjale možnosti okrevanja in zdravljenja vsakega uporabnika. Poleg tega je samo ena od socialnih delavk opozorila, kako pomembno je okolje oziroma socialna mreža pri krepitvi moči uporabnikov.

- V večini se niso strinjale z uporabo glavnega načela pristopa, ki temelji na upoštevanju možnosti doživete travme. Poudarile so, da uporabnikov ne želijo etiketirati. Stroka pa smatra kot pomembno, da se socialne delavke pri pogovoru z vsakim uporabnikom vedno znova zavedajo, da obstaja možnost, da je ta v svojem življenju doživel travmo (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017) .
- Socialne delavke so pri vzpostavljanju delovnega odnosa pozorne, da se uporabnikom prilagajajo ter jim dajo dovolj prostora in časa za prilagoditev. Poleg tega so mnenja, da je pomembno postopno spoznavanje in grajenje odnosa z uporabniki. Pri vzpostavljanju delovnega odnosa niso omenile, kako pomemben je v nadaljevanje pogovora usmerjen pogovor (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 23). Ta je ključen za uporabnike s travmatično izkušnjo, saj njihove izkušnje lahko vplivajo na njihovo pripravljenost in sposobnost vstopanja v pogovor (Monahan in Forgash, 2000, kot navedeno v Knight, 2014) . Ključna potreba uporabnikov z izkušnjo travmatičnega dogodka, je tako varem prostor, ki jim ponuja možnost novega učenje in novih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 23).
- Socialne delavke v svoje delo vnašajo ustvarjalne metode, ki uporabnikom pomagajo pri izražanju težkih oziroma travmatičnih zgodb. Pri delu uporabljajo različne metode, kot so pisanje zgodb, risanje, igra, uporaba lutk, plastelina in gline. To nakazuje, da so pri svojem delu iznajdljive in ustvarjalne. Poleg tega želijo uporabnikom ponuditi kakovostno pomoč. Opozorile so, da je za bolj celostno pomoč pomembno povezovanje med strokovnjaki z različnih področij socialnega dela.
- Socialne delavke so prepoznale pojem travme in ga tudi pravilno opisale. V odgovorih pa niso navajale odzivov telesa, ki kaže vpliv travm na življenje ljudi. V praksi travmo prepoznavajo na vedenjski, odnosni in psihofizični ravni. Med pogovorom so pozorne tudi na uporabnikovo neverbalno komunikacijo in na način pripovedovanja zgodbe o travmatičnem dogodku. Pri tem so pozorne na ponavljajoče zgodbe in fragmentiran spomin. Poleg tega so pri svojem delu prepoznale različne travmatične dogodke, ki so jih doživeli uporabniki. Na koncu tematskega sklopa so poudarile, da bi moral vsak

socialni delavec imeti vsaj osnovna znanja o travmi. Bile so mnenja, da potrebujejo dodatna znanja o travmi.

- Socialne delavke so prepoznale pojem razvojne travme in govorile o posledicah, ki se lahko nadaljujejo v odraslosti. Zavedajo se, da se razvojna travma razvije iz zanemarjanja otrokovih potreb in da to lahko pušča dolgoročne posledice tudi v odraslosti. Niso pa opredelile posledic, ki jih imajo lahko te izkušnje na otrokov razvoj. Navedle so, da razvojno travmo največkrat prepoznajo v obliki odnosov, ki temeljijo na nevarni navezanosti. Dve socialni delavki sta poudarili, da o razvojni travmi potrebujeta dodatna znanja.
- Socialne delavke so v večini prepoznale pojem retravmatizacije. Zavedajo se pomembnosti varovalnih dejavnikov za preprečevanje retravmatizacije, predvsem v načinu vodenja pogovora. Dve socialni delavki sta v ospredje postavili sprožilce, ki niso vezani na vodenje pogovora. Iz tega lahko sklepam, da bi bilo treba socialnim delavkam zagotoviti dodatna znanja, saj so za preprečevanje retravmatizacije ključna.
- Večina socialnih delavk je že imela izkušnjo z retravmatizacijo med pogovorom. Povedale so, da so zato med pogovori pozorne na morebitne znake retravmatizacije, največkrat na neverbalno komunikacijo. Kadar jo zaznajo, pogovor preusmerijo in skušajo uporabnike pomiriti.
- Sekundarne travmatizacije kot strokovnega termina v večini niso prepoznale. Zato sklepam, da je o sekundarni travmatizaciji in njenih znakih potrebno ozaveščanje. Socialne delavke so navajale posledice, ki jih občutijo zaradi narave njihovega dela.
- Organizacije, v katerih socialne delavke opravljajo delo, dobro poskrbijo za zmanjševanje sekundarne travmatizacije. Vse so navajale organizirano skupinsko supervizijo, nekatere pa so omenile tudi možnost individualne supervizije. Kot pomemben varovalni dejavnik za zmanjševanje sekundarne travmatizacije so socialne delavke omenile timsko delo. Poudarile so pomen dobrih delovnih odnosov in možnost intervizij.
- Socialne delavke dobro skrbijo za svoje duševno zdravje. V primerih hujših stisk se nekaterim zdi pomembna strokovna pomoč zunaj delovne organizacije.
- Želijo si bolj dostopnih izobraževanj. Opozarjajo, da so najbolj kakovostna izobraževanja plačljiva in da se jih zato nekatere ne morejo udeležiti. Udeležba na izobraževanjih je zanje pomembna, saj s tem pridobijo novejša vodila za delo, nov pogled na različne situacije in posledično lahko učinkoviteje opravljajo svoje delo.

- Želijo si pridobivati dodatna znanja s področja travme, posebej so poudarile potrebo po dodatnih teoretičnih in praktičnih znanjih o razvojni travmi in na razumevanju travme utemeljenem pristopu.

6. Predlogi

V nadaljevanju predstavljam predloge, ki bi lahko pripomogli k boljšemu znanju socialnih delavk o pristopu temelječem na razumevanju travme, kar bi privedlo do boljše vključitve tega pristopa v vsakodnevno prakso.

- Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, poznajo na razumevanju travme utemeljen pristop. Elementov pristopa v teoretičnem opisu sicer niso prepoznale, vendar so po predstavitvi smernic opisovale njihovo uporabo praksi. Same so izrazile željo po obnovitvi znanja na tem področju, zato predlagam, da Fakulteta za socialno delo organizira seminar o pristopu temelječem na razumevanju travme
- V povezavi z zapisanim predlagam, da bi na seminarju podrobneje obravnavali glavno načelo pristopa, saj se socialne delavke, ki so sodelovale v tej raziskavi, z njim niso strinjale. Menile so, da vodi v etiketiranje uporabnikov. Poleg tega menim, da jim je treba podrobneje predstaviti načine, ki prispevajo k prepoznavanju uporabnikov s travmatično izkušnjo. Tovrstna znanja jim omogočajo, vodenje pogovorov na način, ki uporabnika ne retravmatizira (Samhsa, 2014, kot navedeno v Levenson, 2017). Na področju vzpostavljanja delovnega odnosa pa bi bilo potrebno na seminarju poudariti pomen vzpostavitve odnosa, ki je usmerjen v nadaljevanje pogovora usmerjen pogovor. Ta je za uporabnike, ki so doživeli travmatičen dogodek, ključen. Vzpostavitev tovrstnega delovnega odnosa ponuja veliko časa in prostora za novo učenje in izkušnje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina 2015, str. 23). V povezavi z elementi na razumevanju travme utemeljenega pristopa predlagam, da se na seminarju podrobneje obravnava krepitev moči. Obnoviti bi bilo treba znanje o vseh elementih krepitev moči, predvsem pa znanja o načinih okrevanja in zdravljenja, ki so jih socialne delavke v tej raziskavi spregledale. Na ta način bodo lahko pridobile zavedanje, da imajo posamezniki in skupnosti, ki premagujejo težke življenjske preizkušnje, sposobnost okrevanja in zdravljenja (Saleebey 1997, kot navedeno v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2015, str. 13). Poleg tega so pomembna znanja o krepitev uporabnikovih zunanjih virov moči, ki jih črpajo iz svojih socialnih mrež (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 13)
- Socialne delavke so poudarile pomembnost znanja o travmi in izrazile željo po dodatnem izobraževanju. V ta namen predlagam, da se na izobraževanjih predstavijo

dodatne vsebine o posledicah doživete travme, saj je vpliv na živčni sistem velik. Pri posamezniku lahko sprožijo odziv beg ali boj. Ob travmatičnem dogodku se ta odziv ne umiri, kar dolgoročno vodi do posledic, ki se lahko kažejo tudi na telesni ravni (Van der Kolk, 2014, str. 52–53). Za socialne delavke je pomembno, da te odzive prepoznajo in povežejo z verjetnostjo, da je uporabnik doživel travmo.

- Na področju razvojne travme predlagam dodatna izobraževanja o posledicah, ki jih imajo težke razmere na otrokov razvoj. To znanje je pomembno ne glede na starostno skupino, s katero delajo socialne delavke, saj se te posledice lahko kažejo tudi v odraslosti (Knight, 2014). S tovrstnimi znanji bi lahko socialne delavke učinkoviteje prepoznavale uporabnike, ki so doživeli travmo.
- Na področju retravmatizacije predlagam dodatna izobraževanja o sprožilcih, saj sta o teh govorili samo dve socialni delavki v raziskavi. To znanje je poleg znanja o travmi pomembno za na razumevanju travme utemeljen pristop (Kawam in Martinez, 2016) .
- Tudi na področju sekundarne travmatizacije predlagam dodatno izobraževanje, saj socialne delavke strokovnega termina v večini niso prepoznale. Predlagam izobraževanja, ki bodo obravnavala opredelitev sekundarne travmatizacije, njene pokazatelje in dejavnike tveganja. Poznavanje tovrstnih vsebin je za socialne delavke ključno, saj samo tako lahko pri sebi prepoznajo morebitne začetke sekundarne travmatizacije in pravočasno ukrepajo. Predlagam tudi organiziranje okrogle mize o teh vsebinah, ki bi prispevala k ozaveščanju o sekundarni travmatizaciji. Predlagam, da bi bili govorci in govorke strokovnjaki z različnih področij socialnega dela. To bi pripomoglo k povezovanju med strokami in natančnejšemu informiranju o sekundarni travmatizaciji.
- Predlagam tudi praktična izobraževanja z vseh obravnavanih področij, na katerih bi lahko socialne delavke pridobljeno teoretično znanje utrdile na primerih. Primerno se mi zdi praktično izobraževanje v obliki vaj, kot je na primer igranje vlog tako, da bi reflektirale razmere na delovnih mestih.
- Za večjo dostopnost izobraževanj, namenjenih socialnim delavkam, predlagam povezavo med študentkami socialnega dela in socialnimi delavkami. V okviru obvezne prakse bi lahko v tretjem in četrtem letniku dodiplomskega študija učna mapa vsebovala predstavitev teme, ki bi se navezovala na pristop temelječ na razumevanju travme. Socialne delavke na učni bazi bi se s študentko dogovorile, katero temo bi si želele

podrobneje spoznati. Študentka bi dogovorjeno temo predstavila. Predlagam interaktivno predavanje, na katerem študentka predstavi teoretične vsebine, socialne delavke pa lahko prispevajo praktične primere. Te vsebine se lahko vključijo samo v modul *Psihosocialna podpora in pomoč*, zato naj bo znanje o travmi in pristopu temelječem na razumevanju travme obvezno za vse študentke socialnega dela.

- Moj predlog je tudi, da delovne organizacije same organizirajo predavanja o temah, ki bi jih socialne delavke potrebovale. Vodje lahko izvedejo krajšo anketo, v kateri preverijo potrebe po dodatnem znanju. Iz želenih strokovnih vsebin lahko organizirajo brezplačna predavanja za zaposlene v organizaciji, plačljiva pa za zunanje obiskovalce.
- Socialne delavke so v raziskavi opozorile, da so za zmanjševanje sekundarne travmatizacije pomembni timsko delo in dobri odnosi med sodelavci. Slednji tudi prispevajo k bolj celostni pomoči uporabnikom. Zato predlagam, da delovne organizacije organizirajo neformalna druženja, na katerih lahko zaposleni krepijo medsebojne odnose, ki bodo zaposlenim v pomoč.

7. Uporabljena literatura

Ambady, N., & Rosenthal, R. (1998). Nonverbal Communication. *Encyclopedia of Mental health*, (2). Pridobljeno 6. 11. 2025 s [1998_nonverbal_communication_-_harvard.pdf](#).

Bent Goodley, T. (2019). The Necessity of Trauma – Informed Practice in Contemporary Social Work. *Social Work*, 46(1). Pridobljeno 16. 1. 2025 s [Necessity of Trauma-Informed Practice in Contemporary Social Work | Social Work | Oxford Academic](#).

Cannon, J. (2025). *Retraumatization and It's Impact on Trauma Recovery*. Pridobljeno 1. 10. 2025 s [Retraumatization and Its Impact on Trauma Recovery | Psychology Today](#).

Crespo, M., & Fernandez – Lansac, V. (2016). Memory and narrative of trauma events: A literature review. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 8(2). Pridobljeno 5. 11. 2025 s [Memory and narrative of traumatic events: A literature review](#).

Cugmas, Z. (2020). *Večkratna navezanost* (str. 11–19). i2 družba za založništvo izobraževanje in raziskovanje d.o.o.

Čacinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Revija za socialno delo*, 49(4). Pridobljeno 8. 11. 2025 s [revijasocialnodelo.si/mma/Soustvarjanje_URN_NBN_SI_DOC-8WEWOOF9.pdf/2019012212510157/](#).

Čacinovič Vogrinčič, G. (2020). Socialno delo v osnovni šoli: soustvarjanje podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi in preprečevanje socialne izključenosti. *Revija za socialno delo*, 59(2). Pridobljeno 8. 11. 2015 s [dLib.si – Socialno delo v osnovni šoli: soustvarjanje podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi in preprečevanje socialne izključenosti](#).

Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljjanje delovnega odnosa in osebnega stika* (str. 8–23). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

De Abreu, G. (2013). *Vzorčenje s snežno kepo: Razkritje skrivnosti močnega raziskovalnega orodja* [Blog]. Pridobljeno 16. 11. 2025 [Vzorčenje s snežno kepo: Razkritje skrivnosti močnega raziskovalnega orodja – Mind the Graph Blog](#).

- Glavač, T. (2020). Samodestruktivna vedenja med patološkim in normalnim. *Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo*, 14(1-2). Pridobljeno 5. 11. 2025 s [Samodestruktivna vedenja med patološkim in normalnim | Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo](#).
- Gostečnik, C. (2008). *Relacijska paradigma in travma* (str. 26–43). Brat Frančišek: Frančiškanski družinski inštitut.
- Hanekamp, H. (1994). Intervizija. *Revija socialno delo*, 33(6). Pridobljeno 30. 9. 2025 s [revija-socialnodelo.si/mma/Intervizija URN_NBN_SI_DOC-DXUQ6MRC.pdf/2019102916290590/](#).
- Hesse, A. (2002). Secondary trauma: How working with trauma survivors affects therapists. *Clinical Social Work Journal*, 30(3). Pridobljeno 20. 1. 2024 s [Secondary Trauma: How Working with Trauma Survivors Affects Therapists \(springer.com\)](#).
- Kaj je vzorec snežne kepe v sociologiji.* (b.d.). Pridobljeno 3. 11. 2025 s [Vzorčenje snežne kepe: kako to storiti in prednosti in slabosti \(eferrit.com\)](#).
- Kawam, E., & Martinez, M. (2016). *What every new social worker needs to know ... Trauma informed care in social work*. The new social worker. Pridobljeno 2. 2. 2024 s [What Every New Social Worker Needs To Know...Trauma Informed Care in Social Work – SocialWorker.com](#).
- Knight, C. (2014). Trauma –Informed Social Work Practice: Practice Consideration and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1). Pridobljeno 1. 8. 2023 s [Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges | SpringerLink](#).
- Kobolt, A., & Žorga, S. (2006). *Supervizija: proces razvoja in učenja v poklicu* (str. 93–96). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Levenson, J. (2017). Translating Trauma – Informed Principles into Social Work Practice. *Social Work*, 62(2). Pridobljeno 4. 8. 2023 s [Translating Trauma-Informed Principles into Social Work Practice – PubMed \(nih.gov\)](#).
- Levine P. A., & Frederick, A. (2015). *Kako prebuditi tigra: Zdravljenje travm* (str. 24–27). Ljubljana: V.B.Z.

Mailloux, L. (2014). The ethical imperative: Special considerations in the trauma counseling process. *Traumatology; An international Journal*, 20(1). Pridobljeno 14. 1. 2024 s [The ethical imperative: Special considerations in the trauma counseling process. \(apa.org\)](#).

Mate, G. (2021). *The Wisdom of Trauma* [Blog]. Pridobljeno 12. 2. 2024 s [Addiction Recovery: Blog of Dr. Gabor Maté, Author and Addiction Expert \(drgabormate.com\)](#).

Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo* (str. 11–33). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave* (str. 84–231). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ogden, P. (2006). *Trauma and the body: A sensorimotor approach* (str. 86–87). New York: W. W. Norton & Company, Inc.

Oravcež, R. (2016). Poklicna, prenesena travma. *Kairos*, 10(1-2). Pridobljeno 12. 1. 2024 s [Poklicna, prenesena travma | Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo \(skzp.org\)](#).

Richardson, S. (b.d.) *Social Work Today*. Pridobljeno 12. 1. 2024 s [Awareness of Trauma-Informed Care \(socialworktoday.com\)](#).

Samhsa. (2013). *Tips for survivors of a disaster or other traumatic event: Managing Stress*. Pridobljeno 16. 11. 2025 s [Tips for Survivors of a Disaster or Other Traumatic Event: Managing Stress](#).

Sandelowski, M. (1995). Focus on Qualitative Methods: Sample Size in Qualitative Research. *Research in Nursing & Health*, 18(2). Pridobljeno 16. 11. 2025 s [Sample size in qualitative research – Sandelowski – 1995 – Research in Nursing & Health – Wiley Online Library](#).

Smith, M., & Monteux, S. (2023). *Trauma-informed approaches: a critical overview of what they offer to social work and social care*. Pridobljeno 16. 12. 2023 s [\(PDF\) Trauma-informed approaches: a critical overview of what they offer to social work and social care INSIGHTS A SERIES OF EVIDENCE SUMMARIES 70 \(researchgate.net\)](#).

Van der Kolk, B. (2014). *The body keeps the Score: Mind, Brain and Body in the Transformation of Trauma* (str. 13 – 206). Penguin Books LTD.

Vlada Republike Slovenije. (b.p.). *Pomoč v primeru nasilja*. Pridobljeno 16. 11. 2015 s [Pomoč žrtvi v primeru nasilja | GOV.SI](#)

8. Priloge

8.1 Priloga A: Merski instrumenti

Znanje o travmi

1. Kaj je po vaših besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?
2. Kaj veste o razvojni travmi in kakšne so njene posledice?
3. Kako bi prepoznali možno doživeto travmo pri uporabniku?
4. Kako vidite uporabnost znanja o travmi in razvojni travmi na vašem delovnem mestu?
5. Bi si želeli pridobiti več znanja o travmi in zakaj, v kakšni obliki?

Poznavanje in uporaba pristopa temelječega na razumevanju travme

6. Kako bi vzpostavili odnos z uporabniki, če bi se prvi vsakem pogovoru zavedali, da obstaja možnost, da je uporabnik/ca v svojem življenju doživel/a travmo?
7. Ali ste že slišali za pristop temelječ na razumevanju travme?

DA – Kaj se vam zdijo najbolj ključni poudarki tega pristopa v kontekstu socialno delavnega pogovora? Na kakšen način to uresničujete pri svojem delu.

NE – Kako si z vašimi besedami razlagate pristop temelječ na razumevanju travme? Lahko na primeru opišete na kaj bi bili pozorni pri vodenju pogovorov, če bi imeli v mislih ta pristop, ki ste ga opisala z vašimi besedami?

8. Ali poznate glavne elemente pristopa temelječega na razumevanju travme? (varnost, zaupanje, možnost izbire, sodelovanje, krepitev moči)?

DA – Kako si vsak element posebej razlagate? Na kakšen način jih uporabljate v socialno delavnih pogovorih, Kako si z njimi pomagate

NE – Naštevajte elementov socialnim delavkam (varnost, zaupanje, možnost izbire, sodelovanje, krepitev moči)

9. Kako pri delu poskrbite za varnost pri uporabnikih, kako pri delu poskrbite za krepitev moči uporabnikov?
10. Ste že slišali za retravmatizacijo pri uporabnikih? Kako si ta pojem razlagate? Kateri so dejavniki tveganja na katere ste pozorni pri opravljanju svojega dela?
11. Kako vidite uporabnost pristopa temelječega na razumevanju travme na vašem delovnem mestu? Kako pogosto ga uporabljate pri svojem delu?
12. Bi si želeli pridobiti več znanja na tem področju in zakaj? Kje bi potrebovali največ podpore in znanja? V kakšni obliki bi radi pridobili tako znanje?

Sekundarna travmatizacija

13. Ste že slišali za sekundarno travmatizacijo?

DA: Ste se kdaj že imeli posledice vsakodnevnega izpostavljenosti težkim zgodbam in travmam uporabnikov? Kako so se te posledice kazale?

NE: Opis sekundarne travmatizacije socialnim delavkam: Ste se kdaj že imeli posledice vsakodnevnega izpostavljenosti težkim zgodbam in travmam uporabnikov? Kako so se te posledice kazale?

14. Kako ste se spopadali s posledicami dela, na kakšen način ste si pomagali?
15. Kako vas je pri vaših težavah podprla organizacija? Kaj bi v takih trenutkih potrebovali od vaše organizacije? Česa bi si želeli več?
16. Koliko supervizij vam vodstvo omogoča in ali imate možnost individualne supervizije v primerih, ko bi jo potrebovali?

8.2 Priloga B: Transkripti intervjujev

Socialna delavka 1

A: Zanima me kaj je po tvojih besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S1-1) Travma je neka izkušnja, ki jo človek vsaj enkrat doživi v življenju ne glede na to ali so odnosi zdravi ali nezdravi. (S1 – 2) To človeka zaznamuje za celo življenje sploh, če se zgodi v otroških letih, najstniških letih. (S1 – 3) Je pa odvisno koliko je ta oseba močna ko se travma zgodi. (S1 – 4) Če ima dosti močno socialno okolje, če ima dovolj dobro razvito socialno mrežo – prijatelje, gre po mojem mnenju oseba lahko lažje čez travmo. (S1 – 5) Seveda je ta travma nekje v ozadju, a je vseeno lažje, kakor pa da bi imel šibko socialno okolje oz. šibko socialno mrežo, saj to pomeni, da nimajo oseb s katerimi bi se lahko o tej situaciji pogovorili.

A: Kakšen pa je potem vpliv travme na življenje ljudi?

B: (S1-6) Se mi zdi, da je to pogojeno z mrežo, z ljudmi, ki jih imaš ob sebi. Če imaš ljudi ob sebi, ki te spodbujajo potem lahko iz te travme narediš nekaj dobrega. (S1-7) Imamo primere, ko ljudje govorijo o svoji travmi in druge ljudi naučijo nekaj o tej tematiki. (S1-8) Če pa o tem ne govoriš se mi pa zdi, da je veliko težje in te stvari potlačiš. Se mi zdi, da potem tako veliko težje funkcioniraš. (S1-9) Pri nas recimo so to primeri, ko so otroci nefunkcionalno vedejo v družbi. Na tak način pridelujejo travmo, ker je nikoli prej niso mogli.

A: Sedaj si že malo govorila o otroški travmi in greva zato lahko naprej na to temo. In me zanima kaj veš o razvojni travmi in kakšne so posledice te travme?

B: (S1 – 10) V času razvoja se ti zgodi travmatična izkušnja. Najhuje je obdobje, ko so otroci stari do tretjega leta. So kot gobe in kar srkajo vase karkoli se zgodi. (S1 – 11) Se mi zdi, da dogodki iz zgodnjega otroštva najbolj vplivajo na ljudi in da jih je tudi najtežje predelati, ker je toliko nezavednega. Otroka to vedno spremlja in ne ve zakaj. (S1 – 12) Veliko je tudi dogodkov na katere nimamo vpliva: smrt v družini, prometna nesreča. To so travme na katere ne moraš vplivat.

A: In to je zelo pomembno. Večji negativni vpliv imajo travmatični dogodki v katerih osebe niso imele možnosti, da se zaščitijo, kot tiste na katere niso mogli vplivati.

B: Seveda. Na primer, ko partnerju umre žena. (S1 – 13) On predeluje travmo na otroka pa pozabi, ker misli, da on ne doživlja stvari na podoben način kot jaz, ker jaz sem izgubil ženo. (S1-14) Tukaj vidim problem, ker se mi zdi, da se v veliko situacijah otroke spregleda in potem so v odrasli dobi problemi. Sploh tam, ko je smrt v družini.

A: Ali kakšne stvari opazite pri vaših uporabnikih?

B: (S1 – 15) Ja recimo opazi se pri teh, ki so odraščali v naši organizaciji in so zdaj stari tam okoli 30 let. Poznajo se težave zgodnje smrti očeta. Še zdaj, ko prihajajo na naš center in se družijo z isto starim zaposlenim in pri njem iščejo vlogo očeta, ker jo potrebujejo. (S1 – 16) Pri mlajših se pozna tudi prekomerna raba telefon in družbenih omrežij. To je lahko neka travma, sploh pri pornografiji. To zadnje čase zelo opažamo, ker so prežgodaj izpostavljeni pornografiji. Vem za primer ko že pri 9 letih otroci gledajo pornografijo. (S1 – 17) Tukaj kjer jaz delam nimamo tako mladih, ampak se to vseeno kaže preko nezrele navezanosti na drugo osebo. Tako se potem te posledice odražajo. (S1-18) Odražajo se tudi preko prekomerne želje po spolnosti ali pa te želje sploh nimajo. In potem imajo popačeno sliko, sploh ne vedo kaj je ljubezen, seks. (S1 – 19) V organizaciji zato velik pomen dajemo na pogovor. Zdi se mi, da skozi pogovor zelo veliko rešimo. (S1 – 20) Imamo pa tudi primere, ko mladostniki želijo o svojih izkušnjah govoriti pred vsemi. Zato tudi delamo socialne delavnice in potem oni pred vsemi povedo nekaj o svoji travmi.

A: Se pravi mladostniki nimajo toliko težav z odpiranjem?

B: (S1 – 21) Nekateri imajo težavo z govorjenjem o travmi nekateri pa ne. To je pa odvisno od tega, koliko časa so že v organizaciji, koliko so povezani z drugimi, kakšna je dinamika med njimi. Recimo lahko pride manjša skupina mladostnikov, ki so zelo povezani med sabo. Z njimi lahko naredimo delavnico na dogovorjeno temo, ki jo tudi vodi mladostnik in pove nekaj o svoji izkušnji.

A: Na vodenje pogovorov se bova še vrnila. Sedaj me zanima kako pomembno se ti zdi znanje o travmi in razvojni travmi za tvoje delo?

B.: (S1 – 22) Sploh ne vem koliko smo se na faksu o travmi dejansko pogovarjali. (S1-23) To kar sem se naučila sem se sama naučila (S1-24) preko sošolk iz faksa, ker smo bile na različnih modulih. (S1 – 25) Drugače se mi zdi, da je najbolj pomembno to, da v prvi vrsti moraš bit ti

človek in se potem dejansko skozi svoj poklic učiš biti socialni delavec. (S1 – 26) Seveda rabiš znanja in orodja, kako vodit pogovor. (S1 – 27) Vendar se mi zdi, da v prvi vrsti si človek in se potem skozi pogovore z uporabniki naučiš biti dober socialni delavec, ker te dejansko tvoji uporabniki naučijo biti socialni delavec.

A: Pa bi si želela kej več znanja o travmi dobit?

B: (S1 – 28) Želela bi si kakšna dodatna izobraževanja na temo travm. Zdi se mi, da vsako znanje ti lahko pride prav v določenih situacijah.

A: Ali imate kaj izobraževanj?

B: ~~Imamo ja. Ampak je odvisno katera tematika te zanima, tako kot so organizira tako tudi potem greš.~~ (S1-29) Ampak o travmi zaenkrat še nismo imeli izobraževanj, od kar jaz tukaj delam. (S1 – 30) Hodimo pa na izobraževanja, ki so zastonj, ker nimamo dovolj denarja za to. (S1-31) O travmi so bile ampak so bila plačljiva in zato potem nismo šli. (S1 – 32) Dobro bi bilo, da bi fakulteta tudi organizirala kar koli na temo travme. (S1 – 33) Zdaj so ravno organizirali okroglo mizo o vrstniškem nasilju in smo se jo udeležili in je bilo zelo zanimivo, ker si iz različnih profilov izvedel veliko o vrstniškem nasilju.

A: Zdaj bova pa šli na temo pogovorov. In me zanima na kakšen način bi vodila pogovor z mladostnikom, ki ga še ne poznaš in bi imela v mislih, da obstaja verjetnost, da je mladostnik doživel travmo?

B: (S1 – 34) Jaz vedno pristopim do sočloveka tako, da ga ne označujem z nalepkami tudi, če že imam nekaj informacij o tej osebi. Zdi se mi, da je zelo težko začeti delat s človekom, če imaš že informacije. Zdi se mi, da gremo takoj v neko označevanje. Zdi se mi, da to vsi delamo čeprav nočemo, ne glede na to koliko smo učeni. (S1 – 35) jaz vedno začnem pogovor na tak način, da uporabniku postavljam taka vprašanja, da se mi lahko predstavi. Na tak način izvem kdo oseba pred mano sploh je. Vedno imam odprte pogovore, kar pomeni, da uporabnikom povem, da tudi oni lahko meni postavljajo vprašanja in da jih tudi pričakujem. To pa zato, da lahko z uporabnikom vzpostaviva dober odnos, saj bi to težko ustvarila, če uporabnik ne bi vedel nič o meni. Potem pa se enostavno začneva pogovarjat. Ni nekega recepta. Po navadi se pogovor usmeri v hobije, saj jih mladostniki velikokrat imajo. Potem tematika o šoli, s čim se ukvarja, kaj rad počne doma. Potem se pa skozi to začnemo počasi pogovarjati o odnosih v

družini in potem nekaj izveš. (S1 – 36) Je pa čisto odvisno kakšnega sogovornika imaš na drugi strani. Nekateri se ti lahko veliko povedo direktno, nekateri so zaprti. Potem glede na to postopaš drugače. (S1 – 37) Organizacija ima biljard, ping-pong in ko vidim, da pogovor ne steče, ga naprej povabim k tem aktivnostim z žogo. In skozi igro se potem začnem z njimi pogovarjat, ker je zatopljen v igro in ti avtomatsko pove kakšne stvari zaradi sproščenega vzdušja.

A: Super zdaj sem slišala, da si naprej opisala vzpostavljanje varnosti v pogovoru. Se pravi, da ti je pomembno, da se med sabo spoznata in na tem počasi začneta graditi odnos. Povedala si mi že, kaj narediš če ti uporabniki težko zaupajo.

B: (S1 – 38) Ja poskušam uporabiti druga sredstva, da se lahko pogovor začne odvijati. Drugače ga pa naslednjič še enkrat povabim na pogovor. Je pa potrebno vedeti, da naša organizacija temelji na tem, da se uporabniki sami odločijo kdaj bodo prihajali. Potem je mladostnikova odločitev ali bo prišel ali ne. Tako, da je včasih težko pričakovati, da bo mladostnik prišel na pogovor, če ga ti še enkrat povabiš. Mora biti tudi želja iz njegove strani. (S1 – 39) Je pa res najbolj pomembno to, da v pogovor pristopiš kot človek. Se mi zdi, da je to najbolj pomembno glede zaupanja.

A: Ali mi lahko razložiš. kaj misliš s tem, da moraš biti človek v pogovoru?

B: (S1 – 40) Se pravi, da v pogovor vnašam osebno noto. Se pravi mladostnik nekaj podeli z mano, potem tudi jaz nekaj podelim z njim. Ker tukaj se mi zdi, da se z mladostnikom lahko ujameš. To se mi zdi neka osnova. Pomembno je, da si pri mladostnikih ti, ker on pride zaradi tebe, ne zaradi pingponga ali biljarda. Pride zato, ker si ti njemu všeč.

A: Zdaj ko te poslušam se mi je utrnila ena misel, pa me lahko popraviš če se motim. Zdi se mi, da sedaj na tej točki govoriš tudi o empatiji, ker govoriš, da moraš kot človek pristopiti v pogovore.

B: ~~Ja točno tako, to pomeni biti zelo empatičen.~~ (S1 – 41) Ampak do neke mere pomembna sta empatija in postavljanje meja. (S1 – 42) Poleg vsega tega pa je zelo pomembno, to pa zelo rada uporabljam iz faksa, da se uporabnikom pridružimo. (S1 – 43) Pomembno je, da uporabljam besede, ki jih uporabljajo mladostniki, da uporabljam njihov sleng in se ga tudi naučim. Tudi preko tega se potem veliko bolj povežem z njimi.

A: Tako in to je zelo pomembno, ker s tem vzpostaviš enakovreden položaj.

B: (S1 – 44) Tako točno tako, ne držim te drže, da jaz vse vem. Ker je ravno obratno, ker me oni učijo, oni mi pokažejo kaj rabijo. Res je tisto bodi neveden, z zanimanjem se pridruži uporabnikom. Te stvari so meni najbolj pomembne, kar sem se naučila na faksu.

A: Sedaj ti bom pa postavila malo bolj teoretično vprašanje. Ali si že kdaj slišala za pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S1-45) Po mojem sem slišala, ampak samo slišala, ne da bi se karkoli poglobljala v to.

A: Sedaj me pa zanima kako bi ti ta pristop s svojimi besedami opisala. Kaj misliš, da je to?

B: (S1 – 46) Pristop temelječ na razumevanju travme razumem kot pogovor ena na ena, kjer človeka najprej spoznaš in da je to večkratno srečanje. Potem ga vprašaš zakaj je danes s tabo. In verjetno ko ti uporabnik začne počasi postopoma opisovat neke dogodke potem skozi to ugotavljaš, kaj je bilo. Ampak jaz to vidim bolj kot neko psihoterapijo.

A: Super. Pri tem pristopu je sploh pomembna tista misel, ki sem ti jo prej povedala, da je pomembno, da ima strokovnjak v mislih, da obstaja možnost, da bi lahko oseba pred tabo doživela nek travmatični dogodek. In potem je pomembna pozornost na znake, ki bi lahko kazale na to.

B: ~~Aha razumem in če ko opaziš to zagrabiš in pogovor vodiš v tej smeri.~~

A: Tako če pa ni, pa ni. Pomembno je to, da ne pride do retravmatizacije, ki pa je lahko včasih še bolj boleča kot sam travmatični dogodek. Zdaj ko sva ravno pri znakih. Kakšni misliš, da so pokazatelji, da je možnost, da je oseba doživela travmatični dogodek?

B: (S1 – 47) Okej se mi zdi, da to tukaj pri mladostnikih velikokrat opazim, da če se dotaknem neke teme, ki jim ni ljuba in ki nakazuje na nekaj kar bi lahko bilo. Velikokrat kar preslišijo ali pa je tiho. Potem jih poskušam o tem spraševati in če vidim, da jim postane neprijetno to opustim. Potem pa, če se srečava večkrat, potem v naslednjem pogovoru ponovno naslovim to temo. Vprašam jih, če je to boleča tema in počakam kaj mi bodo odgovorili. (S1 – 48) In če mi pove, da o tem ne bi govoril, ga pustim in mogoče naslednjič ponovno poskusim in nadaljujem s pogovorom. (S1 – 49) To je en vidik potem drug je pa ta, da nekateri pretirano govorijo o eni

določeni stvari. In tako kot sem že rekla nekateri želijo veliko govoriti o svoji travmi nekateri pa ne. (S1-50) In sem imela en tak primer mladostnice, ki se je težko odprla o travmatičnem dogodku. Zelo težko je govorila o tem. Dogovorili sva se, da ona to zapiše v dnevnik in da če hoče lahko to potem skupaj prebereva.

A: Zdaj me pa zanima, če poznaš elemente pristopa temelječega na razumevanju travme? Se ti kaj svita, kateri bi lahko bili?

B: ~~Glede na to, da ne poznam tega pristopa bi rekla, da je pomembno spoznavanje sočloveka, grajenje delovnega odnosa, odkrivanje njegove zgodbe in pridruževanje ter ga usmerjaš v to, da se ti odpre.~~

A: Tako sedaj bom malo obnovila kar si zdaj povedala in prej, da strnem v te elemente. Najprej si govorila o varnosti to sva že ugotovili. Potem si govorila o možnosti izbire, da se uporabnik sam odloči ali bo nadaljeval s pogovori ali ne in o čem bo govoril med pogovori. Potem sodelovanje z uporabniki, se pravi da so uporabniki tisti, ki te učijo in oni narekujejo kam se bo pogovoril usmerjal. Na koncu pa tudi krepitev moči. Sedaj bi pa rada, da mi poveš še bolj natančno, kako si predstavljaš varnost v delovnem odnosu?

B:(S1 – 51) Da se mu pridružim na njegovem nivoju. Da ko delim sebe, dam mladostniku občutek varnosti in s tem da ga poslušam. (S1 – 52) Da karkoli on pove ga slišim. (S1 – 53) Je pa problem v naši organizaciji, da velikokrat mladostniki kar uletijo v pisarno. Poskušamo zagotovimo varno okolje, da bi se to čim manjkrat dogajalo. To velikokrat zmoti pogovor. (S1 – 54) Zato je zelo pomembno to, da znaš nadaljevati od tam kjer si zaključil, zato je tudi tako pomembno aktivno poslušanje. (S1-55) Poleg tega se mi zdi pomembno postavljanje podvprašanj, da ti lahko še bolj natančno opiše svojo zgodbo. (S1-56) Pomembno je, da on ve, da karkoli bo povedal bo slišan in mu s tem dejansko prisluhneš. Na ta način.

A: Kaj pa recimo fizična varnost?

B: (S1-57) Za fizično varnost pa mu povem, da je tukaj varen prostor. (S1 – 58) Vedno mladostnikom povem, da karkoli bodo povedali bo to tukaj ostalo. (S1 – 59) Je pa tudi to, da mladostnikom vedno znova povem, da če gre za kakršnokoli nasilno zadevo, smo pa dolžni po uradni dolžnosti to prijaviti.

A: Super. Mi lahko še bolj natančno opišeš krepitev moč.

B: (S1-60) Dejansko ga spodbujam v tem kar ima rad. Spodbujam mladostnike, da tudi drugim pokažejo svoje vrline. (S1-61) Najboljše se mi pa zdi medvrstniško učenje. Tako dobijo priložnost, da učijo druge tisto v čemer so dobri.

A: Sedaj me pa še zanima kaj veš od retravmatizacije? O tem sva tudi že malo govorili.

B: (S1-62) Tukaj gre za ponovno doživljanje travme. V bistvu gre za to, da med pogovorom lahko uporabnik ponovno podoživlja doživeto travmo. (S1-63) To se mi je že zgodilo. Recimo imamo enega mladostnika, ki ima nižje intelektualne sposobnosti. Njegova starša sta ločena. In vedno ko je debata o očetu in mami mladostnik začne govoriti o tem, da so očetje slabi, da jih ne rabimo. Skratka čuti velik odpor do očeta. (S1-64) Potem vedno naredimo pogovor z njim. ~~Da bi bila pa kakšna močna travma in prav tak močan odziv se pa sedaj ne spomnem.~~

A: Okej. Sedaj me pa zanima kako bi odreagirala, če bi ti mladostnik v pogovoru popolnoma zmrznil ali pa da bi uporabnik postal iz nenada besen. Kako bi v taki situaciji odreagirala?

B: ~~To se mi pa je enkrat zgodilo. To je velikokrat pri mladostnikih, ki imajo vedenjske težave.~~ (S1-65) To se mi je zgodilo, ko sem začela tukaj delat. Enkrat sem mladostnika, ki je imel vedenjske težave pred celo skupino izpostavila in mu rekla, tukaj se ne kadi in je postal zelo besen. ~~Midva sva imela drugače zelo dober odnos. Potem mi je zaposlen povedal, da teh mladostnikov, ki imajo vedenjske težave se ne sme izpostavljati pred celotno skupino, ker so oni najboljši, celotna skupina se zgleduje po njih. In če mu to narediš, ga užališ.~~ (S1-66) Vedno je takega dobro poklicat na stran in potem mu ena na ena poveš kaj je bilo narobe in ga potem nazaj spustiš k skupini. Ne vem pa kakšna travma bi bila pri njem v ozadju.

A: Super, seda sva šle malo čez pristop temelječ na razumevanju travme. Sedaj me pa zanima, kako pomembno se ti zdi to znanje?

B: ~~(S1-67) To znanje se mi zdi pomembno.~~ (S1-68) Sedaj sem videla, da nekako postopam po teh pravilih in da nekaj znanja imam. (S1-69) Zdi se mi, da bi mi še vedno mogoče prišlo prav orodje s katerim bi lahko vodila pogovore. (S1-70) In tudi znanje o tem, kako pride do hude travme, (S1-71) kako potem ljudje v pogovorih odreagirajo, ko travme še niso predelali. (S1-72) Zdi se mi, da tega še ne znam, se pravi kako bi v takih situacijah odreagirala, ko oseba ni

še predelala travme in bi bila med pogovorom trigirana. Zdi se mi, da osnove bi znala se prav, kako začeti voditi tak pogovor. Potem pa potrebovala več znanja o tem, na kakšen način lahko uporabniku še bolj pomagam, kaj lahko vse naredim. (S1-73) Je pa velikokrat tako, da se prepogosto socialni delavci začnejo postavljati v vlogo psihoterapevta. Tako, da jaz vedno ko ugotovim, da situacija ni več v moji moči uporabniku potem pomagam poiskati drugo pomoč, pri tem ga pa seveda podpiram.

A: Sedaj bova pa govorili o sekundarni travmatizaciji. Si že kdaj slišala za to?

B: (S1-74) Ne, za to pa še nisem slišala

A: Tukaj gre za to, da velikokrat strokovnjaki, ki so izpostavljeni težkim zgodbam, začnejo čutiti posledice svojega dela. To se lahko kaže na različne načine. Najhujša posledica je lahko ta, da socialni delavec začne podoživljati travme uporabnikov kot, da bi se zgodile njim. Zdi se mi, da ti nisi tako izpostavljena tem hudim travmam pa me vseeno zanima, če zaznavaš posledice svojega dela? Zanima me tudi, kaj vam organizacija nudi v povezavi s to tematiko?

B: (S1-75) V organizaciji imamo intervizije, naša koordinatorka skrbi, da imamo stalno pogovore. Poleg tega so zelo pomembni sodelavci. Vsako jutro se pogovarjamo kaj se je zgodilo, kako bi lahko v določenih situacijah še bolje ravnali. (S1-76) Potem je pomembno tudi sodelovanje med institucijami: šola, center za socialno delo, tudi zdravstvo če je potrebno. Se pravi multidisciplinarni timi. (S1-77) Na ravni organizacije tudi supervizija, te imamo enkrat na mesec. (S1-78) Pri tej superviziji mi je zelo všeč to, da ti nekaj vidiš kot velik problem, potem pa ti on predstavi širšo sliko in vidiš, da sploh ni tako velik problem kot si mislil. (S1-79) Potem je pa tudi to, da ti partner doma pomaga. Jaz zelo rada govorim in moram govoriti o tem tako, da mi je ful lažje, da ne držim to v sebi. (S1-80) Iz faksa smo 4 kolegice, ki je vsaka na drugačnem področju in smo si še vedno v oporo. Še vedno se med sabo pogovarjamo. (S1-81) Potem pa še poskrbim zase na tak način, da zelo rada ven hodim, da sem veliko v naravi, tako si očistim glavo. (S1-82) Kar se mi pa zdi velik problem je pa to, da je veliko pomanjkanje kadra in da sem jaz edina socialna delavka in vse pada name. Od svetovalnih pogovorov do birokracije.

A: Bi se še kaj od organizacije želela?

B: (S1-83) Ne, jaz sem zadovoljna, skos imamo pogovore, sodelavci so zelo dobri, točno vedno kaj rabiš kdaj. (S1-84) Res sem zelo zadovoljna se mi zdi, da je zelo pomemben kolektiv, ker je najprej treba tukaj razčistiti in tukaj imam res srečo.

Socialna delavka 2

A: Najprej te bom vprašala kaj je po tvojih besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S2 – 1) To je nek dogodek, za katerega se mi v življenju ne bi predstavljal, da bi se nam zgodil npr. vojna. (S2 – 2) Travma za človeka je lahko na primer prometna nesreča. (S2 – 3) Se pravi travma, ki se zgodi tudi na telesu. (S2 – 4) Za nekoga je travma lahko to, da je potisnjen v brezdomstvo, različno.

A: Kakšen pa ima potem ta dogodek vpliv na človeka?

B: (S2 – 5) Po mojih izkušnjah je odvisno od vsakega posameznika kako je opremljen, da se s to travmo sooča. (S2 – 6) Nekateri si bodo poiskali pomoč, (S2 – 7) nekateri bodo zabredli v še hujšo brezno in ne bodo videli izhoda. (S2 – 8) Nekateri potem zapadejo v alkohol in droge. (S2 – 9) Odvisno je od človeka in spopadanja s to travmo in kako je opremljen iz svoje primarne družine.

A: Zdaj sva ravno prišli do primarne družine pa me zanima, kaj veš o razvojni travmi?

B: (S2 – 10) Teoretsko ne vem veliko. V bistvu mislim, da ima vsak otrok neko izkušnjo travme iz primarne družine oz. iz kroga ožjih sorodnikov. ~~Tudi jaz sem jo imela in sem jo predelala. Tako se mi zdi, da ima vsak nekaj, kar more predelati.~~ (S2 – 11) Recimo jaz sem prej delala v Soči v ambulantni za kronično ne-rakavo bolečino. Tudi razvoj kronične bolečine se je povečal oz. je bila večja možnost, da se bo kronična bolečina razvila, če si ti imel neko travmo iz otroštva. Ali je bila spolna zloraba, ali nasilje v družini ali kakšne druge stvari.

A: Kako pa v tem primeru vidiš posledice?

B: ~~Recimo, če spremljamo družino od samega začetka.~~ (S2 – 12) Mi smo recimo zelo intervizijsko usmerjeni in vedno, ko imamo malico govorimo o naših primerih. ~~In s tem veliko izvemo tudi, kaj se dogaja na področju družine s pravi varstvo in korist otrok.~~ (S2 – 13) Ali pa se nam povezujejo stvari, recimo ko imamo nasilje v družini ali pa prvo socialno pomoč, kar

pomeni, da jim lahko tudi dostikrat pomagamo. (S2 – 14) Recimo jaz vidim, če oni niso podkrepljeni iz naše strani v tem obdobju, ko so bili majhni otroci, ali pa da se družina ne spreminja v smeri, ki smo jo načrtali skupaj z družino. Če se stvari ne rešijo zaradi katerih so bili pri nas uporabniki v otroštvu se lahko zgodi, da jih ponovno obravnavamo v odraslosti ali zaradi kakšnih kaznivih dejanj. In v takih primerih se velikokrat zgodi, da nadaljuje pot svojih staršev. ~~Recimo, če imamo družine, ki jih imamo na ukrepih in da ta družina prejema denarne pomoči, se zelo hitro vidi, ko so otroci stari 18 let ali smo naredili nekaj v pravo smer ali nismo naredili. Ker če nismo se zelo hitro zna zgoditi, da tudi oni ne bodo zaključili šole in bodo prejemniki denarne socialne pomoči in se ta začaran krog ponovi.~~

A: Ali kaj sodelujete s psihologi ali ne?

B: Tukaj na enoti imamo enega psihologa. Naš psiholog je delal na ukrepih, ampak sedaj pa dela pogovore z otroki. (S2 – 15) Pri otrocih, ki so v neki družini v kateri so oškodovani. Veliko teh otrok je sedaj z različnimi motnjami: motnja pozornosti, motnja hiperaktivnosti, z nekimi zametki ADHD-ja in so vključeni v zunanjo obravnavo. (S2 – 16) In ko mi sklicujemo multidisciplinarne time tudi s temi strokovnjaki sodelujemo. Mi nismo usmerjeni v psihološko pomoč, zato jih usmerjamo k strokovnjakom. Recimo, če imajo kakršnekoli motnje so svetovalni centri za otroke in mladostnike, kjer imajo vse te strokovnjake. Je pa čakalna doba kar precejšnja.

A: Sedaj sva se o travmi pogovarjale in me zanima, kako se ti zdi to pomembno na tvojem delovnem mestu?

B: (S2 – 17) To znanje se mi zdi pomembno. Večina, ki jih pride z neko travmo, sploh če imamo opravka z nasiljem v družini. (S2 – 18) Velikokrat si ženske poiščejo podobne partnerje očetu. Je fino, da imamo neko znanje na kakšen način se s tem soočiti, (S2 – 19) hkrati je pa tko, da mislim, da je to za tiste strokovnjake, ki imajo poglobljeno znanje o tem. Ali so to neki psihiatri, psihologi, psihoterapevti, ker lahko včasih narediš več škode kot koristi.

A: To se mi zdi zelo pomembno, ko na neki točki vidiš, da nimaš dovolj znanja, da potem predlagaš sodelovanje s strokovnjaki.

B: (S2 – 20) Mi se tega zelo poslužujemo, pri žrtvah nasilja. Vedno jih usmerjamo na društvo za nenasilno komunikacijo. (S2 – 21) Tam imajo veliko znanja na področju nasilja. Vedno nam

svetujejo pri vključitvi v programe in svetujejo nam kam lahko kdo gre. Tudi pri ločitvah to delamo.

A: Sedaj me pa zanima, če bi si želela pridobiti več znanja na tem področju? Recimo kakšna izobraževanja ali pa kaj podobno.

B: (S2 – 22) V bistvu sem razmišljala o tem, da se bom vpisala na psihoterapijo. (S2 – 23) Drugače pa ja definitivno pomagajo ta izobraževanja, k jih organizirajo socialne zbornice ali pa od kakšnega drugega strokovnjaka. (S2 – 24) Zdi se pa se mi zelo pomembni te terapevtski pristopi.

A: Pa so na temo travm izobraževanja ali ne?

B: (S2 – 25) Prav na temo travm ne. Smo imeli pa veliko izobraževanj na temo trgovine z ljudmi, glede nasilja v družini. Pač te specifične travm. Ne pa tko, da bi govoril, kaj je travma, kakor se na faksu učimo. (S2 – 26) Kar je meni po eni strani boljše, ker ti dobiš poglobljeno znanje kako v neki specifični situaciji reagiraš. Dobivaš informacije, kako se oseba odziva v specifični situaciji. ~~Recimo kako se odzivajo ljudje, ki imajo PTSD. Mi imamo družino, kjer je mama že od otroštva doživlja travmo in potem še preko odnosa in ima velik sindrom PTSD. Ja in to ti pomaga prepoznati, al mal neke specifične, ali pa če ima razvit ta sindrom.~~ (S2 – 27) Je pa res, da se večina nas tukaj zaveda, da nimamo dovolj znanja na področju PTSD –ja.

A: Okej pa greva sedaj na vprašanje, ki se navezuje na PTSD. In me zanima kako vodiš pogovor od tistega trenutka dalje ko zaznaš, da je bil uporabnik v pogovoru travmatiziran?

B: (S2 – 28) Žrtve so zelo različne in njihove odzive. Recimo imela sem žrtev, ki je ob tem, ko sem ji povedala, kaj smo dobili iz policije (bil je izrečen prepoved približevanja), se je začela trest in ni mogla več pogovoriti. Videlo se je, da je podoživljala. (S2 – 29) Potem nekako postopoma poskušaš ublažiti s kakšnim “small talkom” glede kakšne druge teme. Ne vem recimo, če veš da ima otroke na katere je ponosna, potem malo vprašaš glede tega. (S2 – 30) Potem ji daš prostor, da se zbere in pomiri. (S2 – 31) Potem ji pustiš, da sama z besedami počasi opiše kaj za njo to pomeni. (S2 – 32) Tako pogovor potem ne traja eno uro ampak lahko tudi dve uri. Pomembno je, da jim daš čas. (S2 – 33) Potem pa so tudi takšni, da zgodbo pripovedujejo tako, kot da oni tega ne bi doživljali. V bistvu se tako zaprejo v bolečino, da

nimajo izraza na obrazu. Nobenih čustev ne kažejo in ti pripoveduje tako, kot da bi bila on muha na steni in gledala, da ona tega ni doživljala.

A: Kako pa potem odreagiraš v takih situacijah, ko vidiš depersonalizacijo pri uporabnikih?

B: (S2 – 34) Depersonalizacijo zaznam, na tem pa ne delam z uporabnico, ker to ni v naši pristojnosti. Ampak ravnam na ta način, da je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja, se pravi se je nekaj v ozadju dogajalo. Ali pa je tako, da žrtev pride najprej k nam prijaviti nasilje. In če pride najprej k nam prijavit nasilje mi odpremo vse stare rane v našem pogovoru. Mi smo dolžni naredit zapisnik, napisat izjavo in to poslat policiji.

A: Potem predvidevam, da jo nekam drugam napotiš.

B: (S2 – 35) Ja seveda, tako kot vedno, društvo za nenasilno komunikacijo in pa še društvo posvet, ki nudi psihološko pomoč, napotim včasih tudi k osebni zdravnici, da tam dobi napotnico za psihiatra.

A: Povedala si, da se zgodi, da osebe pridejo prvič k vam in povedo kaj vse se je dogajalo. In me sedaj zanima na kakšen način bi ti vodila pogovor, če bi imela vedno v mislih, da je možnost, da je oseba doživela travmo?

B: (S2 – 36) Mi imamo vedno to v glavi. Načeloma pride oseba k nam na prvo socialno pomoč. In velikokrat pridejo z namenom da bi prijavile nasilje. ~~Kakšne pa ne, kakšne pa pridejo tudi zaradi drugih razlogov in potem počasi postopoma skozi pogovor sprašuješ.~~ (S2 – 37) Počasi sprašuješ kakšni so razlogi za srečanje, kakšne ima oseba odnose. Velikokrat potem vodi v razkritje nasilje. (S2 – 38) In strokovni delavci smo potem dolžni podati prijavo in tudi povemo. Potem jim predlagamo, da lahko naredimo zapisnik, da naredimo oceno ogroženosti, varnostni načrt. (S2 – 39) Ampak v takih trenutkih moraš bit zelo senzibilen. Eni bo že dovolj zapisnik. Celoten postopek traja tri ure in to je lahko že zelo težko za eno osebo, ki podoživlja travmo, ki podoživlja nasilje. (S2 – 40) Nekaterim osebam je dovolj, da dajo samo izjavo in ne zmorejo več. Jaz potem naredim samo neko hitro oceno, nek varnostni načrt. Če pa ocenimo neko visoko ogroženost potem predlagamo takojšni umik v krizni center. Potem se dogovoriš za naslednji termin.

A: Se pravi si zelo pozorna na to koliko oseba zmore v tistem trenutku. Ali je še kaj takega na kar si pozorna?

B: (S2 – 41) Pozorna sem, da ona dobi občutek, da jo poslušam tudi če moram zapisnik pisat. Da vidi, da se ustaviva, da preverim njene besede, če sem prav razumela. (S2 – 42) Postavljam ji tudi podvprašanja. Da vidi, da mi ni vseeno. (S2 – 43) Jim povem, da je bilo to hudo v tem smislu, da jo potem probaš okrepiti, da se je prav odločila. Ker marsikatera na koncu pogovora potem razmišlja, da pa ne bi prijavila. To bi pa potem samo še poslabšal zadevo. (S2 – 44) Pa vse pridejo s hudo krivdo v smislu, kako sem jaz lahko šla v tako razmerje, da sem to dopustila, da se mi je to dogajalo. In jih probam okrepiti tudi na ta način, da jim povem, da so zelo močne, da so to prišle k nam povedat in prijavit. In da so zelo velik poguma rabile, da želijo temu narediti konec. (S2 – 45) In hkrati jim rečem, da kar so one dale čez, da one imajo notranjo moč, da so to lahko zdržale. In da so lahko prišle do naslednjega koraka in si rekle, da je tega dovolj. In probam pokazat, kaj so tisti njihovi deli moči. ~~Je pa problem, da se dostikrat policijski postopki zaključijo samo s poročilom na tožilstvo. Psihično nasilje je zelo težko dokazat, zato včasih žrtev čuti neko nemoč. Sej sem prijavila, pa se ni zgodilo nič. On me še vedno nadleguje po telefonu.~~ (S2 – 46) V vseh teh procesih jim je nudena precejšnja podpora in pomoč in jih tudi usmerimo naprej. Zato, da se lahko s tem nadlegovanjem lažje spopadajo. (S2 – 47) Pri enem specifičnem primeru, ki jo moški še vedno nadleguje sta ji dve strokovni delavki pomagali na tak način, da so šle skupaj čez pogovore in jo učile, na kakšen način mora odreagirati. Jaz jim včasih tudi svetujem, da če sms vključuje drugo vsebino, kot recimo dogovarjanje za stike, naj ostalo ignorirajo.

A: Kako pa med pogovorom poskrbiš za zaupanje?

B: (S2 – 48) Se mi zdi, da že ta razumevajoč odnos, ki ga imaš. Da jim verjameš jim že veliko pove. (S2 – 49) Že to, da opaziš majhne podrobnosti, ki ti jih ona pove. S tem se čuti povezano. (S2 – 50) Pomembno je, da me zanima še kaj drugega in ne samo tisto, zaradi česar je prišla. (S2 – 51) Poleg tega pa začnem tudi s tem, da je to varen prostor. Velikokrat se bojijo, da bo njihov partner to izvedel. V takih situacijah jim povem, da seznaniti moramo, da smo bili obveščeni o nasilju v družini. Ne bomo pa specifično govorili o imenih. ~~Je pa res, da ko gre naš zapisnik na policijo potem partner dobi obvestilo. Je pa res, da partner lahko dobi možnost vpogleda v zapisnik na policiji in na sodišču.~~ (S2 – 52) Mi poskušamo te podatke varovat, vendar bo on v nekem trenutku prišel v stik z izjavo. To pa zato, ker policija raziskuje, če so se

dogodki zgodili, če še katera druga oseba ve za te dogodke. Lahko mi kakor želimo ustvarimo varen prostor, vendar je pa postopek potem tak, da stvari ne morejo ostati zaupane.

A: Kako poveste uporabnici, da podatki, ki bodo prišli v pogovoru ne bodo ostali popolnoma zaupni zaradi različnih postopkov, ki se navezujejo na njeno varnost?

B: ~~Jaz predstavim oba postopka na CSD in na policiji. In tudi povem, da na policiji postopek poteka tako, da oni najprej govorijo z gospo. Potem zbirajo podatke od zunanjih ljudi, ki bi lahko vedeli za nasilje in šele na koncu domnevnim povzročiteljem. Tudi marsikatera žrtev ne ve, da lahko na sodišču zaprosi, da ni v istem prostoru kot povzročitelj.~~ (S2 – 53) Tudi o teh stvareh jih informiramo, se pravi o pravicah žrtev kaznivih dejanj.

A: Zdaj na tej točki te bom pa za nazaj vprašala, če poznaš pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S2 – 54) Ne pristopa o razumevanju travme ne poznam

A: To sem te vprašala zato, ker si veliko elementov že sama omenila

B: Tako bom rekla. Študij ti zelo veliko da, če hočeš. Če se poglobljaš. Veliko se nas odloči za študij socialnega dela, ker imamo neko travmo. Moja travma je banalna travma, ampak se mi je v otroštvu zdela ekstremna. Pa ni bila s strani mojih staršev. Je bila s strani enih mojih babic. Ker je takšna kakršna je. In velika večina se nas odloči tudi s tega razloga.

A: Sedaj me pa zanima, kaj je po tvojih besedah pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S2 – 55) Ne vem kako bi to opisala. V bistvu to, da se poskušamo odzivati ne samo na travmo ampak tudi na to, kakšne občutke vse njemu to vzbuja. Da imaš z uporabniki sočuten odnos in se odzivajo temu primerno.

A: Sedaj me pa zanima kako vidiš uporabnost tega pristopa pri tvojem delu in pa tudi če bi rada še poglobila svoje znanje?

B: (S2 – 56) Veš smernice se spreminjajo. Veliko se je že spremenilo odkar sem jaz prišla sem. In rabiš različna izobraževanja in poglobljanja, da vidiš, kaj je novega, kaj lahko še vključiš v

svoje delo. Ker mogoče bo pa čez nekaj let nek pristop čisto mimo pa bo veliko boljši nek drug pristop. Tako da v našem delu je zelo pomembno kakršnokoli izobraževanje.

(S2 – 57) Je pa tako, da zastonj so predavanja od socialne zbornice. Večina jih je plačljivih in niti nimamo toliko denarja na voljo, da bi se lahko odločili za tako specifiko. (S2 – 58) Recimo jaz ko razmišljam o študiju psihoterapije, to bo šlo večinoma iz mojega žepa. In z našo plačo je to zelo težko. (S2 – 59) Imajo pa nekaj društev tudi predavanja recimo društvo up. Prek njihovih predavanj lahko dobimo znanje o družinski dinamiki in kaj na to vpliva.

A: Sedaj se bova pa še dotaknili sekundarne travmatizacije. A si za to že slišala?

B: (S2 – 60) Ne to pa nisem, še slišala za to.

A: To pomeni, da zaradi poslušanja različnih težkih zgodb, se tebi začnejo kazati različne posledice takega dela. Preobremenjenost, utrujenost, podoživljanje travme, kot da se je zgodila tebi. Pa me zanima, če si se že spopadla s takšnimi posledicami?

B: (S2 – 61) To ne. Jaz že ko sem delala v Soči mi je pomagalo to, da imam otroke. Ne v tem smislu, da potlačim ampak da lahko preklopim. (S2 – 62) Hkrati mi pa tukaj zelo pomaga to, da smo zelo velik kolektiv. Nas je na področju 6 in imaš vedno nekoga, ki te bo poslušal, da lahko daš to ven iz sebe. (S2 – 63) Imamo supervizije imamo enkrat na teden (S2 – 64) in stalne intervizije, če je potrebno pa tudi večkrat. (S2 – 65) Hkrati pa se poleg tega tudi trudim skrbeti zase. To pomeni, da sem veliko v naravi. (S2 – 66) Da ko pridem domov odložim telefon in se posvetim otrokoma. Ko gresta otroka na aktivnost grem tudi sama. Tako, da se mi zdi, da imam to kar dobro urejeno se mi zdi, da bi bilo lahko boljše.

(S2 – 67) Me pa skrbi kako bom na stara leta. Ker imam eno gospo, ki je delala vse življenje na psihiatriji in ima težave, da sliši glasove – jok dojenčkov. Je to je prišlo za njo. (S2 – 68) Je pa res, da so bili takrat drugačni časi, da se takrat ni toliko govorilo o skrbi zase kot strokovnjaku. Pa tudi mislim, da je bilo včasih tabu, da si si ti poiskal pomoč zase. (S2 – 69) Če bi jaz zdaj videla, da imam neko težavo bi šla na terapijo. (S2 – 70) Je pa tudi tako, če imamo mi zelo težek primer in vidimo, da nam je zares težko, lahko zaprosimo za individualno supervizijo. Tako, da imamo neke vzvode, da si lahko pomagamo ko to potrebujemo.

Socialna delavka 3

A: Zanima me kaj je po tvojih besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S3 – 1) Se mi zdi, da je to tak osebni dogodek. Se mi zdi, da pusti tak velik pečat na nekemu. (S3 – 2) Mislim, da ima vsak neko travmo. (S3 – 3) Res se lahko zgodi v različnih obdobjih življenja. Ni nujno, da je to nek velik dogodek, lahko je neka malenkost. Lahko je zbadanje v šoli, ki ti potem lahko pusti travmo in te opozarja. Tako, da se mi zdi, da je vsak že doživel kakšno travmo. Lahko smrt karkoli.

A: Kaj misliš kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S3 – 4) Se mi zdi, da kakšni se kar zaprejo. Nekateri se umaknejo in niso ravno za skupino, vsaj pri nas to opažamo. (S3 – 5) Velikokrat je tudi tako, da je tak otrok izključen tudi v šoli in da ga tam tudi zbadajo.

A: Kako pa ti ravnaš v takih primerih?

B: (S3- 6) Načeloma se probam pogovoriti. Probam izvedeti zakaj je slabe volje. Poskušam doseči to, da ti opiše dogodek, da lahko izveš kaj se je zgodilo. Na ta način potem poskušaš najt rešitev. (S3 – 7) Se mi zdi da je potem najbolj pomembno to, da skupaj z njim iščeš rešitve. (S3 – 8) Da mu poveš, da ni sam da si tukaj zanj. Da si mu pripravljen stati ob strani. To se mi zdi zelo pomembno. Se pravi, da niso prepuščeni sami sebi.

A: Zdaj si že rekla, da se travma lahko pojavi v različnih razvojnih obdobjih. Pa me sedaj zanima kaj veš o razvojni travmi? Se pravi o travmi, ki se ti zgodi v otroštvu in kakšen vpliv ima potem ta travma na človeka.

B: (S3 – 9) Se mi zdi, da je ravno ta travma v otroštvu tista, ki te najbolj zaznamuje. (S3 – 10) Se mi zdi, da postaneš bolj pozoren. Če grem na kakšno svojo izkušnjo. Jaz sem bila otrok, ki je bil zelo prilagodljiv. In se mi zdi, da mi je nekje nezavedno pustil neko travmo. Ker se moram prav opozoriti v določenih situacijah, da sedaj pa bom jaz izrazila svoje mnenje. ~~Ni pa nujno, da je tako pri vsakem, da gre potem v pozitivno smer. Se potem odpreš, ne prilagajaš, poveš svoje mnenje, poveš kako ti to vidiš, da se ne prilagajaš vsaki situaciji. To se mi zdi. Ker ko sem bila prilagodljiva sem bila dostikrat za kakšno stvar izključena.~~

A: Kakšen se ti pa potem zdi ta vpliv, te razvojne travme? Ali mogoče kaj vidiš pri uporabnikih?

B: ~~Kaj pa vem, se mi zdi da so oni sedaj v tej fazi, da jim je zelo pomembna družba. Se mi zdi da pri njih se ne kažejo posledice~~

A: Sedaj me pa zanima, kako pomembno se ti zdi znanje o travmi pri tvojem delu?

B: (S3 – 11) To se mi zdi zelo pomembno. Dobro je, da veš kaj sploh je travma, (S3 – 12) na kakšen način se je treba soočiti z njo, da daš človeku oz. mladostniku v našem primeru vedet, da si tukaj za njega, da si mu pripravljen pomagat. To je tisto, kar se mi zdi, da jim manjka. (S3 – 13) Po navadi jih dostikrat prijatelji v kakšni taki situaciji zaničujejo ali pa niti ne znajo pomagat. (S3 – 14) Zato smo pa mi tukaj, ki smo dali že kar nekaj skos, pa jim lahko povemo kako smo mi take stvari predelali. Potem jim daš kakšen nasvet.

A: Sedaj me pa še zanima, či bi si želela imeti več znanja o travmi?

B: (S3 – 15) Bi imela definitivno, več je boljše. Prek izobraževanj. (S3 – 16) Zdi se mi, da več kot imaš znanja o takih tematikah boljše je. Sploh pri katerikoli vrsti dela z ljudi, pri nas pa sploh, ko so še v fazi razvoja, ko veš da ima lahko še kakšen učinek. Ker pri odraslem človeku je lahko včasih malo težje. Pri njih se mi pa zdi to dosti prednost, da se da še nekako predelat. ~~Itak takoj za.~~

A: Pa vi imate izobraževanja?

B: (S3 – 17) Imamo. Ni jih veliko zastoj, so plačljivi, (S3 – 18) kar jih pa je se usmerjajo na našo populacijo. Ravno zato, da dobimo neka nova znanja in veščine, da lahko upravljamo s tako situacijo ko pride do tega. (S3 – 19) Je pa zelo pomembno, da jim daš občutek, da ti lahko zaupajo, da jim daš občutek, da si ti njihov zaveznik, prijatelj, da si tukaj z njim. To je zelo pomembno, ker se ti na ta način potem lažje odprejo.

A: Pa te bom kar najprej vprašala. Sedaj si omenila zaupanja in me pa zanima, na kaj si še vse pozorna pri pogovorih ko se pogovarjaš z otroci?

B: ~~Drugače je tale generacija kar zanimiva. Je drugačna kot včasih. Včasih je bilo bolj tako, da smo mogli znat ravnat z njimi in oni z nami, a smo lahko shajali skupaj. Ta današnja generacija se mi zdijo bolj usmerjeni v socialna omrežja to jim je ekstremno pomembno.~~ (S3 – 20) S

tistimi, ki so dlje časa z nami vzpostaviš konkreten odnos in ti bolj zaupajo se ti izpovejo, če jih kaj muči in jim lahko daš nasvete. Ful je pomembno, da vzpostaviš zaupanje.

A Na kakšen način pa ti to uspeva?

B: ~~Skozi pogovor~~

A: Si predstavljam, da se ti takoj ne odpre. Verjetno jim moraš dat čas.

B: ~~Seveda ja.~~ (S3 – 21) Pomembno je, da te spoznajo. Greš na prijateljski nivo. Tudi ti jim poveš kakšno stvar o sebi. To se jim zdi zelo pomembno, da te spoznajo. ~~Velikokrat poudarim,~~
~~ker imam tudi jaz otroka, da sem dostikrat bolj materinska. Lahko je to prednost, lahko je to~~
~~slabost. Lahko pa je oboje.~~ (S3 – 22) Fajn je, da svojo zasebnost in svoje izkušnje daš v pogovor, zato da vidijo, da si tudi ti samo človek, da si tudi ti dal to vse nekoč čez. Ali pa podobne situacije. ~~Sploh kar se tiče teh šolskih zadev, ko jih predelaš.~~ (S3 – 23) Pomembno je poudariti, da so to stvari, ki smo jih tudi mi dali čez in da to mine. Ker to je sedaj njihovo središče življenja. (S3 – 24) Res vse temelji na temu, da ti spoznaš uporabnika, da se povežeš z njimi. (S3 – 25) Tudi glede na to da smo trije, se ne bo vsak enako navezal na enega od zaposlenih. Jaz sem taka, da sem bolj materinska, tako da se velikokrat starejše punce povežejo z mano. Ampak sem za vse tukaj tudi za fante. To je pa potem čisto odvisno kako si mladostniki izbirajo.

A: Okej sedaj te bom pa malo bolj konkretno vprašala. Pa me zanima na kakšen način bi ti vodila pogovor, če bi imela v mislih, da obstaja verjetnost, da je otrok pred tabo doživel travmo? Ne v smislu nalepke ampak, samo pozornost na to, da se mu je lahko nekaj zgodilo.

B: (S3 – 26) V bistvu ne bi delala neke velike razlike. Pristopila bi na isti način kakor pristopam do naših mladostnikov. (S3 – 27) Povem jim, da je tukaj varno okolje za njih, da so tukaj lahko to kar so. Da se ne rabijo pretvarjat pred nikomur. (S3 – 28) Ne bi ga silila, da mi pove, če se je kaj zgodilo, ampak bi pustila, da to pride spontano. Se pravi, ko bo otrok oz. mladostnik menil, da mi lahko zaupa, bo to samo prišlo ven. Lahko dobesedno, lahko ne tako direktno čisto odvisno. (S3 – 29) Začela bi pogovor na isti način kakor z našimi mladostniki. Se pravi, da jim povem, da sem zato tukaj, da jim pomagam. (S3 – 30) Da sem za njih tukaj, da so tukaj na varnem, ker to je naš namen. Se pravi mi smo varen prostor za vse otroke in mladostnike, ki rabijo pomoč. Je bit boljše tukaj z nekom, ki zna opravljat, ki se zna pogovarjat, kakor pa bit na ulici. (S3 – 31) Bi kar na isti način pristopila, pa vodila bi pogovor pozitivno, se pravi k rešitvi

usmerjeno. Pogovor ne bi bil negativno usmerjen in tudi ne bi pretirano izpostavljala travme, ker se mi zdi, da to pol še nadaljuje in poveča travmo, tako se mi zdi, da lahko nastane še hujša posledica.

A: Se pravi sedaj si omenila zaupanje, možnost izbire in varnost. To so že elementi pristopa temelječega na razumevanju travme. Sedaj me pa zanima kako jim krepíš moč?

B: (S3 – 32) Zelo pomembno je, da jim daš pohvale. Zdi se mi, da današnji otroci dobijo kakšno pohvalo s strani staršev, vendar tega je čedalje manj. S strani šole, sploh če imajo težave v šoli, je vedno manj. (S3 – 33) Ampak dobro je, če vidiš malenkosti v njih, ki so zelo pomembne. Te njihove pozitivne lastnosti, ki jih imajo in jih pohvalit. (S3 – 34) Ful pomembno je, da jim kažeš ljubezen. Pomembni so objemi. To se mi zdi najbolj pomembno.

A: Sedaj me pa zanima, kako bi ti s svojimi besedami opisala pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S3 – 35) Na kratko, premagat travmo. Ali pa se naučiti nekaj iz tega.

A: Kaj pa misliš, da so glavni poudarki tega pristopa.

B: (S3 – 36) Se mi zdi, da iskanje rešitve. (S3 – 37) Osvobodit se te travme, da ta ne bi puščala nekih posledic. Tistim, ki lažje govorijo o tem, se mi zdi, da jim je potem predelati tudi lažje. ~~(S3 – 38) Poleg tega pa najdt način pomagat tistim, ki niso pripravljeni govoriti o tem.~~

A: Na kakšen način, pa bi pomagala otroku, ki je zaprt in ne bi želel o tem govoriti?

B: (S3 – 39) Se mi zdi da definitivno individualno delo. To je zelo pomembno. Če vidim, da je nekdo ekstremno izključen, ga nikakor ne bi silila v delo s skupino, kar je pri nas najbolj pogosto. Načeloma, ko vidiš, da otrok ni za to bi pri njem probali individualno. Sicer je to pri nas glede na število zaposlenih zelo težko ampak bi se pa potrudila. (S3 – 40) Pa zelo je pomembno pri takih, da se vključuješ v njihovo življenje tudi izven organizacije, se pravi v družinsko življenje. Na ta način, da poskušaš izvesti čim več o ozadju družine. Ampak postopoma. (S3 – 41) Potem je odvisno koliko je star otrok. Pri mlajših lahko poskušaš z risanjem, (S3 – 42) pri starejših lahko poskusiš preko socialnih iger ali pa skos pogovor. Mladostniki so pa le že toliko stari, da znajo povedat. (S3 – 43) Drugače pa moraš

eksperimentirat, ker noben ni isti. Moreš ugotovit, kaj temu mladostniku ali otroku najbolj leži potem pa v to smer pelješ pogovor.

A: Sedaj me pa zanima, kaj veš o retravmatizaciji?

B: (S3 – 44) Tega izraza pa ne vem če sem že kdaj slišala.

A: Aha to je v bistvu to nekako zgleda tako, da ko se recimo ti pogovarjaš z otrokom pa prideta so neke teme in ob tej temi lahko popolnoma zmrzne, lahko ima burno čustveno reakcijo, lahko se zapre sam vase.

B: (S3 – 45) To je kar rdeča zastavica. Ko vidiš spremembo vedenja probaš zapeljat pogovor čisto nekam drugam.

A: A se ti je to že kdaj zgodilo?

B: V bistvu ne

A: Kako bi odreagirala, če bi videla, da se je mladostnik oz. otrok začel tako obnašat?

B: (S3 – 46) Poskušala bi pomirit situacijo. (S3 – 47) Poskušala bi ugotoviti, zakaj je tako odreagiral. Kaj se je zgodilo, da je njemu naredil ta preskok. (S3 – 48) Po navadi imaš že tako zgrajen odnos z njimi, da ti potem povedo, da jim to ni okej. Načeloma jih že tako dobro poznamo, da vemo kaj jim ne paše.

A: Kaj pa v situaciji novega uporabnika in ga še ne poznaš in da se ti z njim to prvič zgodi. Kako bi v taki situaciji odreagirala?

B: (S3 – 49) Od njega bi skušala izvedeti kaj ga v takih situacijah najbolj pomiri. Najprej bi ga pomirila. (S3 – 50) Potem pa postopno. Se pravi ne na prvem srečanju ampak potem postopoma bi poskušala ugotoviti zakaj je prišlo do tega. ~~Definitivno pa prva stvar ta, da ga pomirim.~~

A: Na kakšen način pa bi ga pomirila?

B: (S3 – 51) Čisto odvisno, kakšnim je dovolj objem, (S3 – 52) kakšnim je dovolj da jim poveš: "Ej vse je kul. samo jaz sem tukaj, nič ni narobe, ne se sekirat. (S3 – 53) Probam čim bolj lahke stavke uporabljat, zato da so jim dovolj razumljivi. (S3 – 54) Ampak itak poudarek na tem, da

si samo zato tukaj da jim pomagaš. Oni so pa tisti, ki ti bodo določili mejo, do kam želijo pomoč, do kam pa ne. (S3 – 55) Definitivno pa ne bi silila vanje, ker to se mi pa zdi, da s tem dobivajo še dodatno steno ali lupino, potem so pa kot čebula, in jih odkrivaš eno po eno. (S3 – 56) Tako, da se mi zdi to zelo pomembno. Se pravi, da greš z njegovim tempom, ne s tempom s katerim ti misliš, da bi mogel it. Eni potrebujejo dlje časa, eni potrebujejo manj časa. Odvisno od posameznika.

A: Sedaj me ponovno zanima, kako se ti ta pristop, ki sva ga sedaj opisale, zdi pomemben za tvoje delo?

B: (S3 – 57) Seveda zelo je pomemben. Mogoče travmatične izkušnje naših mladostnikov niso tako hude, da so neki ekstremni. Ampak ja, definitivno se mi zdi tako, kot sem ti povedala, da se mi zdi zelo pomembno to, da si njihov prijatelj, njihov zaveznik, njihova opora. Potem pa vse postopno.

A: Sedaj me pa zanima, če bi rada imela več znanja o tem pristopu?

B: (S3 – 58) Ja seveda. Dobro je, da nisem samo socialno delavsko usmerjena, pa da gremo še širše.

A: Sedaj greva pa še na zadnji sklop vprašanj. Zanima me, če si že kdaj slišala za sekundarno travmatizacijo?

B: (S3 – 59) Nisem, opiši mi malo.

A: Če so strokovni delavci, ki pomagajo ljudem dolgo časa izpostavljeni težkim zgodbam, se lahko zgodi, da začnejo podoživljati stiske uporabnikov. To je takrat, ko se uporabniki spopadajo s hudimi travmami. Zraven spadajo tudi simptomi kot so na primer utrujenost, preobremenjenost. Zanima me, če čutiš posledice svojega dela? Predvidevam, da ne v taki razsežnosti, saj si sama povedala, da otroci ne prinašajo zelo težkih zgodb. Se pravi če čutiš posledice obremenjujočih pogovorov.

B: (S3 – 60) V bistvu ne. V naši stroki moraš znat ločit stvari, da jih ne jemlješ osebno. Ti je hudo definitivno, ko ti mladostnik pove, kaj se mu dogaja. Sočustvuješ z njimi, definitivno pa ne smeš jemati stvari osebno.

A: Kaj pa tebi pomaga pri temu, da lahko ločuješ stvari in da jih ne jemlješ osebno?

B: (S3 – 61) Intervizija. Se pravi pogovor o tem, posvetovat se s sodelavci. Ker pri nas je tako, ko se ena stvar zgodi, se usedemo in pogovorimo. Povemo si kaj bi vsak naredil v tej določeni situaciji. Vsak pove svoje mnenje in potem skupaj poskušamo najti rešitev. (S3 – 62) In se mi zdi zelo pomembno, da delaš z dobrim timom in da se jim lahko zaupaš. Potem lahko poveš tukaj ne vem kaj bi naredil, ali imaš kakšno idejo. Podpora med sodelavci je zelo pomembna. (S3 – 63) Ne samo tko ožje, ampak tudi z drugimi našimi dnevnimi centri, če je kdo imel podobno situacijo. (S3 – 64) Mi imamo strokovno vodjo, ki ima leta in leta izkušenj in nam nudi podporo. Pomembno je, da dobimo njene povratne informacije. Vsak teden imamo skupni sestanek, da predelamo tudi skupne stvari. (S3 – 65) S strokovno vodjo pa imaš lahko tudi individualni sestanek, če ga potrebuješ.

A: Kako pa poteka komunikacija med vami s strokovno vodjo?

B: (S3 – 66) Enkrat na mesec imamo organiziran sestanek. Če je pa kaj nujnega jo pa lahko pokličemo in se dogovorimo za sestanek lahko že isti dan.

A: Super, Kolikokrat na mesec imate supervizijo?

B: (S3 – 67) Supervizijo imamo enkrat na mesec. (S3 – 68) Intervizije med sodelavci pa so lahko tudi vsak dan. Čisto odvisno od dogodkov znotraj centra.

A: A si zadovoljno s pomočjo, ki jo dobiš s strani organizacije?

B: (S3 – 69) Men se zdi top. Kjerkoli mi zmanjka dobim informacije. (S3 – 70) Če ne imamo pa tudi možnost želja, kam bi radi šli na izobraževanja. Lahko poudarimo kaj nas zanima. Potem greš lahko na izobraževanje, ki te zares zanima in na katerem, bi se rad bolj izobrazil.

A: Sedaj me pa zanima, na kakšen način skrbiš zase glede teh situacij?

B: (S3 – 71) Glede na tempo dela rabiš mal ventilčkat. To recimo sprehod v naravi, da se malo zluftaš, laufaš, športna aktivnost. Včasih je že ta ventil dovolj. (S3 – 72) Ampak po navadi je tako, da ne nosiš teh stvari sabo, ampak razrešiš vse na delu in potem greš. (S3 – 73) Sicer včasih kakšna situacija lahko pride s tabo domov. Pa razmišljaš o tem sploh nezavedno, ampak tko na momente mal pride ven ampak dejansko, ko mal predelaš stvari skupaj s sodelavci pa

greš potem domov pa razmišljaš, da bi lahko kej drugače naredil. ~~Sej je normalno, da kdaj narediš napako ampak se iz tega nekaj naučiš.~~ (S3 – 74) Je pa težko, da bi popolnoma izklopil. (S3 – 75) Naučiš ločevati svoje privatno življenje in svojo službo. Si pa tudi strokovni delavec v svojem privatnem življenju, samo da se tega ne zavedaš.

Socialna delavka 4

A: Zanima me, kaj je po tvojih besedah travma in kako jo prepoznavаш?

B: (S4 – 1) Travma je neka izkušnja iz preteklosti, ki te zaznamuje. Po navadi je negativna. To je tako na kratko. (S4 – 2) Kaže se pa v spremenjenih vzorcih vedenja. Se pravi v vzorcih, ki niso več optimalni za delovanje. (S4 – 3) Se pravi ko ne koristijo več človeku, še vedno pa jih ponavlja zato, da bi se izognil ponovni negativni izkušnji ali pa da bi minimaliziral škodo. Kakor, da bi se hotel zavarovat v tem smislu.

A: Kakšen vpliv pa ima na človeka travma?

B: (S4 – 4) Odvisno, ker se travme razlikujejo po tem, kako močno vplivajo na posameznikovo življenje. Jaz mislim, da predvsem v tem, da ti spremenijo neke vzorce vedenja. (S4 – 5) Da se zaradi njih drugače vedeš, mogoče drugi drugače doživljaš svet. (S4 – 6) Vplivajo na odnose, kako oblikuješ odnose, kako jih vzdržuješ.

A: Sedaj me pa zanima, kaj veš o razvojni travmi?

B: (S4 – 7) Tako od teorije vem zelo malo. ~~Se pravi travma, ki jo doživi otrok v času, ko se še razvija?~~

A: Tako se pravi do tam nekje tretjega leta.

B: ~~Uf okej mi tukaj delamo z otroci od devetega leta dalje, tako da so mi mlajši otroci še čista neznanca.~~ (S4 – 8) Ampak sklepam, da če izhajam iz tega kar smo se učili na faksu, se te vzorci navezanosti, ki se razvijejo v času travmatičnega obdobja, zelo močno vplivajo kasneje. (S4 – 9) Smo pa imeli en primer tukaj. Imamo enega fanta, no zdaj je že mladostnik, ki je doživel travmo v tistih prvih parih letih, ko se je njegova mami preselila čisto nenapovedano drugam in ga je na nek način zapustila in ta njegov strah pred tem, da ga bodo njegove bližnje osebe

zapustile, vztraja še vedno, čeprav je fant sedaj star 13 let. (S4 – 10) Jaz mislim, da te zgodnje travme izvirajo največkrat iz navezanosti na pomembne bližnje osebe, koliko se lahko zanesejo na njih, koliko jim nudijo čustvene podporo, dostopnost.

A: Se pravi povedala si, da se fantu njegova stiska še vedno kaže, tudi če je star 13. Kako misliš, da ta travma še vpliva na človeka?

B: (S4 – 11) Zdaj pri njemu je tako, on se je zelo hitro navezal. Pri njem je bilo tako, da kmalu ~~zatem ko je mama šla, so šli skoraj vsi starejši bratje in sestre. Se pravi on ima dva starejša brata in eno starejšo sestro. Vsi so šli za mamo v tujino.~~ (S4 – 12) On pa je tukaj ostal sam z očetom. On je v bistvu ostal v zelo zgodnjem obdobju brez vseh njemu pomembnih oseb. To se pozna sedaj. (S4 – 13) In sicer on se zelo naveže na druge osebe, ki mu veliko pomenijo in eden izmed teh oseb sem bila tudi jaz v nekem obdobju. (S4 – 14) In ko sem se poročila je on mislil, da bom jaz nekam šla ne vem na porodniško ali pa da se bom preselila k možu čeprav živiva skupaj. (S4 – 15) In je takrat zelo močno odreagirал na to. Zelo se je jezil, ni se hotel pogovarjat z mano, dal me je čisto na stranski tir. (S4 – 16) Tako, da pri njemu je ta strah, da ga bo neka oseba zapustila, kar velik. To potem kar nekako plane ven. Ko je bil mlajši še posebej. (S4 – 17) Ko je bil star 10 let, je potreboval veliko potrditev, da ti je pomemben, da ga imaš rad, da ne greš nikamor. (S4 – 18) Sedaj starejši kot je, manj se to pozna. Verjetno strahovi še vedno so, ampak se 13 letni fantje drugače izražajo kot 10 letni fantje. (S4 – 19) Ampak ja ta strah pred tem, da ne bo ostal sam, da ga ne bo kdo zapustil, da ga nekdo nima rad. Ker to, da je mama šla si je on razložil tako, da ga nima rada in ga je pustila. Tako, da ta strah se je vedno znova ponavljal.

A: Bova še prišle nazaj na to, zdaj te bom še vprašala naprej zato, da te ne pozabim. Zdaj me zanima kako uporabno se ti zdi znanje o travmi v tvojem delu?

B: (S4 – 20) Jaz mislim, da pri mladostnikih kar precej. (S4 – 21) Mi velikokrat delamo z otroci in mladostniki, ki so velikokrat označeni kot otroci, ki imajo vedenjske težave. In tako kot pri tem primeru in kot pri katerem koli drugem, te vedenjske težave prihajajo iz njihove primarne družine. (S4 – 22) Gre za vzorce vedenja, ki so se jih tam naučil in jih uporabljajo še naprej. Jaz mislim, da če ne bi imel tega pristopa, da se to zavedamo, potem bi se lahko prehitro zgodilo, da bi jih označili kot otroke, ki se ne znajo obnašati. (S4 – 23) In meni se zdi pomembno, da se tega zavedamo tudi zato, da si lahko kakšno stvar objasnimo. Recimo vidiš, da se je razjezil in

se lahko o tem potem pogovoriš z njim, ne samo, da ga skoz opominjaš na pravila in se kregaš z njim. (S4 – 24) Zato se mi zdi pomembno, da se zavedamo, da njihovo vedenje izhaja iz določenih stvari, ki so jih doživel v preteklosti, ki so bile za njih lahko zelo travmatične ali pa malo manj travmatične.

A: Super. Zdaj me pa zanima, če bi rada imela več znanja o tem?

B: ~~(S4 – 25) Jaz mislim, da ja več znanja nikoli ne more škodit.~~ (S4 – 26) Se mi pa zdi, da pri tem delu, ki ga sedaj opravljam, imam kar dovolj znanja. (S4 – 27) Mi z otroci ne delamo veliko individualno, seveda se veliko pogovarjamo z njimi tudi ena na ena. Ampak zdaj, da bi jaz mislila, da bi lahko nekaj z njimi pogovarjala o nekih travmah in jih poskušala razrešiti, to ni nekaj kar mi tukaj delamo. ~~Bi pa itak, vedno je dobro imet več znanja.~~

A: Sedaj me pa zanima, na kakšen način bi ti vodila pogovor z nekim uporabnikom, če bi imela v mislih, da obstaja možnost, da se je nekaj zgodilo. Se pravi ti njega še ne poznaš imaš pa v mislih, da obstaja možnost, da se je nekaj zgodilo. Na kakšen način bi vodila pogovor, na kaj bi bila pozorna?

B: (S4 – 28) Malo je odvisno od starosti otroka in kakšen odnos imaš z njim. Če je to otrok, ki je zelo mlad in ga srečaš prvič potem bi bila bolj previdna z besedami. (S4 – 29) Mislim zdi se mi tudi pomembno, kaj jaz mislim, da bi s temi informacijami lahko naredila naprej. Ker če sprašujem otroka kaj se mu je dogajalo doma samo za voljo tega, da jaz vem, se mi to ne zdi smiselno. (S4 – 30) Če pa je to otrok s katerim imaš odnos, potem pa bi si upala več raziskovati, ker bi vedela, da imava odnos, da mi zaupa, da me pozna, da se razume z mano in da si lahko drznem vprašat kaj več. (S4 – 31) Drugače pa nekateri otroci ne znajo povedat. Te otroci velikokrat niti čustev ne znajo izražat oz. povedat katera čustva sploh čutijo, kaj šele da bi znali povedat kaj sploh čutijo. (S4 – 32) Kadar se karkoli hudega zgodi potem kar bruha iz njih. Kakor je bilo v tem primeru ko je rekel, da mene mami ne mara je kar šla. Potem pa vprašal kam je šla, kako pa to, koliko časa nazaj. Zelo previdno po malih korakih. (S4 – 33) Zdi se mi pomembno, da to ni na prvem pogovoru, če že potem čez čas, ko imaš z otrokom odnos. (S4 – 34) In če že jaz nikoli ne bi spraševala za voljo tega, da bi bila radovedna. Ampak samo v primeru, če bi si želela razložiti kakšno njihovo vedenje, ali pa če sami izrazijo željo in sami začnejo pogovor.

A: Se pravi si rekla, da ne bi takoj na prvo žogo, tako da si predstavljam, da bi najprej z njimi vzpostavila odnos.

B: (S4 – 35) Ja sigurno, to je prva stvar je odnos. Mislim tudi oni niso kar takoj pripravljeni govoriti sami o sebi, nekemu neznancu tako, da mi res imamo to srečo, da otroci sem prihajajo dlje časa. (S4 – 36) Sreča je tudi ta, da se z njimi lahko igramo. Preko igre drug drugega spoznavamo in posledično se lažje vzpostavi odnos v katerem prevlada zaupanje. (S3 – 37) In potem pridejo in te vprašajo zelo zasebne stvari in potem vidiš, da to ni ravno v redu vprašanje za tako starost. Glede na to se lahko potem z njim pogovarjaš malo več. (S4 – 38) Je pa vedno dobro to, da je to nekje v neformalnem okolju. Največkrat pa povedo takrat ko se z njim sprehajaš do igrišča, ker greš z njimi nogomet igrat, ker si z njimi na taboru. V teh neformalnih okoljih so potem pripravljeni povedati več.

A: Če te prav razumem otrokom daš čas, da se postopoma zgradi zaupanje in čez čas potem z njimi začneš odpirat bolj boleče teme. Sedaj me pa zanima, če bi ti imela še vedno v mislih, da se je otroku nekaj zgodilo ali je kaj posebnega, na kar bi bil pozorna pri svojem vodenju pogovora.

B: (S4 – 39) Jaz ne rada silim otroka. Če izrazijo željo, da se ne bi več pogovarjali, se takoj ustavim. (S4 – 40) Če imajo kakršnokoli telesno govorico, da jim je neprijetno, da se umikajo, da se zapirajo sami vase, potem ne silim več v te stvari.

A: Super na ta način jim daješ možnost izbire, da sami odločajo o tem ali bi še nadaljevali pogovor ali ne.

B: (S4 – 41) Kdaj jih je tudi treba spodbuditi, da kaj povedo, ampak to ni v povezavi s tem, da bi jaz imela v glavi ali se jim je kaj zgodilo ali ne. Če res vidim, da se nočejo pogovarjat potem ne silim v njih.

A: Zdaj me pa samo zanima ko slišiš pristop temelječ na razumevanju travme, kaj si pod tem pojmom predstavljaš?

B: (S4 – 42) Da si pozoren na znake, kdaj mogoče njihovo vedenje izhaja iz neke travme, ki so jo doživeli v preteklosti. Da na tak način pristopiš k vodenju pogovora in k razumevanju njihovega vedenja, da jih ne bi retravmatiziral.

A: Malo sem te že želela voditi čez elemente pristopa in si že opisala zaupanje, možnost izbire. Sedaj me pa zanima kako poskrbiš za varnost.

B: Varnost pri vodenju pogovora ali na splošno?

A: Oboje.

B: (S4 – 43) Moje mnenje je tko, da se otroci počutijo varno takrat, ko so neka pravila, ki se jih dosledno spoštuje. (S4 – 44) Tako, da ja jaz mislim, da oni tudi če vidijo, da se vedno na kršenje pravil odzivam na enka način, jim to tudi predstavlja neko varnost zato, da točno vedno kaj lahko in kaj ne. (S4 – 45) Potem pa neko varnost jim predstavlja tudi to, da smo tukaj vedno isti trije zaposleni, se pravi, da so neke znane osebe. (S4 – 46) Za varnost pri pogovoru pa poskrbimo tako, da vsakič ko pride do nekega pogovora, ki je malo bolj globlji, imamo sobo za razgovore, kjer se vrata zaprejo in je lahko on s tabo tam sam. (S4 – 47) In pa tudi to, da jim vedno ponovimo, da karkoli povedo bo ostalo z nami, (S4 – 48) ampak jim pa vedno tudi povemo, ker je to del našega dela, da v primeru ko povedo nekaj takega, kar smo mi dolžni sporočiti naprej, da to pa žal moramo narediti za njihovo varnost. (S4 – 49) Ker če ti otrok v pogovoru pove, da ga doma tepejo, potem smo mi to dolžni prijaviti naprej in se mi zdi prav, da so za to vnaprej seznanjeni. (S4 – 50) In pa jaz mislim, da jim neko varnost predstavlja to, da smo mi iskreni z njimi. Da jim povemo tako kot je in na ta način potem vedno, da smo iskreni z njimi in vedo kaj pričakovat.

A: Na kakšen način pa jim krepíš moč?

B: (S4 – 51) Am mislim otroci, ko pridejo k nam doživijo nove pozitivne izkušnje in tudi to je prostor, kjer so oni pohvaljeni v nasprotju s šolo. (S4 – 52) Tukaj lahko pokažejo, da zmorejo upoštevati pravila, da zmorejo vedenje, ki se od njih pričakuje. In se mi zdi, da dostikrat tukaj zaživijo. (S4 – 53) Tukaj smo vseeno trije strokovni delavci in se nam v dnevu obrne do trideset otrok, kar je čisto nasprotje s šolo. (S4 – 54) Poleg tega se mi zdi, da jim je tukaj super, še posebej če si oseba na katero se navežejo, če imaš z njimi odnos. Super jim je, če jih pohvališ, če jim poveš, da so nekaj super naredili.

A: Okej pojdiva sedaj na retravmatizacijo, ki si jo tudi že omenila med pogovorom. Pa me zanima, kaj po tvojih besedah to pomeni?

B: (S4 – 55) Da skozi preveč vsiljiv pogovor, ali skoz nek razplet okoliščin, oseba ponovno doživi travmo ali pa ga ta situacija spomni na doživeto travmo. In potem zaradi tega čuti isto, kot takrat, ko je doživel travmatični dogodek.

A: Super. Sedaj me pa zanima, kako ti med pogovori poskušaš zmanjševati re-travmatizacijo?

B: (S4 – 56) Pomembno je, da ne drezaš preveč v otroka oz. ko vidiš, da mu postane neprijetno se ustaviš in zaključiš. (S4 – 57) S tem lahko potem nadaljuješ naslednjič, ali pa pogovor usmeriš v drugo smer. (S4 – 58) Ko pa gre za splet okoliščin, ki so v njem vzbudile stare občutke pa potem mislim, da se je potrebno pogovoriti čim bolj iskreno, povedati, vprašati. Tako kot je bilo pri tistem primeru, ki sem ga opisala s fantkom mu vse opisati zakaj se gre in da ne bom šla nikamor.

A: Zdaj me pa zanima kako pomemben se ti zdi ta pristop za tvoje delo?

B: (S4 – 59) Sigurno je uporaben je res, da teh otrok, ki bi v otroštvu doživel večjo travmatično izkušnjo ni spet tako veliko, ampak za tudi tista dva je pomembno, da imamo neko senzibilnost na to, da vidimo kakšne znake in da s tem potem znamo ravnati naprej, da ne bi naredili večje škode. (S4 – 60) Je pa res, da jaz ne bi nikoli na glas rekla, da sem strokovnjak na tem področju tako, da ne bi niti nikoli tako drezala. (S4 – 61) Ampak, če bi bil pa to otrok, ki bi res doživel hudo travmatično izkušnjo bi ga pa seveda napotila naprej k drugim strokovnjakom na tem področju. (S4 – 62) Ampak bi bilo pa dobro, da bi stvari zaznala, da bi vedla zakaj se gre, da bi ga lahko napotila. (S4 – 63) Tako, da se mi sigurno zdi pomembno, da ta znanja imamo. Za te manjše stvari, ki jih mi znamo uravnavati se mi zdi v redu, da imamo znanja in da znamo s tem ravnati. (S4 – 64) Za te večje stvari pa se mi zdi že dovolj pomembno, da znamo prepoznati in potem napotiti naprej.

A: Bi si želela imeti kakšna izobraževanja na to temo?

B: (S4 – 65) Ja, zakaj pa ne. Ja itak je fajn obnoviti znanja. Sedaj se vedno bolj spomnim, da sem se na modulu učila o tem pristopu. (S4 – 66) Tako, da ja sigurno vedno je dobro imeti več znanja ali pa ga vsaj obnavljati.

A: Se kaj spomniš od sekundarne travmatizacije?

B: (S4 – 67) Ne to se pa ne.

A: Se pravi to je v bistvu, da ko so strokovni delavci dolgo časa izpostavljeni težkim zgodbam, da začnejo počasi tudi podoživljati te zgodbe, kakor da se jim je to zgodilo. To je ena izmed najhujših posledic. Potem so pa tudi druge posledice kot so premišljevanje o zgodbah, utrujenost, preobremenjenost itd. In me zanima, če se ti je to že kdaj zgodilo?

B: (S4 – 68) Se pravi, da kar se dogaja v službi, da bi vplivalo name. Ja seveda se je že zgodilo, da sem popoldne potem še razmišljala o tem

A: Pa si poleg tega tudi čustvovala ob teh mislih?

B: (S4 – 69) Ne to pa niti ne. Bolj je tako, da če razmišljam kaj o službi popoldan je to takrat ko pride do nekega pogovora zaradi nekega dogodka, ali pa da se je nekaj zgodilo in potem razmišljam, če sem pravilno odreagirala, če bi lahko naredila kaj drugače. (S4 – 70) To, da bi me pa kaj tako zelo čustveno prizadelo, ali pa da bi se me kakšne zgodbe zelo dotaknile to pa ne.

A: Sedaj me pa zanima koliko vam kaj organizacije nudi pomoči glede tega?

B: (S4 – 71) V bistvu imamo supervizije enkrat mesečno, (S4 – 72) potem pa intervizije imamo pa tedensko ali pa na dva tedna. (S4 – 73) Nekajkrat imamo tudi sami s strokovno vodjo. Drugače pa kar se tiče podpore in tega imamo res super vodjo. (S4 – 74) Znotraj kolektiva se pa tudi zelo podpiramo.

A: Sedaj me pa zanima, če še doma kaj takega počneš, da se razbremeš?

B: (S4 – 75) Jaz veliko berem tako, da predvsem to.

A: Sedaj me pa zanima, če bi si želela še kaj več pomoči s strani organizacije?

B: (S4 – 76) Ne ker, se mi zdi, da že vse imamo. Zdi se mi, da je vedno poskrbljeno zame v smislu, če se slabo počutim ali pa sem v dvomih vedno lahko pokličem vodjo in bom dobila odgovor.

Socialne delavka 5

A: Sedaj me najprej zanima, kaj je po tvojih besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S5 – 1) V bistvu je travma en dogodek ki se zgodi posamezniku. Lahko je to neko vedenje, lahko je specifičen dogodek. Bom rekla, da je zelo tako široko. (S5 – 2) Rekla bi, da samo po sebi ni nujno, da je travmatično, bolj je potem to, kako si jaz kot človek ali pa kot organizem to interpretiram. (S5 – 3) Res ni važno na zavestni ravni, ampak gre to na nezavedno raven. Se pravi kako to razumem, kako to dojamem, kako to interpretiram in potem naslednji korak, kaj to zares pomeni zame. To ni zavestna stvar, to je tisto, kar se odvija v naši globini na podlagi tega, kakšne izkušnje imamo, kaj vemo, kaj ne vemo. (S5 – 4) Tako, da bi težko rekla, kaj konkretno je travma, ker jaz mislim, da je to odvisno od vsakega človeka posebej. To je lahko nekaj s čimer bi se lahko soočila čisto v redu, brez kakršnega koli problema, ta isti dogodek pa bi zame lahko pomenil dejansko travmo za nekoga drugega.

A: Kakšen pa ima vpliv na človeka?

B: (S5 – 5) Isto je lahko zelo subjektivna stvar. Tako kot se učimo v socialnem delu, da nič ni objektivno, vse je objektivna resnica in je to tukaj še bolj izrazito. (S5 – 6) Lahko so to neke posledice, ki jih lahko na nezaveden način po poti rešimo. (S5 – 7) Lahko pa so to res težke stvari, ki jih vlečemo za sabo, ki pa jih lahko na nek način predelamo, ko pridejo ven. (S5 – 8) Res je zelo različno. Pri otroku na primer se lahko kaže na neki razvojni ravni. Tukaj lahko pridejo duševne stiske, težave. Zardi tega lahko človeka tudi kasneje razvije cel spekter psihiatričnih diagnoz. (S5 – 9) Ali pa na splošno neka nesreča v življenju, težko soočanje s situacijami, se ne znajdejo. (S5 – 10) Lahko se kažejo tudi posledice na dejanski fiziološki telesni travmi.

A: Tako ja je cel spekter je. Lahko gre tudi v kronične bolezni

B: (S5 – 11) Seveda, avto imune bolezni so zelo tipične. Se pavi, da organizem razvije poti soočanja, ker nečesa nismo zmogli. Ker v tistem trenutku ne znamo ne vemo, kako poskrbeti zase, kako poskrbeti za svoje potrebe. Jaz rečem, da se povežimo in potem organizem razvije avto imune bolezni. (S5 – 12) Recimo Mate on ima knjigo ko telo reče ne. In to je. Niti ni toliko posledica travme, gre se zato, da to je del mene. S temu se bojujem po navadi na nezavedni ravni. In lahko potem prenašam vse svoje vzorce, kako sebe vidim, in lahko je posledica taka, da telo reče tudi ne.

A: Super. Sedaj si že omenila otroke in že povedala posledice. Sedaj me pa samo še zanima kaj veš o razvojni travmi?

B: (S5 – 13) Tukaj jaz ne bi znala zelo veliko. Jaz vidim stvari mogoče malo drugače. Okej jaz ne razmišljam tako, zato ker se mi je zgodila travma v otroštvu sem zato taka. Jaz razumem tako, da se nekaj zgodilo, kar je bilo zame težko, mogoče tudi nikoli ne bom dobila odgovora, ker organizem to potisne v nezavedno z namenom in jaz pravim naj bo tam, če bo treba. (S5 – 14) S tem sem se morala soočiti je to del moje zgodovine in del mene in je lahko zelo zahteven, ampak to še ne pomeni, da jaz zdaj nečesa ne morem. Ne pomeni, da sem ujeta v to travmo ali pa da sem žrtev te travme. (S5 – 15) Definitivno pa razvojno je to pomembno, ker smo dali to čez. Smo se s tem soočali na nek svoj način tudi kot otroci in je to del nas in je dobro razumet sedaj. (S5 – 16) Velikokrat se zgodi, da recimo potem tisto, kar smo se potem naučili, kako smo hendlali npr. smo se umaknili, smo zmrznili, želeli reševati svoje družine, preslikavamo potem najprej v odraslo življenje. (S5 – 17) So pa to definitivno pomembne stvari in vplivajo na to kako se razvijamo ne glede na to, kdo smo in kaj smo. (S5 – 18) Rečemo, da nas zaznamujejo. Ja saj nas zaznamujejo ni, da ne moremo sedaj ni to da smo ne močni. Imamo moč. (S5 – 19) Je pa res, da ljudje dajejo zelo hude stvari čez, katerih si jih sama ne more predstavljati. Take grozote, ki jih slišiš v teh družinah, kaj se dogajajo. (S5 – 20) Ampak ja potem pa začnemo delat od tukaj naprej, kaj pa lahko. In se mi zdi, da ljudje iščejo načine, da se soočajo z življenjem, da rešujejo stvari, ki se jim zgodijo. Nekateri na tak način, drugi pa na drugačen. (S5 – 21) Eni gredo še bolj v destrukcijo, eni ne morejo ali pa ne želijo. (S5 – 22) Nekateri pa tudi dejansko ne zmorejo. (S5 – 23) Nekateri se pa trudijo delat korake.

A: Sedaj me pa zanima, kako bi ti pri uporabniku ugotovila, da je doživel travmo?

B: (S5 – 24) Ne bi se upirala na besede. Se pravi kaj mi nekdo govori in kaj mi nekdo ne govori. Ampak jaz sem bolj pozorna na celostno vedenje. Se pravi na to kar počne na to kar razmišlja, na to kar čuti. Se pravi tudi to, kar se na telesnem nivoju dogaja. Recimo če človek otrpne zmrzne. (S5 – 25) Recimo imela sem primer, ko je uporabnica hiperventilirala. Tako zelo celostno bi gledala. Moje predpostavke sicer so, da se je kaj v ozadju zgodilo, (S5 – 26) da bi pa rekla, da se je osebi pred mano zgodilo nekaj travmatičnega. Za to bi pa potrebovala več časa in kontakta. (S5 – 27) Recimo so to vedenja, ki jih mi označujemo kot nenavadna vedenja. S temi se v socialnem delu veliko srečavamo. Takim vedenjem ljudje rečejo čudaska vedenja ali pa celo nora, ker nekatera so nora vedenja. Pri takih vedenjih bi bila sigurno pozorna, da se

je očitno nekaj dogajalo, kar je bilo za tega človeka preveč. Za to, da bi lahko na drugačen način reševal. (S5 – 28) Ali pa so te tipične, da se pogovarjaš potem pa človeka kar odreže. ~~Enkrat sem z eno gospo pogovarjala. Imela je psihoze, bila je tudi na drogah. In jaz se nikakor nisem mogla povezati s to uporabnico. Jaz drugače s tem. Po navadi nisem imela težav. Pri nekaterih pa potem vidiš, da imaš ti težavo. Nisem bila sproščena. Imele sva samo kontak. In enkrat je čakala mojo sodelavko pred vhodom na klopce. In sem jo zelo na neformalni način ugovorila. Nekaj v povezavi z alergijo sem jo vprašala, ker je bilo ravno v tem kontekstu in je ženska postala besna. (S5 – 29) Recimo v pogovorih se pa tudi lahko vidi, ko človek nima stika sam s sabo. Recimo, ko ga vprašaš, kako je danes odgovori z navadno. In karkoli vprašaš v zvezi z njim, z njegovo notranjostjo, ali pa samo s čustvi težko odgovorijo. V takih trenutkih tudi predvidevam, da nekaj ni okej. Nekaj se je zgodilo, da ta človek na tak način funkcionira. On se je tako uskladił z enimi stvarmi in je za spoštovati to.~~

A: Zdaj me pa zanima, kako uporabno se ti zdi znanje travme za tvoje delo?

B: (S5 – 30) Jaz bi tako povedala. Jaz če, ne bi šla na dodatno izobraževanje psihoterapije, se jaz ne bi čutila opremljeno za delo z ljudmi. (S5 – 31) Ker sem jaz potrebovala mislim še vedno rabim nadgrajevanje. (S5 – 32) Pomembno mi je podrobno razumevanje človeka. Iz tega vidika glede na to, da smo v organizaciji kjer sem prej delala, zares delali socialno delo, sem lahko svoje delo bolj kvalitetno opravljala. (S5 – 33) Z znanjem o človeku, ki sem ga pridobila sem točno vedla kaj je moja vloga in kaj je moja naloga, kako dajati jasne informacije o tem kaj je zame sprejemljivo ali ne. Nekateri temu pravijo postavljanje meja. (S5 – 34) Postala sem tudi bolj razumevajoča v temu smislu, da lahko razumem, da vsak igra svojo bitko na kakršnikoli način. (S5 – 35) Potem pa kje je to naše sodelovanje in kreiranje neke pomoči. V prejšnji organizaciji sem imela veliko srečo, ker smo res lahko kreirali. Ampak vedno smo lahko delali na tistem nivoju kjer je on želel. (S5 – 36) Zdaj sem šla ponovno prebrati knjigo socialno delo z družino, ker so organizirane mentorske na faksu in bom ponovno hodila. In v knjigi je lepo zapisano, da je socialno delo širše. (S5 – 37) Se pravi ta terapevtska znanja. Mislim zame so nujna. Zdaj sicer se spet nazaj vračam, ker sem se pogloblja v psihoterapijo. Zdaj tudi bolj razumem o čem govori ta knjiga, o čem so govorili Gabi, Nina, Leja. In Gabi tudi govori o temu, da je socialno delo kompleksnejše in je.

A: Sedaj me pa zanima, če si že slišala za pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S5 – 38) Ne to pa nisem.

A: Okej se pravi za ta pristop je najbolj značilno to, da preden pride uporabnik v prostor, se ti zavedaš, da bi lahko imel izkušnjo travme in si zaradi tega med pogovorom bolj pozoren. In me sedaj zanima, na kakšen način bi ti odvodila prvi pogovor, če bi imela to v glavi?

B: (S5 – 39) Ful mi je težko sedaj razmejiti to, če bi delala kaj drugače ali ne bi delala kaj drugače. Ker v resnici ljudje, ki prihajajo k nam to so ljudje, ki imajo neko travmo. Mislim zgodbe, ki sem jih prej poslušala in ki jih poslušam tukaj imajo vsi za sabo nekaj takega, kar je za njih v resnici travmatično. In se verjetno ne zavedajo tega. Mislim, ne vem kaj bi jaz drugače.

A: Lahko samo opišeš kako vodiš pogovor, ker vidim, da imaš že veliko znanja o travmi.

B: (S5 – 40) jaz v resnici ne bi delala nič drugače. Jaz ne bi delala drugače z nekom zato, ker predpostavljam, da ima travmo. Ker v bistvu ne vem kaj delam v resnici, ali ga označujem. (S5 – 41) Hkrati pa tako ne vemo, ljudje prihajajo z različnimi zgodbami, ne vemo koga imamo pred sabo. Lahko imamo pred sabo psihopata. Dokler človeka ne vidim, ne spoznam. (S5 – 42) Itak smo pa v sociali vemo, da imajo ljudje za sabo hude življenjske izkušnje. In moj prvi pogovor je v tem smislu, da se predstavimo. Jaz se predstavim, ljudje se predstavijo. Jaz predstavim obliko pomoči. In potem ljudje nekaj povedo, kaj bi, kaj ne bi. To prvo srečanje, ga jaz zelo tko razumem, da je spoznavne narave. (S5 – 43) In uporabnik ima potem možnost, da pove ali si želi nadaljevati ali ne. Moja predpostavka je vedno, da je človek doživel nekaj težkega oz. da težko z nečim hendla.

A: Sedaj bi pa rada, da mi opišeš svoj način dela. Da se osredotočiš na koncepte, ki jih uporabljaš in na uporne točke s katerimi si pomagaš pri vodenju pogovorov. Da poveš strukturo tvojega pogovor.

B: ~~Dej mi še malo več smernic~~

A: Se pravi zanima me, kako ravnaš z varnostjo, kako z možnostjo izbire itd. Se pravi, da mi poveš na kakšen način vodiš pogovore. In da se v odgovori osredotočaš na to kako poskrbiš za varnost, možnost izbire, zaupanje, sodelovanje.

B: (S5 – 44) Aha okej si bom zbrala en primer. Z enim uporabnikom sem sodelovala in prvega pogovora nikoli ne bom pozabila, ker me je preskusil. On je meni postavljaj vprašanja. V bistvu

je preverjal, če sem ta prav sogovornik oz. če sem kompetentna, da bo on dobil nekaj od tega. In potem je rekel, da bi sodeloval. (S5 – 45) Ja se mi zdi, da na te stvari moraš bit zelo pozoren – kje se dobivaš in na kakšen način, da so v terminih, ki so dogovorjeni, da je to neka konstanta. (S5 – 46) Da sva imela prostor zase. (S5 – 47) Recimo v prejšnji organizaciji smo bili res zelo pozorni, da so bili prostori prijetni, me smo veliko dalje na to. (S5 – 48) V prostoru je zelo pomembna ta neformalnost, da se počuti prijetno. (S5 – 49) Imeli smo majhno dnevno sobo, ki je bila odmaknjena od drugih prostorov tako, da te ni bilo strah, če bo kdo kaj slišal. (S5 – 50) Med pogovorom je preverjal, če bom sodelavkam kaj govorila. In sem rekla, da ne kar je med nama je med nama. Je na vsake tok časa malo testiral, ampak jaz sem to vzela v kontekst varnosti in zaupanja. (S5 – 51) Sem pa pri njemu velikokrat zaznavala, če je spraševal ali je to okej. In tukaj je ta moment aha mogoče je pa nekaj bilo. Se pravi, če jaz to naredim ali je okej, ali je v redu če tako razmišljam, ali sem normalen, če tako razmišljam. Veliko je bilo tega. In veliko sva delala na tem, da je vse v redu.

A: Kako si ti potem ravnala s to informacijo, ko si ugotovila, da je nekaj lahko bilo?

B: (S5 – 52) Meni se odpre neka misel, nekaj ideja. Jaz to še mal preverim ali pa vprašam, ali pa vidim, če se na to temo večkrat vrne. Dam neko razmišljanje nazaj. (S5 – 53) Ali pa ponudim recimo, ali bi delal na odnosu do svoje mame, se pravi ponudim tisto temo, pri kateri se mi zdi, da se je lahko nekaj dogajalo. In če reče, da ne potem ne. (S5 – 54) Ampak jaz ne delam drame iz tega. Jaz sem zagovornik tega, da zdravi odnos. In ni treba, da gremo tja. Jaz mislim, da če kakšne stvari potlačimo je to z namenom tam in je to z razlogom. Zato ne drezam tja. (S5 – 55) Ampak to pa se potem preslika v odnose, ki jih imam zdaj vidi se na kakšen način funkcioniram v odnosih zdaj. In tukaj pa imam polje možnosti, da delam.

A: Okej za varnost si sedaj povedala.

B: (S5 – 56) Aha za varnost se mi zdi še ne zelo pomemben vidik, da dejansko omenim varstvo osebnih podatkov. (S5 – 57) Jaz vedno na koncu naredim povzetek in uporabnikom tudi pokažem zapisek. To se mi zdi zelo koristno, saj lahko na koncu še enkrat preverim, če sem res vse prav razumela. (S5 – 58) Vedno jim povem, kam gredo te podatki. Je pa drugače, če delaš na področju varstva družine. Tukaj je na prvem mestu to, da zaščitimo otroke, žrtve. (S5 – 59) Ampak vedno, če sem pošiljala dopise na sodišče ali kamor koli sem vedno delala z vednostjo uporabnikov. Dala sem jim tudi za prebrat, če se z napisanim strinjajo.

A: Super, kako pa v pogovorih skrbiš, da imajo uporabniki možnost izbire?

B: (S5 – 60) To je nujno. Veliko ljudi se v resnici neprostoovoljno vključuje. In jaz verjamem, da imajo uporabnik vedno možnost, že pri temu kako oblikujejo svoje mnenje, kaj povedo, kaj ne povedo. (S5 – 61) Imajo izbiro tudi pri tem katero socialno delavko bi izbrali. Čisto možno je, da jim nisem simpatična in gredo lahko tudi h kateri koli drugi moji sodelavki. (S5 – 62) Nekaterim tudi način dela ne odgovarja in lahko poskusimo z nečim drugim. (S5 – 63) Možnost izbire je res pomembna zato, da se lahko dogovorimo, kako pogosta bi bila srečanja, saj je vsak drugačen. Mi moramo biti na to pozorni. (S5 – 64) To je tako, kot govorimo o soustvarjanju nekega procesa. In ja soustvarjamo, nismo mi tisti, ki določamo.

A: Sedaj me pa zanima, kako jim krepíš moč.

B: (S5 – 65) Zdi se mi, da je pomembno, da ubesedimo in pokažemo na tiste dogodke, kjer so bili uspešni in jim namenimo pozornost. (S5 – 66) Tudi kompliment. Da se da temu neko pomembnost in vrednost. (S5 – 67) Še posebej pa je pomembno, da osvetlimo tudi tiste dosežke, ki jih sami ne vidijo. Ta koncept se meni zdi zelo pomemben. (S5 – 68) Nisem pa pristaš tega, da se vsako najmanjšo stvar pohvali. Bolj to, da se ubesedi, da sploh pride na plano in da dobi fokus. In, da jim jaz povem kako se mi fajn zdi. V tem smislu pohvala. Da je ena konkretna zadeva, da je neka sprememba, ali pa da se človek opogumi naredit nečesa, kar ga je bilo strah naredit.

A: Zdaj sva šle postopoma čez elemente pristopa. Pa me zanima, če bi sedaj lahko s par besedami opisala, kaj je ta pristop?

B: (S5 – 69) Ne bi mogla prav za ta pristop točno povedat.

A: Okej malo si se že dotaknila te naslednje teme, pa me sedaj zanima, kaj je zate retravmatizacija?

B: (S5 – 70) Da se je človek znašel v podobnem odnosu ali v podobnih okoliščinah, ki so se odvile na podoben način kot travmatičen dogodek in v tem trenutku odreagira enako kot je v preteklosti. Se pravi lahko zmrzne. Kot, da bi se mu dogodek identično ponovil. (S5 – 71) Ali pa tako, da bi mu jaz začela vrtat, da bi poskušala na vsak način izvleci podrobne informacije o dogodku. Ta moja vprašanja bi lahko pri njem vzbudila slike, spomine, čustva, vonj iz travmatičnega dogodka. Potem bi pa jaz rekla no sedaj sva pa končale, ker je toliko ura. To

recimo. (S5 – 72) Ali pa, da imaš občutek, da se ti ponavljajo podobne stvari znova in znova. Velikokrat rečemo, da je človek odrasel. Ja ampak ima svoje izkušnje. Žrtve nasilje recimo. Velikokrat jim očitajo, da bi lahko kej naredile, da so imele izbiro. Ja ampak te izbire niso na zavestni ravni. Lahko se zgodi disociacija. Organizem se je organiziral tako kot ve in zna enako, zato da je lahko preživel.

A: Sedaj me pa zanima, na kakšen način potem odreagiraš v situacijah ko vidiš, da je prišlo do retravmatizacije?

B: (S5 – 73) V bistvu imam en primer iz ene delovne skupine. V skupini je nastal en hud konflikt ne fizičen ampak verbalen. In smo ustavili. Moj sodelavka je šla ven z uporabnikom, ki je bil jezen jaz sem šla pa ven z uporabnico, ki je bila napadena. Ponavljala je, da se ji dogaja isto kot doma ob tem je pa hiperventilirala. Bila je zelo jezna, hkrati je pa šla v to, da ni normalna, da tako čuti. (S5 – 74) Jaz sem šla naprej v normalizacijo, da je normalno, da tako diha in da tako čuti. V bistvu sem bila tam in ji govorila, da je vse v redu. Z njo sem bila toliko časa dokler se ni pomirila. (S5 – 75) Vprašala sem jo, če jo lahko primem za roko in mi je dovolila. Na koncu je potem umirila dihanje. (S5 – 76) In je sama rekla okej je, da se tako počutim. Potem sem jo potrdila, da je okej, da se tako počuti. Rekla sem ji, da bi se jaz tudi tako počutila. (S5 – 77) Potem pa razmejevanje, to je njegova zgodba on si je interpretiral situacijo iz drugačne perspektive in iz izkušenj za katere mi ne vemo. To nima nobene veze z vami. Potem se je čisto pomirila. (S5 – 78) Potem sem jo vseeno še enkrat vprašal, če je v redu preden je šla, ker me je skrbelo. Takrat sem bila samo zraven.

A: Ali imaš kakšna orodja, s katerimi prepoznaviš ali je bila oseba travmatizirana v pogovoru?

B. (S5 – 79) V bistvu sem iz svojega ne najbolj zdravega vedenjskega vzorca »fokus na druge« obrnila meni v prid med pogovori. S tem sem zelo senzibilna na druge. Zaradi tega tudi velikokrat znam prepoznati kdaj je za koga preveč. In kar opazim tudi preverjam pri uporabnikih.

A: Sedaj greva na zadnjo stvar in sicer na sekundarno travmatizacijo. Ali veš kaj je to?

B: (S5 – 80) Ne tega pa ne vem.

A: To pomeni, da če si dolgo izpostavljen težkim zgodbam, lahko začneš podoživljati stvari, kot da bi se zgodile tebi. In me zanima, če si ti to pri sebi že opazila? In zanima me, če si imela že kakšne posledice svojega dela?

B: (S5 – 81) V prejšnji službi je bilo na eni točki zame preveč. Res je, da sem tam delala dolgo časa. Stalno sem morala razmejevat, kaj je moje in kaj ni moje. S tem sem dobro shajala. Potem proti koncu je bilo pa enostavno preveč zgodb ljudi, ki so bili psihotični in bili na drogah. In toliko zame nerealnega za njih realnega sveta. (S5 – 82) In na koncu je bilo veliko uporabnikov s katerimi sploh nisem mogla vzpostaviti kontakta. To je bilo zame zelo težko in zato sem tam tudi veliko energije izgubila. (S5 – 83) Tudi samo po 10 minutnem kontaktu me je tako izželo. (S5 – 84) Ampak sem bila pa tudi telesno že zelo izmučena. Bila sem veliko na bolniški že čisto izčrpana. In zaradi celotne situacije je bilo potem na koncu zame preveč.

A: A si imela še kakšno drugo posledico poleg izčrpanosti, ali je bila ta glavna?

B: (S5 – 85) Ne to je bilo to. Ampak zaradi izčrpanosti sem morala veliko počivat, nisem imela energije to pomeni, da tudi doma nisem mogla biti veliko z otroci.

B: Sedaj me pa zanima, kaj si delala takrat, da si si pomagala?

A: (S5 – 86) Moje strategije za pomoč sebi so intervizije, supervizije, psihoterapija. Največ to. (S5 – 87) Sedaj sem si tudi najbolj pomagala z alternativo kot je bioresonanca. (S5 – 88) Pomaga mi tudi, če se pogovorim z bivšimi sodelavkami. (S5 – 89) Ali pa tako kot bomo imeli sedaj na faksu mentorsko skupino, ta bo zame ključna.

A: Zdaj me samo zanima ali se ti zdi, da si dobila dovolj pomoči s strani organizacij?

B: (S5 – 90) Če je supervizija kvalitetna potem je to čisto dovolj. (S5 – 91) Meni je najbolj pomembno, da lahko sproti govorimo o stvareh, se pravi intervizije. (S5 – 92) Sama pri sebi pa vem, da rabim nekaj več recimo terapijo. (S5 – 93) Pri superviziji mi je pa najbolj pomembno, da mi supervizor daje usmeritve, da se lahko potem sama usmerim. (S5 – 94) Mi pa zelo pomaga to, da sedaj lahko pokličem katero koli sodelavko v regiji tudi, če je ne poznam in dela na istem področju kot jaz. In karkoli vprašam, mi dajo informacije mi gredo na sproti.

Socialna delavka 6

A: Najprej me zanima kaj je po tvojih besedah travma?

B: (S6 – 1) Travma je nek težek dogodek, ki je aktualen takrat ko se dogaja in tudi kasneje, če se posledice vlečejo.

A: Okej super. Kakšen vpliv pa ima travma na človeka?

B: (S6 – 2) Zagotovo ima zelo močan vpliv. Travma vpliva na vsa področja življenja (telesno in duševno). (S6 – 3) Zelo različno recimo telesna so lahko določeni spomini, bolečine, omejena kognicija, flashbacki. Ogromno stvari je in je zelo različno. (S6 – 4) Poleg tega pa je tudi to, da na nekatere bolj vpliva kot na druge. Tukaj je pomembna veščina odpornosti.

A: Sedaj me pa še zanima, kaj veš o razvojni travmi?

B: (S6 – 5) Od teorije sem že zelo daleč. Iz prakse pa lahko povem. Razvojna travma je prisotna v zgodnjem razvoju otroka. Otroci imajo tako lahko večje posledice, ker ima manj zmožnosti, znanj, lahko ima tudi manj podpore. Zaradi teh dejavnikov lahko travma povzroči hude posledice tudi v prihodnosti.

A: Kaj pa meniš o povezavi med razvojno travmo in odraslostjo.

B: (S6 – 6) Prej se začnejo kazati težave, če travme iz otroštva ne razreši. Lahko obdobje ali pa v celem življenju. V veliki večini primerov se posledice vlečejo, če potem niso razrešene. (S6 – 7) To se lahko kaže tako, da slabše funkcionirajo, so depresivni, anksiozni. Včasih sploh ne veš, dokler ne ozaveš na terapiji, da bi bila to lahko posledica doživete travme. (S6 – 8) V odnosih se potem velikokrat pokaže koliko je kdo zmožen. (S6 – 9) Lahko tudi v ciljih, samospoštovanju, samozavesti. Nekatere ljudi to zelo ovira, taki si po navadi hitro poiščejo pomoč.

A: Kako pa bi ti prepoznala, da obstaja možnost, da je uporabnik doživel travmo?

B: (S6 – 9) Lahko se zgodi, da jih popolnoma preplavi, kar se jim je zgodilo, da vedno ponavljajo eno in isto zgodbo. (S6 – 10) Ali pa da je prestrašena, anksiozna, zelo nesigurna vase. (S6 – 11) Potem, da je pogosto v stiski ali pa zloraba različnih substanc. Recimo, da slabo funkcionirajo, da imajo težave z odvisnostjo. Na ta način bi to prepoznavala.

A: Okej sedaj me pa samo zanima, kako vidiš pomembnost znanja o travmi v svojem poklicu?

B: (S6 – 12) Pomembno je vedeti nekaj o tem zagotovo, zato da lahko lažje prepoznaš, da lahko lažje ugotoviš na kakšen način delat z žensko (z njimi največ delam). (S6 – 13) To znanje je pomembno, da veš kako ravnat na tak način, da je ne retravmatiziraš. Ta del je zelo pomemben. (S6 – 14) Pomembno je tudi zato, da delamo z njo ne mimo nje. (S6 – 15) Pomembno je, da se jim približaš tam kjer so v tisti situaciji kjer so takrat, ko ne zmorejo. (S6 – 16) Da nekako pustiš, da imajo one kontrolo nad svojim življenjem in da se jim prilagodiš. (S6 – 17) Skušam čim več z njo v sodelovanju z njo. Pa če vidim, da je preveč, počakam pa potem kasneje nadaljujeva. (S6 – 18) Vedno poskušam precenit, da ni prehudo, ker ni potrebe. Na srečo si lahko vzamemo čas. Mi se res lahko uporabnicam prilagodimo. (S6 – 19) Pomembno je tudi, da ona sam sprejema odločitve za svojo življenje, da jo jaz informiram, podpiram, sodelujem, da igram zagovorniško vlogo. (S6 – 20) Če pa se ugotovi, da potrebuje kakšno drugačno pomoč, jo pa tudi spodbudim in usmerim tja kamor potrebuje. K sreči pa imamo tudi mi možnost ponuditi uporabnicam brezplačno psihoterapijo in sicer samo 12 seans ampak nekaj je, vsaj za začetek. Je tudi možnost brezplačne psihoterapije s strani nekaterih zavodov, ki jih financira država. Tako, da nekaj malega se da, vendar premalo.

A: Sedaj me pa še zanima, če bi si želela pridobit več znanja v tej smeri?

B: (S6 – 21) Mislim, da nikoli ni preveč znanja. Tudi obnovit znanje je zelo pomembno. Kakor pravim, sama sem že daleč od usposabljanja. (S6 – 22) Malo je težava, ker smo omejeni kot nevladna organizacija pri plačljivih izobraževanjih in nimamo sredstev. To je škoda. Če bi imeli tukaj malo več prostih rok bi se lahko bolj kvalitetno izobraževale. (S6 – 23) Vesela bi bila seminarjev za obnovitev znanja kot za spoznavanje nekih novih vsebin. (S6 – 24) Poleg tega pa pomagajo tudi psihoterapevtska znanja. Nekaj sem se izobraževala v tej smeri, ampak sem naredila premor.

A: Sedaj bova pa raziskali pristop temelječ na razumevanju travme. Ali si že kaj slišala o tem?

B: (S6 – 25) Malo sem že slišala o tem, malo sem si tudi pred intervjujem pogledala. In tako po alinejah ne znam. Ampak, ko sem začel prebirati literaturo sem ugotovila, da pravzaprav mi to počnemo. Ne da bi vedeli.

A: Okej super. Potem mi pa sama najprej povej, kaj veš o pristopu temelječem na razumevanju travme? Najbolj je, da imaš za iztočnice svoje delo.

B: (S6 – 26) ~~Okej super bom sedaj izhajala iz svojega dela.~~ Najprej imamo z uporabnicami uvodni pogovor. V tistem trenutku se poskušamo njim prilagoditi, toliko kot ona zmore. (S6 – 27) Poleg tega imamo neko zavedanje, da so to neke travmatične zadeve, da ne moreš kar tako na polno. (S6 – 28) Nekaj pa vseeno moramo vedet, kaj se je sploh dogajalo, da lahko sprejemamo pravilne ukrepe in oblike pomoči.

A: Okej se pravi ko dobite uporabnico upoštevate, da je lahko preživela hude travme. Ta pristop temelječ na razumevanju travme pa ravno govori o tem, da imamo vedno v mislih, da je možnost, da je oseba doživela nek hud dogodek v preteklosti. Pa me zanima na kakšen način ravnaš s tem?

B: (S6 – 29) Če vidim, da jo nekatere stvari zelo bremenijo, kar po navadi je, saj se dogajajo zlorabe psihične in fizične, saj ženske pridejo k nama na varno. Tako, da probam po tem vprašati. Povem ji, da me lahko ustavi, da lahko pove toliko kot sama želi, kot zmore, da bova lahko tudi naslednjič nadaljevale. (S6 – 30) Vedno pa začnem pogovor z nekim zavedanjem, da je marsikaj doživela na psihičnem in fizičnem nivoju. Zdi se pa mi, da o spolnih zlorabah najtežje spregovorijo.

A: Se pravi v pogovore vstopate počasi, uporabnicam dajete čas in ne delate nič na silo.

B: (S6 – 31) Tako ja, in slej kot prej se izkaže, da so bile deležne nasilja že iz matične družine, otroštva, (S6 – 32) da imajo za sabo že veliko zlorab s strani različnih oseb.

A: Okej super. Sedaj bova pa šli na elemente tega pristopa. Enega si že večkrat omenila. In sicer možnost izbire in ga veliko uporabljaš pri svojem delu, kot sem razbrala iz najinega pogovora. Sedaj me pa zanima, kako poskrbiš za varnost pri svojem delu? Se pravi za fizično varnost je poskrbljeno, saj je ustanova na tajni lokaciji.

B: (S6 – 33) Takoj ja za fizično varnost je poskrbljeno. Z uporabnicami naredim varnostni načrt tudi zato, da uporabnica ve kako ravnati v določeni situaciji. Varnostni načrt je živa stvar, treba ga je obnavljati in prilagajati. (S6 – 34) Mi probamo v zaupnem odnosu z uporabnico, ta se mora seveda graditi. Ne kar gre takoj. (S6 – 35) Z njo je potrebno sodelovati zato, da nam lahko čim več situacij zmore povedati. Ne zmore vsaka tega. (S6 – 36) Recimo zelo pomembno je, da imamo odnos z uporabnicami zgrajen na zaupanju zato, da se lahko z nami pogovarja recimo o tem, ali bi se dobila s partnerjem ali ne. To zato, da lahko poskusimo varno to izpeljati, da se ne

ogrozi njena varnost. (S6 – 37) Pri nas je že varna ampak moramo delat za to, da bo lahko ostala varna. (S6 – 38) Tukaj je pomembno tudi sodelovanje z drugimi institucijami. Mi predlagamo za povečano varnost, da se prijavi nasilje policiji.

A: Okej super. Na kakšen način pa vzdržuješ varnost v odnosu med vama?

B: (S6 – 39) Probam gradit odnos čim bolj na zaupanju, spoštovanju nje kot osebe in njenih okoliščin. (S6 – 40) In s tem, da se njej in njeni situaciji probam čim bolj prilagoditi. To pomeni, da ne delamo nič mimo nje ali brez nje. Ampak vse z njenim soglasjem. (S6 – 41) Poleg tega probam bit čim bolj dostopna in naravna. (S6 – 42) Me smo v hiši čez dan vedno z njimi in prihajamo vsak dan med tednom. Zaradi tega so možni tudi kratki pogovori v hiši. S tem se tudi večja zaupanje in gradi odnos. Včasih tudi skupaj kuhamo kavo in se pogovarjamo. (S6 – 43) Drugače jih pa med pogovorom probam čim več informirat in z njo delat, da ima ona možnost odločanja.

A: Sedaj pa me zanima sodelovanje, kar si tudi že omenila, da delate skupaj z uporabnicami. Najbolj težka situacija se mi zdi, ko je potrebna prijava na policijo. In me zanima, na kakšen način tukaj ravnate s tem, da z uporabnico vseeno sodelujete?

B: (S6 – 44) V bistvu poskušam na ta način, da nam uporabnica, ko zmore, pove celotno situacijo. Glede na to ji potem mi poskušamo nuditi najboljšo pomoč. (S6 – 45) Potem pa po navadi spodbujamo uporabnice, da se nasilje prijavi v kolikor še ni bilo prijavljeno. Tukaj gre vseeno za povečanje njene varnosti. (S6 – 46) Recimo pri sklicnih MDT-jih vedno poudarjam, da naj bo v večini pogovora uporabnica zraven, da se ne dela mimo nje. Tako lahko ona vse sliši, kar se pogovarjamo o njeni situaciji. Zato, ker se gre za njo.

A: Pojdiva sedaj na krepitev moči

B: (S6 – 47) Ja to je zelo pomembno in o tem še nisem veliko govorila. V pogovorih vedno skušam iskat njene močne točke, poudarjat stvari, ki jih je dobro naredila. (S6 – 48) Skupaj z njo iščeva tisto, kar jo veseli, da bi se podprla. (S6 – 49) Včasih z njimi speljem tudi kakšno meditacijo (S6 – 50) ali pa jih usmerim v kakšne dejavnosti, ki bi jih lahko bolj podprle. Ali pa raziskujem z njimi, katere dejavnosti so v preteklosti rade počele in so se popolnoma prenehale zaradi nasilja. (S6 – 51) Potem spodbujam, da se krepí njihova socialna mreža. Se pravi, da spoznava nove ljudi ali pa obnavlja stike, ki so bili v preteklosti pozitivni in so zaradi nasilnega

odnosa zamrli. Tako, da počasi začne graditi pozitivne točke zanjo, ki bi jo krepile in ji v prihodnosti tudi pomagale. (S6 – 52) Dostikrat tudi iščemo katere hobije je imela včasih. Tako, da raziskujemo skupaj z njo.

A: Kaj pa recimo psihološki vidik krepitve moči?

B: (S6 – 53) Po navadi v svetovanju z njo probamo premikati stvari npr., da ni več tako ubogljiva. (S6 – 54) V svetovanju veliko dajem tudi povratnih informacij, da lahko ženske ozavešajo, to kar opazim. (S6 – 55) Včasih pa jih tudi usmerim v dodatno pomoč, če ocenim, da ji je naše svetovanje premalo.

A: To se mi zdi pomembno povezovanje med strokami.

B: (S6 – 56) Tako ja, me se zavedamo svojih omejitev in zato se rade tudi povezujemo z drugimi strokovnjaki.

A: Sedaj se bova dotaknili retravmatizacije, ki si jo že omenila. Pa me najprej zanima, kaj več o retravmatizaciji?

B: (S6 – 57) Recimo vlečenje stvari iz nje na neprimeren način. Recimo to pomeni, da med pogovorom ponovno doživi tiste občutke, ko jih je takrat, ko se ji je zgodila travma.

A: Na kaj pa si recimo pozorna, ko vodiš pogovore, da do retravmatizacije ne bi prišlo?

B: (S6 – 58) Najbolj se zanašam na svoj občutek, lahko se tudi zgodi, da sem kdaj premalo senzibilna. (S6 – 59) Predvsem opazujem med pogovorom, če je zmožna pogovora o določeni temi ali ne. (S6 – 60) Spodbujam jih k temu, da usmerjajo pogovore na tak način, da me lahko ustavijo, če preveč drezam v njo. Vedno je cilj pogovor to, da ona pove toliko kakor želi.

A: Si predstavljam po opisanem, da veliko tudi spremljate njeno neverbalno komunikacijo.

B: (S6 – 61) Seveda ne samo beseda tudi njeno neverbalno izražanje.

A: Na katere znake ste pozorni med pogovorom, da veste, kdaj pogovor umirjati oz. ustavljati?

B: (S6 – 62) Mogoče kakšen nemir, žalost, tesnoba, zamaknjenost. (S6 – 63) Mogoče tudi, če se začne na fizični ravni umikati (lesti skupaj).

A: Sedaj sva se spoznali oz. osvežili znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme in me zanima ali se ti zdi uporaben za tvoje delo?

B: (S6 – 64) Zdi se mi zelo uporaben in nujen pri mojem delu. Pomemben je zame zato, da vem kako ravnati in hkrati s pogledom na žrtev. Potrebno je to znanje upoštevati, zato da lahko dobro delaš.

A: Sedaj me pa zanima, če bi si želeli pridobiti več znanja v povezavi s tem pristopom?

B: (S6 – 65) Se mi zdi, da ne bi bilo odveč. Seveda sodelavke, ki so sveže iz faksa vedo nekaj več o teoriji, me pa smo že malo pozabile. Tako da se mi zdi najbolj smiselno, da bi bilo možnost, da bi se znanje lahko obnavljalo. To bi zelo koristilo. (S6 – 66) Vidim pri sebi, da tudi če so stvari že utečene, je dobro, da jih spet slišiš in ozavešiš, da delo ne postane preveč rutinsko. Zato je zelo koristno, da to obnavljamo.

A: Okej sedaj pa se bova pogovorili o sekundarni travmatizaciji.

B: (S6 – 67) Tukaj bi pa potrebovala malo tvoje pomoči.

A: V bistvu, da se zgodi projekcija, da sama pri sebi začneš podoživljati občutke žrtev kot, da bi se travme tebi zgodile.

B: ~~Aha kaj naj sedaj povem v povezavi s tem.~~

A: Sedaj me zanima, če si že kakšne posledice v povezavi s tem?

B: (S6 – 68) Sem imela. Včasih se te kakšne stvari zelo dotaknejo, kar žrtev pove o svojih izkušnjah. O tem potem lahko veliko premišljuješ. (S6 – 69) Včasih se zgodi tudi to, da se ti začne izkrivljati slika in začneš videti samo slabo.

A: A na splošno v življenju ali samo pri uporabnici?

B: (S6 – 70) Na splošno v življenju. Lahko pride neko obdobje, ki je bolj negativno in vidiš samo slabo, nimaš zaupanja v svet, pojavljajo se prepričanja, da je svet nevaren.

A: Ali si kdaj tudi čutila izčrpanost?

B: (S6 – 71) Tudi sem čutila izčrpanost ja. Po vseh teh letih je bilo vsega veliko. Ne sicer tako, da bi rekla, da ne bi več mogla, da bi bila izgorela, to ne. Kakšno obdobje pa te to spremlja. (S6 – 72) K sreči imamo redne supervizije in redne intervizije in se lahko glede teh stvari pogovoriš s sodelavkami, z usposobljenim supervizorjem, da se to zmanjša. Ampak to zna bit kar težava, ki jo lahko nosiš s sabo.

A: Kako je z intervizijo? Predvidevam, da jih imate med sabo vsak dan.

B: (S3 – 73) Tako je. Lahko tudi večkrat na dan, sproti, da take stvari predebatiramo s kolegicami. (S8 – 74) Supervizije pa imamo pa enkrat na štirinajst dni. (S6 – 75) Potem imamo pa tudi po potrebi možnost individualne supervizije. To pa koristimo takrat, kadar nam je zelo težko. (S6 – 76) Drugače pa imamo skupinsko supervizijo. To je kar nujno pri takem delu. Sicer se tega vsi ne zavedajo in to ne omogočajo vsem delavcem, ampak tukaj je za to poskrbljeno.

A: Sedaj me pa zanima, na kakšen način si sama pomagaš?

B: (S6 – 77) Takrat ko sem imela še manjše otroke so mi takrat najbolj oni pomagali. Na tak način, da ko sem prišla domov sem res morala presekati in njim posvetiti pozornost. Sedaj so večji pa si pomagam na drug način. (S6 – 78) Recimo meni zelo pomagajo sprehodi, kolesarjenje, (S6 – 79) včasih berem, (S6 – 80) hodim tudi na jogo. Imamo meditacijo, dihanje. Se mi zdi, da mi to zelo pomaga. (S6 – 81) Drugače mi pa res najbolj pomagajo intervizije. (S6 – 82) Recimo tudi rada na vrtu delam, to me najbolj sprosti.

A: Sedaj je pa zanima glede organizacije, če bi si želela kaj več ali si popolnoma zadovoljna glede podpore, ki jo dobiš?

B: (S6 – 83) Meni se zdi, da sem kar zadovoljna. Imamo v redu podporo, imaš možnost dobiti kar rabiš takoj in toliko kakor potrebuješ. To je to, tukaj ne bi nič spremenila.

Socialna delavka 7

A: Zanima me, kaj je po tvojih besedah travma in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S7 – 1) Načeloma vse kar zaznamuje osebo. Se pravi nek travmatičen dogodek, ki na določenih osebah pusti posledice.

A: Kakšne posledice pa bi bile to?

B: (S7 – 2) Recimo, da nima popolnega uvida v dogodek ali pa se določenih delov dogodka ne spomni. Da nima slike, da nima pomena, čutenj.

A: Okej super kaj pa veš o razvojni travmi in kakšen vpliv ima na človeka?

B: (S7 – 3) Da se v razvojnem obdobju zgodijo dogodki. Posledice so potem še hujše za osebo, če se travmatični dogodki zgodijo v tem obdobju.

A: Aha lahko to še bolj razložiš.

B: (S7 – 4) Aha recimo to so travmatični dogodki, ki potem izhajajo za vse oblike nasilja, zlorab (čustvenih, spolnih). Tako, da so lahko ljudje v odraslosti žrtve takih odnosov zaradi preživete travme v otroštvu.

A: Okej super kako bi pa ugotovila, da obstaja možnost, da je človek doživel travmo?

B: (S7 – 5) Recimo že iz pogovora bi prepoznala, če bi uporabnik govoril o nekih travmatičnih dogodkih brez prisotnosti kakršnih koli čustev, čustvovanj. (S7 – 6) Lahko med pogovorom tudi čisto disociirajo – kot da ga ni bilo tam.

A: Sedaj me pa zanima kako vidiš uporabnost znanj pri svojem delu in ali jih uporabljaš pri svojem delu?

B: (S7 – 7) Ta znanja se mi zdijo zelo uporabna zato, da lahko širše razumeš zgodbo uporabnika. Ta znanja ti pomagajo, da imaš lahko celotno sliko osebe. (S7 – 8) Recimo jaz znanja uporabljam tako, da ko zaznam možnost doživete travme potem v tistem trenutku vem kako odreagirat. (S7 – 9) Da vem, da moram z uporabnikom delat postopoma. Recimo jaz bi ga dodatno travmatizirala, če bi odprla neko temo, ali pa bi na vsak način želela od njega določene podatke. (S7 – 10) Počasi potem vnašam vprašanja, ki so povezana z dogodkom, zato da njegovi možgani začnejo povezovat stvari.

A: Sedaj me pa še zanima, če bi si rada pridobila več znanja o travmi.

B: (S7 – 11) Ta znanja se vedno potrebuje. Tudi sedaj se veliko govori o tem, veliko je raziskav na to temo. Se mi zdi, da šele sedaj prihaja znanje na kakšen način pristopit, kaj se dogaja s

človekom. Se mi zdi, da sedaj prihaja val tega novega znanja in metode. (S7 – 12) Se mi zdi, da je nujno potrebno sprotno izobraževanje, da lahko naša znanja nadgrajujemo. (S7 – 13) Vidim pa v teh znanjih tudi oviro, da se moramo zavedati, da ne glede na uspešnost metod podkrepljenih s statistiko, da je vsak človek individuum. Se mi pa zdi, da ljudje, ki so v poklicih pomoči potrebujejo znanja o travmi, drugače se lahko takoj sprevrže v nekaj matematičnega.

A: Kaj pa meniš prav na tvojem področju dela?

B: (S7 – 14) Ja recimo prav pri funkcioniranju družine, večkrat imam tudi strokovno svetovanje parov pri ločevanju. Tukaj se mi ta znanja zdijo zelo pomembna. (S7 – 15) Pomembno je tudi recimo, če v pogovorih pride do neke re travmatizacije, da znamo odreagirat. Da znamo umirit zadevo, da nismo še mi panični, da probamo umirit z dihom in našim glasom.

A: Okej super, sedaj bova pa šli na pristop temelječ na razumevanju travme. Si za ta pristop že kdaj slišala?

B: (S7 – 16) Sem slišala ja. Sedaj bo tudi eno izobraževanje na to temo v aprilu.

A: Pa je plačljivo ali neplačljivo?

B: (S7 – 17) Je plačljivo ja. Sedaj čakam še urnik, ker niso še sporočili predavatelje. Glede na kvaliteto se bom potem odločila, na katera izobraževanja bom šla, ker smo vseeno finančno omejene, ker dobi vsaka delavka določeno število sredstev, ki jih lahko uporabimo za izobraževanja. (S7 – 18) Se mi zdi zelo pomembno, da se udeležujemo kvalitetnih predavanj, da lahko pridobimo znanja.

A: Okej super potem mi pa lahko kar s svojimi besedami opišeš, kaj je pristop temelječ na razumevanju travme?

B: (S7 – 19) Se mi zdi, da zajema stvari, ki sem jih že povedala. Se pravi, da veš osnovo kaj travma sploh je in da na podlagi tega pristopaš k človeku, k reševanju, ozaveščanju. Mogoče tudi to kar sem na začetku povedala, da si pozoren na neke znake, ki lahko kažejo na re travmatizacijo.

A: Dober odgovor. Ali so kakšni znaki, na katere si pozorna že pri prvih pogovorih, ko osebo prvič vidiš?

B: (S7 – 20) Se mi zdi, da zelo odvisno od človeka in za katero stvar. Vedno sem pozorna na znake in vedno imam znanje pri sebi, saj drugače ne gre. (S7 – 21) Potem je pa tudi odvisno, kako pogovor steče. V kasnejših pogovorih čez čas se mi zdi, da se potem bolj začne kazati in da sem takrat tudi bolj pozorna.

A: Mogoče probava še to definirati ko si rekla, da je odvisno kje. Ali imaš izkušnje tudi s pogovori, ko pa si bila pozorna na znake retravmatizacije že na prvem pogovoru?

B: (S7 – 22) Se mi je zgodilo ja, da je uporabnica že na prvih pogovorih začela govoriti o družini, kaj se je dogajalo njeni sestri. V bistvu je govorila o drugi osebi, V bistvu se je pa izkazalo, da gre že za njo samo. (S7 – 23) In pri njej sem recimo zaznala, da je govorila brez čustev, da je disociirala, da je govorila svoji sestri.

A: Sedaj bova šle pa na elemente pristopa temeljčnega na razumevanju travme. Jih mogoče poznaš?

B: ~~Ne tukaj bi pa potrebovala malo tvoje pomoči.~~

A: Okej bova šli čez vsak element. Lahko začneva z možnostjo izbire, saj si ga že omenjala. Omenila si že, da uporabnikom puščaš prostor, svoj čas, da vsak lahko v svojem tempu naslavlja določene teme. Je še kaj takega, na kar si pozorna v pogovorih v luči elementa možnosti izbire?

B: (S7 – 24) Zdi se mi, da je tukaj zelo pomembna tudi empatija. Se mi zdi, da brez tega ne moreš delati. (S7 – 25) Potem se mi zdi pomembno, da mi v pogovoru poskušamo zdržati z njegovimi uvidi in da ne vsiljujemo naših nasvetov, ker tukaj ne gre za nasvete. Se pravi izbira tudi v luči strokovnega delavca, da poskuša zdržati ga slišati in ne vsiljevati svojega mnenja. ~~S tem se mi zdi, da se vzpostavi tudi nek varen prostor, ki lahko omogoča nadaljnje delo.~~

A: Na kakšen način pa vzpostaviš varen prostor?

B: (S7 – 26) Vedno v pogovorih najprej povem, da vse ostaja znotraj pogovora (S7 – 27) razen določenih podatkov, za katere sem pa dolžna ukrepati in poročati naprej (npr. nasilje). To opozorim zato, ker imam velikokrat uporabnike, ki so bile že žrtve zlorab določenih institucij. (S7 – 28) Drugače pa vzpostavljam meje. Na eni strani krepim uporabnike, na drugi strani pa postavljam jasne meje, da ne dovolim določenih zlorab.

A: Kako pa poskrbiš za fizično varnost?

B: (S7 – 29) Če gre za osebo, ki bi lahko ogrožala sebe potem v pisarni umaknem ostre predmete. (S7 – 30) Ali pa če oseba opozarja, da so ji določene stvari moteče, ali pa če bi opazila, da jih določen element prisoten v moji pisarni moti, to potem umaknem. (S7 – 31) Vedno jim tudi rečem, da če bi jim bilo nelagodno med pogovoroma ali bi se začeli slabo počuti, da naj to naslovijo in povedo. (S7 – 32) Sama sem tudi pozorna na njihovo počutje, Če opazim, da se slabo počutijo, jim ponudim kozarec vode.

A: Sedaj me pa zanima, kako ustvariš zaupno okolje?

B: (S7 – 33) Se mi zdi, da s tem, da si pristen v tem kar delaš. Če bi pomagal ljudem z nekim drugim namenom, bi se to zagotovo pokazalo. Z ustvarjanjem zaupnega prostor nimam težav. (S7 – 34) Se mi zdi, da je pomembno, da si skupaj z uporabnikom, da ga slišiš. (S7 – 35) Pomembno je tudi, da socialni delavci nismo v poziciji moči ampak, da stopimo v njegove čevlje, kar pa ne pomeni, da se zliješ z njim. (S7 – 36) Pomembno pa je tudi to, da mu vlivaš moč, da on lahko določeni stvari sam išče, rešuje. (S7 – 37) Se mi zdi najhuje to, da si prepričan, da sam veš kaj nekdo drugi potrebuje. Se pravi, da na podlagi prejšnjih primerov sklepaš, kaj bi drug potreboval. Taki stavki niso na mestu in rušijo varnost v odnosu. (S7 – 38) Jaz vedno tudi poudarim, da če podam primer ali možnost rešitve ne pomeni, da bo to za uporabnika delovalo.

A: Se mi zdi, da je to tudi zelo dober primer krepitve moči.

B: (S7 – 40) Ja se mi zdi, da sploh pri tistih posameznikih, ki imajo slabo samopodobo. Taki uporabniki bi velikokrat radi delali tako, kot jim mi rečemo. Ravno take pa ja še bolj spodbujam, da sami pridejo do rešitev, da se jim ne vsiljuje svoje možnosti in rešitve. Da poskušajo sami.

A: Super. Sedaj greva še na element sodelovanje. Že sama si povedala, da uporabnikom ne vsiljuješ svojih rešitev.

B: (S7 – 41) Ja V bistvu do rešitev poskušam priti skupaj z njim, mu pomagam. Se mi zdi, da se tudi zelo velik napredek, če z uporabnikom sodelujemo in mu ne diktiramo. (S7 – 42) Na eni točki začnejo sami prihajati do določenih zaključkov in rešitev.

A: Okej sedaj greva pa na retravmatizacijo, ki si jo že omenila. Pa me najprej samo po tvojih besedah zanima, kaj je to?

B: (S7 – 43) V bistvu se gre za to, da se med pogovori sprožijo občutki uporabnika, ki jih je čutil ob nesreči. Te občutki se v bistvu ponovijo. (S7 – 44) Se pravi, če je on to doživljal med nasiljem, mu mi to sprožimo na nek drugačen način.

A: Okej sedaj me pa zanima, na katere znake si pozorna, kar sva že omenjale in na katere dejavnike tveganja si pozorna, da se ne bi zgodila retravmatizacija?

B: (S7 – 45) V bistvu sem pozorna na to če mu je težko, ali pa poskušam to ubesedit njegova doživljanja in mu sporočiti, da ni treba, da se v tem trenutku o tem pogovarjava. V bistvu sem pozorna na doživljanja, vedenja, izražanja. (S7 – 46) In v takih trenutkih jim dam prostor in sem pozorna, da ne prehitvam, da ne pojasnujem. (S7 – 47) Pozorna sem tudi na njihovo dihanje. Če začnejo plitko dihat potem poskušam umirit situacijo.

A: Na kakšen način pa poskušaš umirit?

B: (S7 – 48) Recimo naslovim, kar opazim. (S7 – 49) Potem poskušam uporabiti dih in jih povabim, da skupaj globoko vdihnemo in izdihnemo. (S7 – 50) V takih trenutkih tudi poskušam iti ven iz teme. (S7 – 51) Potem, če gre za hudo travmo je več vedenjskih znakov. (S7 – 52) Možna je tudi disociacija (S7 – 53) ali pa je vključena reakcija celotnega telesa npr. se začnejo trest.

A: Okej super. Sedaj sva se pogovarjali o pristopu temelječem na razumevanju travme in me zanima ali se ti zdi uporaben pri tvojem delu?

B: (S7 – 54) Meni so znanja, kar jih imam zelo uporabna, vedno znova tudi iščem, da se nekaj novega naučim. (S7 – 55) Ja seveda, to je itak zelo pomembno pri delu z ljudmi. Da lahko prepoznamo znake, da v določeni točki lahko upočasniš pogovor. Da znamo v specifičnih situacijah pravilno odreagirati. (S7 – 56) Zdi se mi najhujše, če je nekdo paničen in da v tistem trenutku ne veš kako odreagirat. Se mi zdi, da si v takih trenutkih lahko še bolj paničen in iščeš tak nesmiselne rešitve. Zdi se mi pomembno, da v takih situacijah veš kaj se dogaja in da ti kot strokovni delavec najprej sebe umiriš in da te takih situacij ni strah in da se tega ne ustraši. In to vedno uporabljam, brez tega ne gre.

A: Sedaj me pa isto zanima, če bi si želela na tem področju želela pridobit več znanja?

B: (S7 – 57) Ja se mi zdi, da je že kar nekaj izobraževanj na trgu, je pa treba znat izbirat kvalitetno.

A: Okej zdaj greva pa na sekundarno travmatizacijo in me zanima, če si kdaj že slišala za to.

B: ~~Sem ja~~

A: Super, sedaj me zanima, kako si ti ta pojem razlagaš.

B: (S7 – 58) Ja tako na kratko se mi zdi, da je to posledica pomagajočih poklicev. (S7 – 59) Velikokrat lahko pride do preobremenjenosti, stresa, lahko tudi izgorelosti. (S7 – 60) Zdi se mi pomembno, da vsak pomagajoč ve kaj je to zato, da lahko prepozna in si pravočasno lahko pomaga, da prepreči hude posledice. (S7 – 61) Pomembno je, da to raziščeš. Za ravno ta namen pa so intervizije, supervizije. (S7 – 62) Zdi se mi pomembno, da prepoznaš obdobja, ko imaš veliko težkih primerov, saj se to lahko pokaže na stresu.

A: Ali se ti je to že kdaj zgodilo?

B: (S7 – 63) Da bi se mi začela prav ta huda sekundarna travmatizacija, to ne. (S7 – 64) Drugače pa recimo to, da se kdaj malo zaciklaš in kakšen primer še doma študiraš. (S7 – 65) Potem sem jaz sama pri sebi začela razmejevat tiste stvari, ki so bile moje. Da sem začela razmejevat, da ko sem v službi sem v službi in ko sem doma, sem doma in se z delom ne ukvarjam in da poskrbim zase. (S7 – 66) Enkrat sem imela enega uporabnika na začetku, ki je bil zelo jezen. Takrat sem na čisti osnovi pogrnila, ker sem v drugih odnosih postajala jezna in impulzivna. Takrat sem se začela spraševati, da to nisem jaz, da mi to ni podobno. Takrat sem ugotovila, da sem od uporabnika čustva nosila naprej. Takrat sem si postavila mejo.

A: Sedaj me pa zanima na kakšen način poskrbiš zase, ker si prej omenila, pa potem nisi nič nadaljevala.

B: (S7 – 67) Zelo mi šport pomaga, rada v hribe hodim, smučam. Taki odklopi mi najbolj pomagajo. (S7 – 68) Drugače si pa zelo rada vzamem čas zase, da samo sem v tišini in nobenega ni zraven mene.

A: Aha prej si omenila intervizije in supervizije. Sedaj me pa zanima kako je s tem v organizaciji?

B: (S7 – 69) Supervizije imamo enkrat na mesec. (S7 – 70) Intervizije imamo pa med sabo na posameznih področjih. (S7 – 71) Potem imamo vsakotedenske time, saj je zelo pomembno povezovanje med posameznimi področji.

A: Na koncu me še zanima, ali si zadovoljna s pomočjo, ki jo dobiš v organizaciji?

B: (S7 – 72) Načeloma sem zadovoljna. Če bi potrebovala več, je organizacija naklonjena temu, da bi mi ponudila dodatno pomoč, ki bi jo potrebovala. (S7 – 73) Če bi potrebovala individualno supervizijo, bi bilo to mogoče. Tukaj ne vidim problema, da mi ne bi prišli nasproti. To je še neka dodatna varovalka, ki je nujna za naše delo.

Socialna delavka 8

A: Najprej me zanima, kaj je po tvojih besedah travma?

B: (S8 – 1) Kot jaz to razumem je to nek dogodek, ki se je zgodil komu. Lahko je enkraten ali ponavljajoč in se mi zdi, da ni človeka, ki se ne bi s tem soočil. Odvisno pa je koliko posledic ti pusti ali ne. To je pa lahko odvisno od posameznika in okolice.

A: Okej super kaj pa veš o razvojni travmi?

B: (S8 – 2) Tukaj gre za travmo, ki je dlje časa trajajoča in se je večkrat zgodila. Mogoče ni nek strašen dogodek in te vedno znova in znova iritira in ti v tem ne dobiš podpore.

A: Kakšne bi pa bile posledice te ponavljajoče travme?

B: (S8 – 3) Lahko si nesamozavesten in ne veš kako se spopasti v življenju z neko izkušnjo. (S8 – 4) Si ne zaupaš, ne veš kako se lotiti, lahko te povsem ohromi. (S8 – 5) Te posledice so lahko take, da te lahko zelo zabremzajo, da niti ne moreš razvit svojih potencialov. (S8 – 6) V primeru, ko imaš svoje otroke, lahko priključ nazaj. (S8 – 7) Posledice so lahko zelo konkretne odvisno pa je, a se jih oseba zaveda ali ne.

A: Pa poveživa sedaj s tvojim delom in me zanima če pri uporabnikih opaziš posledice travme?

B: (S8 – 8) Seveda ja. Najbolj se vidi v tem smislu ne samozaupanja. Mogoče se pojavlja agresivno vedenje ampak znotraj v sebi pa oni sebi zelo ne zaupajo in vedo kako odreagirat na nek izziv. Mogoče navzven delujejo zelo pogumni v resnici so pa zelo izgubljeni. (S8 – 9) Zares je čutil, da niso imeli varnosti. Najbolj je vidno to, da niso imeli zaupanja v odrasle ljudi, ker so bili izdani zelo zgodaj. (S8 – 10) Mogoče je agresivno vedenje navzven samo maska. (S8 – 11) Ali pa so otroci zelo zaprti, ne bodo spregovorili, povedali. (S8 – 12) Mogoče kakšna oblika vedenja kaj prikrije, da je nekaj zadaj. Kot nek preživitveni mehanizem, da so lahko v sklopu svoje družine lahko preživeli. (S8 – 13) Mnogi so čustveno zelo odrezani. Mnogi ne znajo izraziti svojih želja kot, da jih sploh ne bi čutil. Lahko so tudi zelo hitro zadovoljni. Vidim, da si nekaj želi ampak kar nazaj stopi. (S8 – 14) Zdi se mi, da imajo občutek, da niso vredni. (S8 – 15) V šolskem okolju se po navadi obnašajo kot »problematični«, čeprav ne bi smeli tega izraziti. (S8 – 16) Ali pa recimo navezujejo neprimerne kontakte, oz. jih navezujejo na neustrezen način. Ali so preveč vsiljivi ali pa se nalepijo tako, da noben ne more bit več okrog njih.

A: V bistvu si na to vprašanje že odgovorila in me zanima, če bi rada še kaj dodala? In me zanima, kako še prepoznaš, da je uporabnik doživel travmo?

B: (S8 – 17) Zdi se mi, da recimo zelo preverjajo kakšni so okvirji. Oni vsakič znova preverjajo kje si. (S8 – 18) Najbolj pomembno za nas je, da ohranjamo pristno držo in da zares delaš z njimi. Otroci niso navajeni, da to kar slišijo, ti res misliš. Da to ni da ti nekaj fejkaš. (S8 – 19) Tuje jim je tudi to, da se nekdo iskreno zanima za njih, da ti ni vseeno. (S8 – 20) Otroci so razvil ta preživitveni mehanizem. Oni so zelo pozorni na neverbalna sporočila, zelo skenirajo situacijo. Oni v trenutku vedo, kakšne volje si in opazijo vse detajle. Zelo so na preži ves čas. (S8 – 21) Mogoče na prvi pogled delujejo otopeli v resnici so pa tako utrujeni od tega, ker morajo bit ves čas pozorni kaj se jim bo zgodilo. Da bi se oni sprostili, se mi zdi zelo redko. Zdi se mi, da so otroci zelo utrujeni od življenja, od tega, da ne vedo, kaj se bo z njimi zgodilo.

A: Sedaj me pa zanima, kako vidiš uporabnost znanja o travmi v svojem delu?

B: (S8 – 22) Uporabnost tega znanja vidim v tem smislu, da imaš informacije, da ne sodiš na prvo žogo, da ne predalčkaš. Da se res zavešaš, da ima vsaka oblika vedenja neko ozadje, ne vzrok. Da to ni človek tak in tak. Da je to rezultat nečesa, kar je doživel. Vedemo se z nekim razlogom. Mlajši mogoče še ne znajo regulirati svojih odzivov. (S8 – 23) Zame je recimo tudi

zelo pomembno, da vedno probam gledati iz različnih zornih kotov. Hkrati pa tudi sledim samo sebe, da je to pogled iz mojega zornega kota in da si situacijo na tak način razlagam, nekdo drug si jo bo pa mogoče drugače. (S8 – 24) Poleg tega mi je pomembno, da čim bolj sledim uporabnikovem ritmu, njegovemu tempu, ker on ne zmore mojega tempa. Tudi če je nekaj meni popolnoma jasno, to ne pomeni da bo tudi uporabniku. (S8 – 25) Pomembno je, da uporabnik sam pride do nekih zaključkov, jaz pa sem mu v tem procesu v oporo. Jaz tukaj samo sebe vidim kot spremljevalko. (S8 – 26) Pomembno je, da smo raziskovalci in vedno samo sebe primerjam ali je to moje, ali njegovo. (S8 – 27) Poleg tega je pa zelo pomembno to, da je uporabnik ekspert svojega življenja, on bo sam zase najbolj vedel. (S8 – 28) Znanje mi recimo pri tem najbolj pomaga pri tem zavedanju, da nisem jaz najpametnejši človek na tem svetu ampak, da imam pred sabo človeka, ki ima pravico do svoje zgodbe in življenja. (S8 – 29) Oni so prišli po pomoč in dajmo mu moč, ne da mi okrepimo svojo moč preko njih. Zato je tako pomembno, da smo spremljevalci. (S8 – 30) In menim tudi, da vse te intervizije in supervizije so namenjene temu, da jaz iščem sebe in sebe reflektiram.

A: Sedaj me pa zanima, če bi si rada pridobila več znanja o travmi in na kakšen način?

B: (S8 – 31) Se mi zdi, da bi mi najbolj prav prišlo neko izobraževanje prek primerov. Se pravi kako v konkretnih situacijah, ki so se zgodila v praksi odreagirat in vodit pogovor. Po drugi strani pa tudi ne vem, kako bi to izpeljali, ker če imaš na drugi strani nekoga, ki ne želi sodelovati npr. starša, ki ne sliši. (S8 – 32) Drugače so pa katera koli izobraževanja zelo dobrodošla. To pa zato, da lahko malo okolje zamenjaš, da prideš vsaj za en dan v debato s kolegi in da vsaj za štirinajst dni neko drugačno mišljenje. (S8 – 33) Taka srečanja ti tudi pomagajo, da malo drugače začneš razmišljat in gledat na stvari. Pomembno je, da ne zaspimo, da se vedno znova izobražujemo. (S8 – 34) Pomembna so tudi vsesplošna izobraževanja. Recimo me smo se šle na Biotehnično srednjo šolo naučit, kako se postavlja visoke grede. Potem smo pa ugotovile, da ko smo z uporabniki sestavljali visoke grede in jih urejali, da so bili takrat momenti, ko so nam največ povedali. (S8 – 35) Oni največ poved npr. ko delamo kaj v kuhinji, ko se pripravljamo za v šolo, ko se vozimo v avtu. Težko bo povedal takrat, ko ga boš posedel za pogovor.

A: Okej super. Zdaj bova pa šli na pristop temelječ na razumevanju travme in me najprej zanima, če si kdaj že slišala za ta pristop?

B: (S8 – 36) Slišala sem že ampak kasneje po faksu. (S8 – 37) Po mojem gre pri tem pristopu za to, da zajamemo celoten spekter otrokovega življenja. Se pravi, da v njegov problem vključiš njegovo okolje, družino.

A: Okej super. Za ta pristop je značilno tudi to, da so lahko socialni delavci pozorni na to, da obstaja možnost, da se je uporabniku zgodilo nekaj travmatičnega. In me zanima, če se pri svojem delu pri prvem stiku z otrokom osredotočaš na to?

B: (S8 – 38) Da bi to prav izpostavljala, to ne. (S8 – 39) Meni se zdi, da je najbolj važno to, da mu damo razbremenitev v smislu varnosti in miru. Najprej delam na tem, da se bo on ob meni počutil varnega.

A: Na kakšen način pa to poskušaš vzpostaviti?

B: (S8 – 40) Čisto spontano, življenjsko, človeško. Da si prijazen, umirjen. (S8 – 41) Da so izpolnjene njegove želje. Recimo, če si bo zaželel kakav, ga bo dobil. Da dobi nekaj prijaznega toplega, kar bi mogel dobit doma. (S8 – 42) Da ima otrok svoj prostor, hkrati pa tudi pravila, ki jih imamo. (S8 – 43) In tudi če poskuša kje so meje, ga normalno opozorimo. Na primer, če poskušajo dobiti telefon izven časa uporabe telefona, se jim lepo mirno pove, da ga ne bo dobil, brez kričanja in nasilja, groženj. (S8 – 44) Se pravi najbolj pomembno je, da se vzpostavi varnost, umiritev, zaupanje. (S8 – 45) Pomembno je, da nismo vzvišeni v neki avtoritativni vlogi. Da dobi izkušnjo, da je enakovreden. Seveda nimava istih vlog, ampak ni pa v podrejenem položaju.

A: Kako je pa za fizično varnost?

B: (S8 – 46) Pri nas gre za otroke pri katerih je bil v večini narejen odvzem. Starši točno vedo kje otroci so. Stiki so določeni prek sodišča. Če bi starši prišli na lokacijo, se takoj kliče policija.

A: Okej sedaj sva šli že na elemente tega pristopa. Omenila si že zaupanje in me zanima, če bi še pri tem kaj dodala?

B: (S8 – 47) Pri tem je najbolj važno, da si ti tak kot si pristen in avtentičen. Da če nekaj rečem se tega držim, da se jaz ne spreminjam. Da sem v skladu sama s sabo. To je najbolj pomembno, zato da niso v negotovosti. Drugače pa ves čas preverjajo ali mi lahko verjamejo.

A: Kako je pa pri krepitevi moči?

B: (S8 – 49) V situacijah ko jim je sitno si ob njem si mu v oporo vseeno pa mu pustiš, da poskuša sam narediti stvari. Na koncu vidiš, da je zelo vesel, ker mu je nekaj uspelo. (S8 – 50) Recimo tudi, če jim je v kakšnih situacijah neugodno npr. pri stikih s starši jih učimo, da morajo to komunicirat z njimi in da bi radi zaključili pogovor, če se ne počutijo dobro. Take situacije so težke in je pomembno, da smo na razpolago pred tako situacijo in po njej. (S8 – 51) Pomembno je, da smo prisotni in da ne delamo namesto njih. (S8 – 52) Pred vsem jih poskušamo opogumit, da povedo kaj čutijo, kaj mislijo. (S8 – 53) Opozarjamo jih, da nikoli nobeden ne sme biti nasilen do njih.

A: Zdaj bova pa šli na retravmatizacijo

B: (S8 – 54) To je pa kar velik problem ja. V doktrini govorimo, da bo otrok oz. žrtev nasilja enkrat povedala, v praksi pa je daleč od tega. V praksi je žal tako, da otroka vzpostavljamo vedno znova. Prevečkrat morajo vse povedat, prevečkrat se izpostavijo preden kdo sploh odreagira. Otroci so potem že naveličani pogovarjanja. (S8 – 55) In pomembno je, da delamo z otrokom, ko ga imamo pred sabo, ne da iščemo še različne možne načine, kam bi ga lahko še vključili. (S8 – 56) Pomembno je, da z otrokom delamo in ga sprašujemo z interesom. In to kar sva prej govorile o zaupanju. Da si ti kot strokovni delavec prisoten, da nisi z mislimi nekje drugje. (S8 – 57) In to oni tudi najbolj čutijo, ali si iskren, ali ne. In pomembno je, da si z njimi iskren. (S8 – 58) Pomembno je, da ne delamo ponovne čustvene zlorabe, mogoče je to ta čustvena retravmatizacija. (S8 – 59) Pomembno je tudi to, da jim ne dajemo nekih lažnih upanj, da ko bo šel v novo družino, bo pa vse fino, tega ne vemo in tudi tega mi ne bomo mogli preverjat. (S8 – 60) Mogoče se tukaj sedaj vračava nazaj na izobraževanje strokovnih delavcev. Bolj v smislu samospoznavanje samega sebe kot strokovnega delavca. Bolj postavljena kot sem jaz, bolj kot se znam s svojim težavami soočat in srečevati, boljše bom jaz lahko v neki strokovni vlogi delovala. Če sem jaz pri sebi, potem sem jaz lahko stabilna in sem lahko prilagodljiv steber za otroka.

A: Veš kaj me še zanima pri tej retravmatizaciji. Ali se ti je že zgodilo, da je otrok kaj podoživljal, pa da je imel kakšne znake?

B: (S8 – 61) Ja to je ponoči včasih. Kakšen jok ali pa nespečnost. (S8 – 62) Kakšen vonj jih kdaj znervira. (S8 – 63) Kakšni zvoki, jih tudi kdaj znervirajo.

A: Kako pa potem ponoči odreagirate, ko se to zgodi?

B: (S8 – 64) Greš zraven in ga skušaš pomirit. (S8– 65) Včasih ga moreš odmaknit in odpeljat v drug prostor, (S8 – 66) včasih je potreben dotik če pusti. Pri dotiku je treba bit kar previden. Če začutim vedno najprej vprašam ali dovoli in vedno najprej sama pri sebi začutim, če bi bila pripravljena to naredit. (S8 – 67) Drugače pa, če že od strani, po rami nikoli pa frontalno. (S8 – 68) Jaz sem zelo previdna glede tega, ker ne vemo, kaj se jim je že zgodilo. In tudi med njimi ne dovolimo dotikov, ker ne vemo kakšne izkušnje ima kdo.

A: Sedaj sem te vodila čez elemente pristopa temelječega na razumevanju travme, z njim sva se tudi malo bolj spoznali in me sedaj zanima, kako vidiš uporabnost tega pristopa pri svojem delu?

B: (S8 – 69) Meni se zdi najbolj važno kakšen si ti kot človek, kje stojiš. (S8 – 70) So pa vsi te elementi važni in so potrebni za opravljanje dela. Sproti potem dobivaš ideje lahko tudi na instagramu kakšne podrobnosti, na kaj je treba pazit. (S8 – 71) Recimo zelo prav pride, če uporabljaš različna sredstva oz. mediji npr. lutke, risbe, glina, plastelin.

A: Na kakšen način pa potem delaš s temi mediji?

B: (S8 – 72) Po navadi uporabim medij takrat, ko želim, da se otrok sprost. (S8 – 73) Recimo izražanje čustev preko gline npr. metanje te ob tla. (S8 – 74) Ali pa recimo lutko velikokrat tudi uporabim. Vse kar ni direktno zelo pomaga in je otrokom lažje spregovorit. Ljudje smo tako narejeni, da nam je lažje če kakšen predmet oživi in imamo potem občutek, da smo se skrili, da nismo tako izpostavljeni. Lažje je zato, ker ne govoriš direktno o sebi, ampak kot da se je lutki zgodilo.

A: Okej zdaj bova pa šli na zadnji del in bova govorili o sekundarni travmatizaciji. Zanima me, če veš kaj bi bilo to?

B: ~~(S8 – 75) Ja to je to, kar mi doživljamo ane?~~

A: Takoj ja. Sedaj me pa zanima, če si imel kdaj že posledice?

B: (S8 – 76) Ja enkrat samkrat, ko sem delala še na centru in sem imela primer odvzem otroka. Takrat sem se zbujala ponoči. (S8 – 77) Imela sem občutek krivde in prepričana sem bila, da se

moram temu otroku opravičit, ker se postopek ni tako odvil, da bi mu lahko mi omogočil boljše življenje. Takrat sem tudi naključno izvedela, kako se je potem odvila ta situacija in ni bilo okej za otroka. Takrat me je to zelo zaznamovalo. (S8 – 78) Zdi se mi pa, da te lahko ta sekundarna travmatizacija lahko najbolj zadane takrat, ko si ti nekaj podobnega doživel kot uporabnik na sproti tebe in je ne bi predelal. Tako direktno se meni še ni zgodilo. (S8 – 79) Me pa nekatere situacije zelo razjezijo in se sprašujem, zakaj mora to tako bit. Se pa velikokrat med kolegi med sabo pogovarjamo, kar se nam dogaja. (S8 – 80) Primere izpostavljamo tudi na supervizijah. Supervizor ima drug pogled in drugačno znanje in ti lahko na drugačen način pomaga.

A: kolikokrat na mesec pa mate supervizije?

B: (S8 – 81) Enkrat na mesec imamo supervizije.

A: Intervizije imate pa verjetno skoraj vsak dan.

B: (S8 – 82) Tako ja, mi sicer ne rečemo temu intervizija ampak raport, ker delamo v turnusih. Se pravi kolegu za tabo predaš informacije, poveš, kaj se je dogajalo. Če bi bilo pa nekaj konkretnega se pa vsi med sabo obvestimo. (S8 – 83) Zelo pomembno je, da tim dobro funkcionira, da si med seboj zaupamo. (S8 – 84) Imamo tudi možnost, da pokličemo vodjo in nas usmeri.

A: Ali imaš kakšne tehnike s katerimi si pomagaš, ko prideš domov?

B: (S8 – 85) Mene trenutno služba ne bremeni tako da bi potrebovala katere koli tehnike. Drugače pa meni likovno ustvarjanje sprošča, to me zelo veseli. (S8 – 86) Drugače pa kolo to mi je tudi zelo dobro. (S8 – 87) Zdaj pa tako, kakšna situacija se te malo bolj dotakne in se na kakšnega otroka doma malo večkrat spomniš. Ampak je važno pri tem to, da te to ne ohromi ali bremeni. V kolikor pa bi te, je pa to profesionalna odgovornost, da si poiščemo pomoč.

A; Sedaj pa še zadnje vprašanje. Ali so ti pogoji v katerih delaš sprejemljivi ali bi želela kaj več od organizacije?

B: (S8 – 88) Ja meni je tukaj super. Tim je okej, delovni čas mi ustreza, dinamika – nikoli ne veš kaj se bo zgodilo.

8.3 Priloga C: Analiza podatkov

8.3.2 Osno kodiranje

Znanje o travmi

Opis travme

Neizogibni dogodek (S1 – 1), (S3 – 2)

Težek dogodek (S3 – 1), (S2 – 1), (S4 – 1)

Travma kot telesna izkušnja (S2 – 3)

Travma kot specifičen dogodek (S5 – 1)

Travma in interpretacija (S5 – 2), (S5 – 3), (S5 – 4)

Travma kot ponavljajoč dogodek (S6 – 1), (S7 – 1), (S8 – 1)

Vpliv travme

Vedenje (S4 – 4), (S4 – 5)

Odnosi (S4 – 6)

Subjektiven vpliv (S5 – 5)

Vpliv na delovanje človeka (S6 – 2), (S6 – 3)

Odpornost (S6 – 4)

Prepoznavanje travme

Obrambni čustveni odzivi (S5 – 9), (S5 – 25), (S5 – 29), (S6 – 10), (S7 – 5), (S7 – 6), (S7 – 23), (S7 – 25)

Prilagoditveni vedenjski vzorci (S5 – 24), (S7 – 51), (S5 – 27), (S4 – 2)

Pozornost na pripoved o travmatičnem dogodku (S6 – 9), (S7 – 2), (S7 – 22), (S1 – 49)

Telesna reakcija na pogovor (S7 – 53), (S5 – 25)

Posledice na osebni ravni (S5 – 51)

Posledice na telesni ravni (S5 – 11), (S5 – 12)

Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo

Govor o travmi (S1 – 7)

Razrešitev (S5 – 6)

Strokovna pomoč (S2 – 6), (S5 – 7)

Uporaba substanc (S6 – 11), (S2 – 8)

Izogibanje (S1 – 8), (S1 – 13), (S2 – 7) (S3 – 4), (S4 – 3), (S1 – 35)

Pomembnost znanja

Pomembnost znanja o travmi (S2 – 17), (S3 – 11), (S3 – 12), (S4 – 20)

Pomembnost znanja o znakih travme (S4 – 21), (S4 – 22), (S4 – 23), (S4 – 24), (S4 – 62)

Pomembnost znanja o travmi za vodenje pogovora (S6 – 12), (S7 – 8)

Pomembnost znanja o delovanju travme na človeka (S7 – 7)

Drugo

Travmatični dogodki (S1 – 12), (S1 – 16), (S3 – 3), (S2 – 2), (S2 – 4), (S6 – 31), (S6 – 32)

Znanje o razvojni travmi

Opis razvojne travme

Travma v zgodnjem otroštvu (S1 – 10), (S2 – 10), (S5 – 13), (S6 – 5), (S7 – 3)

Ponavljajoč negativen dogodek v zgodnjem otroštvu (S8 – 2)

Travma se zasidra v nezavedno (S1 – 11)

Izvor razvojne travme

Travmatični dogodki v družini (S5 – 19)

Spremljane otrokove potrebe (S4 – 10), (S1 – 14), (S4 – 12), (S4 – 19)

Vpliv razvojne travme

Dolgoročne posledice (S1 – 2), (S3 – 9), (S8 – 7)

Posledice v odraslosti (S4 – 8), (S6 – 6)

Vpliv na razvoj osebnosti (S5 – 17), (S8 – 3), (S8 – 4), (S8 – 5)

Sprememba v delovanju človeka (S3 – 10)

Prenašanje travme na drugo generacijo (S8 – 6)

Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom

Težave v odnosih (S4 – 13), (S4 – 14), (S1 – 9), (S1 – 17), (S4 – 9), (S4 – 11), (S6 – 8), (S8 – 9), (S8 – 19), (S8 – 16), (S7 – 4) 5

Uporaba neprimernih tem za otroke (S1 – 18), (S3 – 37)

Težave z duševnim zdravjem (S2 – 15), (S5 – 8), (S6 – 7), (S2 – 11) 3

Težave z izražanjem čustev (S4 – 31), (S8 – 13), (S4 – 18) 2

Posledice na osebni ravni (S6 – 9), (S8 – 8), (S8 – 14)

Prilagoditveni vedenjski vzorci (S8 – 10), (S8 – 15), (S8 – 22), (S1 – 9), (S5 – 21), (S8 – 12)

Spremenjeno doživljanje življenja (S8 – 21), (S8 – 17), (S8 – 20)

Tehnike spopadanja z razvojno travmo

Govorjenje o razvojni travmi (S1 – 20), (S1 – 21)

Reševanje razvojne travme (S5 – 14), (S5 – 15), (S5 – 20), (S5 – 23),

Nezmožnost reševanja problema (S5 – 22)

Drugo

Neznanje (S4 – 7)

Znanje o na razumevanju travme utemeljenem pristopu

Lasten opis pristopa:

Individualno spoznavanje (S1 – 46)

Vodenje preko znanja o travmi (S2 – 55)

Vodenje s ciljem premagovanja travme (S3 – 35), (S3 – 37)

Vodenje preko znanja o travmi in retravmatizaciji (S4 – 42), (S7 – 19)

Vodenje z vključevanjem (S8 – 37)

Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi

Možnost preživeti travme (S2 – 36), (S6 – 27), (S6 – 30), (S7 – 20), (S7 – 21),

Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi

Ne označevanje z nalepkami (S1 – 34), (S5 – 40), (S3 – 26), (S5 – 41)

Ni poudarka na travmi (S4 – 41), (S8 – 38)

Potreben je čas (S5 – 26)

Nespremenjen pristop dela (S5 – 39)

Pomembnost znanja o pristopu

Znanje kot vodilo dela pomoči (S2 – 14), (S4 – 59), (S4 – 63), (S6 – 64), (S7 – 55), (S7 – 56)

Uporabnost elementov (S8 – 70)

Drugo

Prepoznavanje znanja o pristopu (S1 – 45), (S8 – 36), (S6 – 25), (S1 – 68)

Ne prepoznavanje pristopa (S2 – 54), (S5 – 38), (S5 – 69)

Sekundarna travmatizacija

Izkušnje sekundarne travmatizacije:

Ni izkušnje (S7 – 63)

Posledice pomagajočega poklica

Analiziranje dogodkov in pogovorov doma (S6 – 68), (S3 – 73), (S3 – 74), (S4 – 68), (S4 – 69), (S7 – 64)

Negativno doživljanje sveta (S6 – 70), (S6 – 69)

Izčrpanost (S6 – 71), (S7 – 59)

Nespečnost (S8 – 76)

Krivda (S8 – 77)

Preobremenjenost (S1 – 82)

Zmanjševanje sekundarne travmatizacije

Ozaveščenost SD o sekundarni travmatizaciji (S7 – 60)

Izvajanje intervizij (S1 – 75), (S2 – 12), (S3 – 61), (S3 – 68), (S5 – 91), (S3 – 73), (S7 – 70), (S8 – 79), (S8 – 82), (S2 – 64), (S4 – 72), (S6 – 81)

Multidisciplinarni timi (S1 – 76)

Povezovanje med področji organizacije (S7 – 71), (S3 – 63)

Prepoznavanje vloge SD (S2 – 34), (S4 – 60)

Supervizija (S1 – 77), (S3 – 67), (S2 – 63), (S4 – 71), (S8 – 74), (S7 – 69), (S8 – 81), (S5 – 90), (S5 – 93) (S8 – 80), (S6 – 76), (S1 – 78)

Timsko delo (S1 – 83), (S1 – 84), (S4 – 74), (S2 – 62), (S3 – 62), (S3 – 72), (S8 – 83)

Individualna supervizija (S2 – 70), (S6 – 75), (S7 – 73)

Druge oblike pomoči (S5 – 87), (S5 – 89). (S5 – 86)

Iskanje strokovne pomoči (S2 – 69), (S8 – 87), (S5 – 92)

Pogovori (S1 – 80), (S1 – 64), (S5 – 88), (S5 – 94), (S6 – 72), (S7 – 61), (S8 – 30)

Čustvena zaščita SD (S4 – 70), (S3 – 75), (S3 – 60), (S7 – 65)

Biti v trenutku z otroki (S2 – 61), (S2 – 66), (S6 – 77)

Gibanje v naravi (S1 – 81), (S2 – 65)

Šport (S6 – 78), (S8 – 86), (S7 – 67), (S3 – 71)

Branje (S4 – 75), (S6 – 79) 2

Pomirjujoče aktivnosti (S6 – 80)

Delo na vrtu (S6 – 82)

Prepoznavanje težkih obdobij (S7 – 62)

Čas zase (S7 – 68)

Ustvarjanje (S8 – 85)

Zadovoljstvo z delom organizacije (S3 – 64), (S3 – 65), (S3 – 66), (S8 – 84), (S4 – 73), (S3 – 69), (S3 – 70), (S4 – 76), (S6 – 83), (S7 – 72), (S8 – 88), (S1 – 19)

Možni začetki sekundarne travmatizacije

Huda Izčrpanost (S5 – 85), (S5 – 81), (S5 – 83), (S5 – 84)

Nezmožnost vzpostavljanja kontakta z uporabniki (S5 – 82)

Doživljanje istih čustev kot uporabnik (S7 – 66)

Drugo

Nepoznavanje pojma (S2 – 60), (S4 – 67), (S1 – 74), (S3 – 59), (S5 – 80), (S6 – 67)

Lasten opis (S7 – 58), (S8 – 78)

Slabšanje sekundarne travmatizacije

Strah pred sekundarno travmatizacijo (S2 – 68), (S2 – 67)

Retravmatizacija

Opis retravmatizacije

Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom (S1 – 62), (S4 – 55), (S5 – 71), (S6 – 57), (S7 – 43), (S7 – 44),

Podobne okoliščine travmatičnega dogodka (S5 – 70)

Nezavedno vzbujaње travmatičnih občutkov (S5 – 72)

Ponovna čustvena zloraba (S8 – 58)

Izkušnja retravmatizacije

Telesno doživljanje uporabnika (S2 – 28), (S5 – 73), (S8 – 61)

Burna čustvena reakcija uporabnika (S4 – 15), (S4 – 16), (S5 – 28), (S1 – 63)

Odziv SD na retravmatizacijo

Pogovor (S1 – 64), (S1 – 66), (S3 – 47), (S4 – 58), (S7 – 48), (S5 – 78) 6

Preusmerjanje pogovora (S3 – 45), (S2 – 29), (S4 – 57), (S7 – 50), (S8 – 65) 5

Umirjanje (S3 – 46), (S5 – 75), (S7 – 15), (S7 – 49), (S8 – 64), (S8 – 66), (S8 – 76), (S3 – 49), (S2 – 30) 6

Dajanje prostora (S2 – 32), (S2 – 31)

Normalizacija občutkov (S5 – 74), (S5 – 76), (S5 – 77)

Dajanje potrditve (S4 – 17)

Prilagaja je pogovora (S3 – 53)

Povod do možne retravmatizacije

Čutne zaznave (S8 – 62), (S8 – 63)

Birokratski postopki (S8 – 54)

Izpostavljanje (S1 – 65)

Preprečevanje retravmatizacije

Senzibilnost SD (S5 – 79), (S6 – 58), (S7 – 46), (S6 – 59),

Postopnost spoznavanje (S3 – 50), (S4 – 32), (S4 – 56), (S3 – 55), (S7 – 9), (S7-10), (S7 – 45)

Vzpostavljen delovni odnos (S3 – 48)

Poudarek na neverbalni komunikaciji (S4 – 40), (S6 – 61), (S6 – 63), (S7 – 45), (S7 – 47), (S6 – 62)

Znanje o retravmatizaciji (S6 – 13)

Pravila (S8 – 68)

Drugo

Nepoznavanje termina (S3 – 44)

Na razumevanju travme utemeljen pristop

Vzpostavljanje delovnega odnosa

Spoznavanje (S1 – 35), (S5 – 42), (S5 – 43), (S5 – 44), (S6 – 28), (S3 – 24), (S2 – 37), (S3 – 6), (S4 – 40)

Pomembnost kreiranja odnosa (S4 – 30), (S4 – 35), (S6 – 39)

Vzpostavljanje varnosti (S8 – 44), (S8 – 39)

Prilagajanje uporabniku (S6 – 26), (S1 – 36)

Vpliv navezanosti (S3 – 25)

Pridobivanje nujnih informacij (S4 – 29), (S4 – 33), (S4 – 34)

Element pristopa – čustvena varnost

Postavljanje meja (S1 – 41), (S4 – 43), (S7 – 28), (S8 – 42), (S8 – 43)

Konstantnost (S4 – 44), (S5 – 45), (S4 – 45), (S8 – 47)

Iskrenost (S8 – 57), (S8 – 18), (S4 – 50)

Socialno delovni jezik (S1 – 43)

Pomembnost neformalnega okolja (S1 – 37), (S4 – 38), (S5 – 48), (S6 – 42), (S8 – 35)

Občutek pomembnosti (S1 – 56), (S2 – 41), (S2 – 42), (S1 – 55), (S1 – 52)

Aktivno poslušanje (S7 – 25), (S1 – 54)

Pomirjanje (S3 – 23), (S3 – 51), (S3 – 53), (S6 – 49), (S8 – 40)

Upoštevanje potreb uporabnika (S3 – 39), (S6 – 18), (S6 – 44), (S7 – 30), (S7 – 31), (S8 – 50), (S8 – 52), (S3 – 56), (S6 – 15), (S8 – 24)

Podporen prostor (S4 – 51), (S4 – 53), (S3 – 14), (S3 – 8), (S3 – 13), (S3 – 29) 2

Skrb za uporabnika (S8 – 41), (S7 – 32), (S3 – 34)

Odpovedati se moči (S7 – 35), (S8 – 45), (S7 – 37)

Empatija (S7 – 24)

Element pristopa – fizična varnost

Varen prostor (S3 – 30), (S1 – 57), (S5 – 47), (S7 – 29)

Zaščita o uradni dolžnosti (S1 – 59), (S2 – 38), (S4 – 48), (S4 – 49), (S5 – 58), (S6 – 38), (S7 – 27), (S5 – 56), (S6 – 45), (S8 – 46), (S2 – 52), (S2 – 51)

Varnost v zunanjem svetu (S6 – 33), (S6 – 37), (S8 – 53)

Zasebnost pogovora (S4 – 46), (S1 – 53), (S5 – 46), (S5 – 49)

Element pristopa – zaupanje

Pristnost SD (S1 – 39), (S7 – 33)

Verjeti (S2 – 48)

Opazovanje podrobnosti (S2 – 49)

Zanimanje za uporabnika (S2 – 50), (S8 – 56)

Zaupnost (S1 – 43), (S4 – 47), (S1 – 58), (S5 – 50), (S7 – 26), (S6 – 34)

Prostor za izražanje (S3 – 20), (S3 – 27)

SD v vlogi zaveznice (S3 – 19)

Osebno vodenje (S3 – 21), (S1 – 40), (S3 – 22), (S1- 51), (S6 – 34) 3

Dostopnost SD (S6 – 41)

Zaupanje odpira možnost pogovora (S6 – 36)

Element pristopa – krepitev moči

Raziskovanje moči uporabnikov (S2 – 44), (S2 – 45), (S5 – 18), (S6 – 47), (S1 – 60), (S1 – 61), (S7 – 36), (S8 – 29)

Možnost samostojnosti uporabnikov (S2 – 64), (S2 – 47), (S6 – 19), (S7 – 40), (S8 – 49), (S8 – 51), (S7 – 42), (S1 – 38) 5

Informiranje (S2 – 53), (S6 – 43)

Deljenje pohval (S4 – 54), (S3 – 33), (S4 – 52), (S5 – 65), (S5 – 66), (S5 – 67), (S5 – 86), (S3 – 32), (S2 – 43) 4

Raziskovanje hobijev (S6 – 48), (S6 – 50), (S6 – 52)

Grajenje socialne mreže (S6 – 51)

Spremembe v delovanju uporabnice (S6 – 53)

Element pristopa – Možnost izbire

Uporabnik usmerja pogovor (S3 – 28), (S4 – 39), (S5 – 60), (S6 – 60), (S2 – 40), (S1 – 48), (S5 – 62)

Možnost postavljanja meja (S3 – 54), (S6 – 16), (S6 – 29) 2

Možnost izbire pomoči (S5 – 43), (S5 – 61), (S7 – 38) 2

Možnost izbire srečanj (S5 – 63)

Uporabnik kot ekspert (S8 – 27)

Element pristopa – Sodelovanje

Vodenje skupaj z uporabnikom (S3 – 7), (S3 – 43), (S7 – 34), (S7 – 41), (S6 – 14), (S6 – 17), (S6 – 40), (S5 – 35), (S5 – 64), (S6 – 35), (S8 – 25)

Vključevanje uporabnikov (S5 – 59), (S6 – 46), (S5 – 57)

Sogovornika v delovnem odnosu (S1 – 42), (S1 – 44), (S3 – 57), (S8 – 55)

Izobraževanja

Seminarji

Finančna omejenost (S1 – 30), (S2 – 57), (S2 – 85), (S1 – 31), (S3 – 17), (S6 – 22), (S7 – 17)

Seminarji prilagojeni področju SD (S2 – 25), (S1 – 28), (S3 – 18), (S2 – 26)

Potreba po obnovitvi znanja (S4 – 65), (S6 – 21), (S6 – 23), (S6 – 66)

Potreba po obnovitvi znanja o pristopu (S6 – 65), (S3 – 58),

Nova znanja

Potreba po dodatnem znanju o travmi (S2 – 22), (S1 – 70), (S1 – 71), (S1 – 72), (S2 – 18), (S2 – 27), (S3 – 15), (S1 – 29), (S1 – 32), (S1 – 28)

Potreba po dodatnem znanju o razvojni travmi (S3 – 16), (S5 – 31),

Potreba po praktičnem izobraževanju (S8 – 31), (S8 – 34),

Primeri dobre prakse

Okrogle mize (S1 – 33)

Izobraževanja organizacij (S2 – 59), (S1 – 23), (S7 – 16)

Mentorska srečanja (S5 – 36)

Pomembna druga znanja

Pomembnost terapevtskega znanja (S2 – 24), (S6 – 24), (S5 – 30), (S5 – 37)

Znanje o razumevanju človeka (S5 – 32)

Znanje za vodenje pogovora (S1 – 26)

Znanje o družinski dinamiki (S7 – 14)

Pomembnost izobraževanj

Nova perspektiva (S8 – 32), (S8 – 33)

Napredki v stroki (S2 – 56), (S7 – 11)

Učinkovitejše delo (S8 – 60)

Novo znanje (S7 – 54), (S4 – 66), (S7 – 12)

Znanje kot vodilo za delo (S5 – 33), (S8 – 28), (S5 – 34)

Drugo

Ni potrebe po novem znanju (S4 – 26), (S4 – 27)

Pasti velike količine izobraževanj (S7 – 13)

Pridobivanje znanja o travmi (S1 – 22), (S1 – 23), (S1 – 24)

Način dela

Ustvarjalne metode socialnih delavk

Pisanje zgodbe (S1 – 50)

Risanje (S3 – 41)

Igra (S3 – 41), (S3 – 42)

Uporaba različnih medijev (S8 – 71), (S8 – 72), (S8 – 73), (S8 – 74)

Metode dela socialnih delavk

K rešitvi usmerjeno delo (S3 – 31), (S5 – 54), (S3 – 36)

Postavljanje dodatnih vprašanj (S5 – 52)

Predlog delovne teme (S5 – 53)

Povratne informacije (S6 – 54)

Sodelovanje socialnih delavk

Pomembnost povezovanja med področji (S2 – 13), (S2 – 19), (S2 – 21)

Povezovanje z drugimi strokovnjaki (S2 – 16), (S6 – 20), (S2 – 20), (S1 – 73), (S4 – 61), (S6 – 55), (S6 – 56), (S2 – 35)

Drugo

Vodenje pogovora (S8 – 23), (S8 – 26), (S8 – 59), (S5 – 55)

Vrednote SD (S1 – 25), (S1 – 27), (S8 – 69)

8.3.3 Odprto kodiranje

8.3.3.1 Tabela 1

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1-1) Travma je neka izkušnja, ki jo človek vsaj enkrat doživi v življenju ne glede na to ali so odnosi zdravi ali nezdravi	Vsak doživi travmo	Neizogibni dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S3 – 2) Mislim, da ima vsak neko travmo.	Pogostost travme	Neizogibni dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S3 – 1) Se mi zdi, da je to tak osebni dogodek. Se mi zdi, da pusti tak velik pečat na nekomu.	Dogodek, ki ima težo	Težek dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S2 – 1) To je nek dogodek, za katerega se mi v življenju ne bi predstavljal, da bi se nam zgodil npr. vojna.	Nepredstavljen dogodek	Težek dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S4 – 1) Travma je neka izkušnja iz preteklosti, ki te zaznamuje. Po navadi je negativna. To je tako na kratko.	Negativna izkušnja iz preteklosti	Težek dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S2 – 3) Se pravi travma, ki se zgodi tudi na telesu.	Travma se zapiše v telo	Travma kot telesna izkušnja	Opis travme	Znanje o travmi
(S5 – 1) V bistvu je travma en dogodek ki se zgodi posamezniku. Lahko je to neko vedenje, lahko je specifičen	Travma kot dogodek	Travma kot specifičen dogodek	Opis travme	Znanje o travmi

dogodek. Bom rekla, da je zelo tako široko.				
(S5 – 2) Rekla bi, da samo po sebi ni nujno, da je travmatično, bolj je potem to, kako si jaz kot človek ali pa kot organizem to interpretiram.	Travmatičen dogodek je odvisen od interpretacije človeka	Travma in interpretacija	Opis travme	Znanje o travmi
(S5 – 3) Res ni važno na zavestni ravni, ampak gre to na nezavedno raven. Se pravi kako to razumem, kako to dojamem, kako to interpretiram in potem naslednji korak, kaj to zares pomeni zame. To ni zavestna stvar, to je tisto, kar se odvija v naši globini na podlagi tega, kakšne izkušnje imamo, kaj vemo, kaj ne vemo.	Dogajanje na nezavedni ravni	Travma in interpretacija	Opis travme	Znanje o travmi
(S5 – 4) Tako, da bi težko rekla, kaj konkretno je travma, ker jaz mislim, da je to odvisno od vsakega človeka posebej. To je lahko nekaj s čimer bi se lahko soočila čisto v redu, brez kakršnega koli problema, ta isti dogodek pa bi zame lahko pomenil dejansko travmo za nekoga drugega.	Travma je odvisna od človeka	Travma in interpretacija	Opis travme	Znanje o travmi
(S6 – 1) Travma je nek težek dogodek, ki je aktualen takrat ko se dogaja in tudi kasneje, če se posledice vlečejo.	Travma kot vedno prisoten dogodek	Travma kot ponavljajoč dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S7 – 1) Načeloma vse kar zaznamuje osebo. Se pravi nek travmatičen dogodek, ki na določenih osebah pusti posledice.	Zaznamovalni dogodi za osebo	Travma kot ponavljajoč dogodek	Opis travme	Znanje o travmi

(S8 – 1) Kot jaz to razumem je to nek dogodek, ki se je zgodil nekomu. Lahko je enkrat ali ponavljajoč in se mi zdi, da ni človeka, ki se ne bi s tem soočil. Odvisno pa je koliko posledic ti pusti ali ne. To je pa lahko odvisno od posameznika in okolice.	Enkrat ali ponavljajoč dogodek s posledicami	Travma kot ponavljajoč dogodek	Opis travme	Znanje o travmi
(S4 – 4) Odvisno, ker se travme razlikujejo po tem, kako močno vplivajo na posameznikovo življenje. Jaz mislim, da predvsem v tem, da ti spremenijo neke vzorce vedenja.	Spreminjane vzorci vedenja	Vedenje	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S4 – 5) Da se zaradi njih drugače vedeš, mogoče drugi drugače doživljaš svet.	Drugačno vedenje in doživljanje sveta	Vedenje	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S4 – 6) Vplivajo na odnose, kako oblikuješ odnose, kako jih vzdržuješ.	Spremembe v dinamiki odnosov	Odnosi	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S5 – 5) Isto je lahko zelo subjektivna stvar. Tako kot se učimo v socialnem delu, da nič ni objektivno, vse je objektivna resnica in je to tukaj še bolj izrazito	Vpliv je subjektiven	Subjektiven vpliv	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S6 – 2) Zagotovo ima zelo močan vpliv. Travma vpliva na vsa področja življenja (telesno in duševno)	Vpliva na vsa področja življenja	Vpliv na delovanje človeka	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S6 – 3) Zelo različno recimo telesna so lahko določeni spomini, bolečine, omejena kognicija, flashbacki. Ogromno stvari je in je zelo različno.	Travma vpliva na možgansko delovanje	Vpliv na delovanje človeka	Vpliv travme	Znanje o travmi

(S6 – 4) Poleg tega pa je tudi to, da na nekatere bolj vpliva kot na druge. Tukaj je pomembna večina odpornosti.	Vpliv je odvisen od odpornosti človeka	Odpornost	Vpliv travme	Znanje o travmi
(S1 – 12) Veliko je tudi dogodkov na katere nimamo vpliva smrt v družini, prometna nesreča. To so travme na katere ne moraš vplivat.	Dogodki na katere ni vpliva	Travmatični dogodki		Znanje o travmi
(S1 – 16) Pri mlajših se pozna tudi prekomerna raba telefon in družbenih omrežij. To je lahko neka travma, sploh pri pornografiji. To zadnje čase zelo opažamo, ker so prezgodaj izpostavljeni pornografiji. Vem za primer ko že pri 9 letih otroci gledajo pornografijo.	Zgoden stik s pornografijo	Travmatični dogodki		Znanje o travmi
(S3 – 3) Res se lahko zgodi v različnih obdobjih življenja. Ni nujno, da je to nek velik dogodek, lahko je neka malenkost. Lahko je zbadanje v šoli, ki ti potem lahko pusti travmo in te opozarja. Tako, da se mi zdi, da je vsak že doživel kakšno travmo. Lahko smrt karkoli.	Različni dogodki lahko povzročijo travmo	Travmatični dogodki		Znanje o travmi
(S2 – 2) Travma za človeka je lahko na primer prometna nesreča.	Prometna nesreča	Travmatični dogodek		Znanje o travmi
(S2 – 4) Za nekoga je travma lahko to, da je potisnjen v brezdomstvo različno.	Brezdomstvo	Travmatični dogodek		Znanje o travmi
(S6 – 31) Tako ja, in slej kot prej se izkaže, da so bile deležne	Nasilje v matični družini	Travmatični dogodek		Znanje o travmi

nasilja že iz matične družine, otroštva				
(S6 – 32) Da imajo za sabo že veliko zlorab s strani različnih oseb.	Zlorabe	Travmatični dogodek		Znanje o travmi
(S2 – 33) Potem pa so tudi takšni, da zgodbo pripovedujejo tako, kot da oni tega ne bi doživljali. V bistvu se tako zaprejo v bolečino, da nimajo izraza na obrazu. Nobenih čustev ne kažejo in ti pripoveduje tako, kot da bi bila on muha na steni in gledala, da ona tega ni doživljala.	Brez čutno pripovedovanje o travmatičnem dogodku	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 9) Ali pa na splošno neka nesreča v življenju, težko soočanje s situacijami, se ne znajdejo	Težko soočanje s situacijami	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 25) Recimo imela sem primer, ko je uporabnica hiperventilirala. Tako zelo celostno bi gledala. Moje predpostavke sicer so, da se je kaj v ozadju zgodilo,	Predvidevanje o preteklosti zaradi hiperventilacije	Telesna reakcija na pogovor	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 29) Recimo v pogovorih se pa tudi lahko vidi, ko človek nima stika sam s sabo. Recimo, ko ga vprašaš, kako je danes, odgovori z navadno. In karkoli vprašaš v zvezi z njim, z njegovo notranjostjo, ali pa samo s čustvi težko odgovorijo. V takih trenutkih tudi predvidevam, da nekaj ni okej. Nekaj se je zgodilo, da ta človek na tak način funkcionira. On se je tako uskladil z enim	Brezčutno vstopanje v pogovor	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi

stvarmi in je za spoštovati to.				
(S6 – 10) Ali pa da je prestrašena, anksiozna, zelo nesigurna vase.	Anksiozna in prestrašena uporabnica	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 5) Recimo že iz pogovora bi prepoznala, če bi uporabnik govoril o nekih travmatičnih dogodkih brez prisotnosti kakršnih koli čustev, čustvovanj.	Pripovedovanje brez čustev	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 6) Lahko med pogovorom tudi čisto disociirajo – kot da ga ni bilo tam.	Disociacija	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 23) In pri njej sem recimo zaznala, da je govorila brez čustev, da je disociirala, da je govorila svoji sestri.	Govorjenje brez čustev in disociacija	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 52) Možna je tudi disociacija	Disociacija	Obrambni čustveni odzivi	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 24) Ne bi se upirala na besede. Se pravi kaj mi nekdo govori in kaj mi nekdo ne govori. Ampak jaz sem bolj pozorna na celostno vedenje. Se pravi na to kar počne na to kar razmišlja, na to kar čuti. Se pravi tudi to, kar se na telesnem nivoju dogaja. Recimo če človek otrpne zmrzne.	Pozornost na celostno vedenje	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 51) Potem, če gre za hudo travmo je več vedenjskih znakov	Številni vedenjski znaki	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 27) Recimo so to vedenja, ki jih mi označujemo kot nenavadna vedenja. S temi se v socialnem delu veliko srečavamo. Takim vedenjem ljudje rečejo čudaška vedenja ali pa celo nora, ker nekatera so nora vedenja. Pri	Pozornost na nenavadna vedenja uporabnika	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi

takih vedenjih bi bila sigurno pozorna, da se je očitno nekaj dogajalo, kar je bilo za tega človeka preveč. Za to, da bi lahko na drugačen način reševal.				
(S4 – 2) Kaže se pa v spremenjenih vzorcih vedenja. Spravi v vzorcih, ki niso več optimalni za delovanje.	Spremenjeni vzorci vedenje	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S6 – 9) Lahko se zgodi, da jih popolnoma preplavi, kar se jim je zgodilo, da vedno ponavljajo eno in isto zgodbo	Ponavljanje iste zgodbe	Pozornost na pripoved o travmatičnem dogodku	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 2) Recimo, da nima popolnega uvida v dogodek ali pa se določenih delov dogodka ne spomni. Da nima slike, da nima pomena, čutenj.	Ni določenega spomina na dogodek	Pozornost na pripoved o travmatičnem dogodku	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 22) Se mi je zgodilo ja, da je uporabnica že na prvih pogovorih začela govoriti o družini, kaj se je dogajalo njeni sestri. V bistvu je govorila o drugi osebi, V bistvu se je pa izkazalo, da gre že za njo samo.	Lastno doživljanje opisuje preko druge osebe	Pozornost na pripoved o travmatičnem dogodku	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S1 – 49) To je en vidik potem drug je pa ta, da nekateri pretirano govorijo o eni določeni stvari. In tako kot sem že rekla nekateri želijo veliko govoriti o svoji travmi nekateri pa ne.	Pretirano govorjenje o travmi	Pozornost na pripoved o travmatičnem dogodku	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S7 – 53) ali pa je vključena reakcija	Tresenje med pogovorom	Telesna reakcija na pogovor	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi

celotnega telesa npr. se začnejo trest.				
(S5 – 51) Sem pa pri njemu velikokrat zaznavala, če je spraševal ali je to okej. In tukaj je ta moment aha mogoče je pa nekaj bilo. Se pravi, če jaz to naredim ali je okej, ali je v redu če tako razmišljam, ali sem normalen, če tako razmišljam. Veliko je bilo tega. In veliko sva delala na tem, da je vse v redu.	Preverjanje uporabnika o lastnih dejanjih	Posledice na osebni ravni	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 10) Lahko se kažejo tudi posledice na dejanski fiziološki telesni travmi.	Posledice na fiziološki ravni	Posledice na telesni ravni	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 11) Seveda, avto imune bolezni so zelo tipične. Se pavi, da organizem razvije poti soočanja, ker nečesa nismo zmogli. Ker v tistem trenutku ne znamo ne vemo, kako poskrbeti zase, kako poskrbeti za svoje potrebe. Jaz rečem, da se povozimo in potem organizem razvije avto imune bolezni	Razvoj avto imunih bolezni	Posledice na telesni ravni	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi
(S5 – 12) Recimo Mate on ima knjigo ko telo reče ne. In to je. Niti ni toliko posledica travme, gre se zato, da to je del mene. S temu se bojujem po navadi na nezavedni ravni. In lahko potem prenašam vse svoje vzorce, kako sebe vidim, in lahko je	Telo se upre	Posledice na telesni ravni	Prepoznavanje travme	Znanje o travmi

posledica taka, da telo reče tudi ne.				
(S1 – 7) Imamo primere, ko ljudje govorijo o svoji travmi in druge ljudi naučijo nekaj o tej tematiki.	Govorjenje o travmi	Govor o travmi	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S5 – 6) Lahko so to neke posledice, ki jih lahko na nezaveden način po poti rešimo.	Nezavedno reševanje travme	Razrešitev	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S2 – 6) Nekateri si bodo poiskali pomoč,	Iskanje pomoči	Strokovna pomoč	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S5 – 7) Lahko pa so to res težke stvari, ki jih vlečemo za sabo, ki pa jih lahko na nek način predelamo, ko pridejo ven.	Predelovanje travme	Strokovna pomoč	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S6 – 11) Potem, da je pogosto v stiski ali pa zloraba različnih substanc. Recimo, da slabo funkcionirajo, da imajo težave z odvisnostjo. Na ta način bi to prepoznavala.	Odvisnost od drog	Uporaba substanc	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S2 – 8) Nekateri potem zapadejo v alkohol in droge.	Alkohol in droge	Uporaba substanc	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S1-8) Če pa o tem ne govoriš se mi pa zdi, da je veliko težje in te stvari potlačiš. Se mi zdi, da potem tako veliko težje funkcioniraš.	Potlačitev stiske	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S1 – 13) On predeluje travmo, na otroka pa pozabi, ker misli, da on ne doživlja stvari na podoben način kot jaz, ker jaz sem izgubil ženo.	Umik	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S2 – 7) nekateri bodo zabredli v še hujšo brezno in ne bodo videli izhoda.	Umik	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S3 – 4) Se mi zdi, da kakšni se kar zaprejo. Nekateri se umaknejo in niso ravno za skupino, vsaj pri nas to opažamo.	Zapiranje vase	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi

(S4 – 3) Se pravi ko ne koristijo več človeku, še vedno pa jih ponavlja zato, da bi se izognil ponovni negativni izkušnji ali pa da bi minimaliziral škodo. Kakor, da bi se hotel zavarovat v tem smislu.	Ponavljjanje vzorca z namenom izogibanja	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S1 – 35) Okej se mi zdi, da to tukaj pri mladostnikih velikokrat opazim, da če se dotaknem neke teme, ki jim ni ljuba in ki nakazuje na nekaj kar bi lahko bilo. Velikokrat kar preslišijo ali pa je tiho. Potem jih poskušam o tem spraševati in, če vidim, da jim postane neprijetno to opustim. Potem pa, če se srečava večkrat jih v naslednjem pogovoru ponovno naslovim to temo. Vprašam jih, če je to boleča tema in počakam kaj mi bodo odgovorili.	Izmikanje težkim temam	Izogibanje	Prepoznavanje tehnik spopadanja s travmo	Znanje o travmi
(S2 – 17) To znanje se mi zdi pomembno. Večina, ki jih pride jih pride z neko travmo, sploh če imamo opravka z nasiljem v družini.	Večina uporabnikov s travmo	Pomembnost znanja o travmi	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S3 – 11) To se mi zdi zelo pomembno. Dobro je, da veš kaj sploh je travma	Mnenje socialne delavke o znanju	Pomembnost znanja o travmi	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S3 – 12) na kakšen način se je treba soočiti z njo, da daš človeku oz. mladostniku v našem primeru vedet, da si tukaj za njega, da si mu pripravljen pomagat. To je tisto, kar se mi zdi, da jim manjka.	Znanje ponuja možnosti za uporabnike	Pomembnost znanja o travmi	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 20) Jaz mislim, da pri mladostnikih kar precej.	Pomembnost znanja o travmi pri mladostnikih	Pomembnost znanja o travmi	Pomembnost znanja	Znanje o travmi

(S4 – 21) Mi velikokrat delamo z otroci in mladostniki, ki so velikokrat označeni kot otroci, ki imajo vedenjske težave. In tako kot pri tem primeru in kot pri katerem koli drugem, te vedenjske težave prihajajo iz njihove primarne družine.	Travma se lahko kaže preko vedenja	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 22) Gre za vzorce vedenja, ki so se jih tam naučil in jih uporabljajo še naprej. Jaz mislim, da če ne bi imel tega pristopa, da se to zavedamo, potem bi se lahko prehitro zgodilo, da bi jih označili kot otroke, ki se ne znajo obnašati.	Nevarnost nalepk zaradi pomankanja znanja	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 23) In meni se zdi pomembno, da se zavedamo, tudi zato, da si lahko kakšno stvar objasnimo. Recimo vidiš, da se je razjezil in se lahko o tem potem pogovoriš z njim, ne samo, da ga skoz opominjaš na pravila in se kregaš z njim. malo manj travmatične.	Razumevanje vedenja uporabnika	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 24) Zato se mi zdi pomembno, da se zavedamo, da je njihovo vedenje izhaja iz določenih stvari, ki so jih doživel v preteklosti, ki so bile za njih lahko zelo travmatične ali pa malo manj travmatične.	Vedenje in preteklost sta povezana	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 62) Ampak bi bilo pa dobro, da bi stvari zaznala, da bi vedla zakaj se gre, da bi ga lahko napotila.	Znanje kot orodje za prepoznavanje travme in potrebe napotitve	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S4 – 64) Za te večje stvari pa se mi zdi že dovolj pomembno, da	Znanje kot orodje za prepoznavanje travme z velikim T	Pomembnost znanja o znakih travme	Pomembnost znanja	Znanje o travmi

znamo prepoznati in potem napotiti naprej.	in potrebe napotitve			
(S6 – 12) Pomembno je vedeti nekaj o tem zagotovo, zato da lahko lažje prepoznaš, da lahko lažje ugotoviš na kakšen način delat z žensko (z njimi največ delam).	Znanje kot orodje za prepoznavanje načina dela	Pomembnost znanja o travmi za vodenje pogovora	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S7 – 8) Recimo jaz znanja uporabljam tako, da ko zaznam možnost doživete travme potem v tistem trenutku vem kako odreagirat.	Znanje ponuja možnosti za reakcijo v odnosu	Pomembnost znanja o travmi za vodenje pogovora	Pomembnost znanja	Znanje o travmi
(S7 – 7) Ta znanja se mi zdijo zelo uporabna zato, da lahko širše razumeš zgodbo uporabnika. Ta znanja ti pomagajo, da imaš lahko celotno sliko osebe.	Znanje omogoča celotno sliko uporabnika	Pomembnost znanja o delovanju travme na človeka	Pomembnost znanja	Znanje o travmi

8.3.3.2 Tabela 2

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S4 – 7) Tako od teorije vem zelo malo	Malo teoretičnega znanja	Neznanje		Znanje o razvojni travmi
(S1 – 10) V času razvoja se ti zgodi travmatična izkušnja. Najhuje je obdobje, ko so otroci stari do tretjega leta. So kot gobe in kar srkajo vase karkoli se zgodi.	Travma v obdobju do tretjega leta	Travma v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S2 – 10) Teoretsko ne vem veliko. V bistvu mislim, da ima vsak otrok neko izkušnjo travme iz primarne družine oz. iz kroga ožjih sorodnikov.	Travma iz primarne družine	Travma v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 13) Tukaj jaz ne bi znala zelo veliko. Jaz vidim stvari mogoče malo drugače. Okej jaz ne	Travma v otroštvu	Travma v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi

razmišljam tako, zato ker se mi je zgodila travma v otroštvu sem zato taka. Jaz razumem tako, da se nekaj zgodilo, kar je bilo zame težko, mogoče tudi nikoli ne bom dobila odgovora, ker organizem to potisne v nezavedno z namenom in jaz pravim naj bo tam, če bo treba.				
(S6 – 5) Od teorije sem že zelo daleč. Iz prakse pa lahko povem. Razvojna travma je prisotna v zgodnjem razvoju otroka. Otroci imajo tako lahko večje posledice, ker ima manj zmožnosti, znanj, lahko ima tudi manj podpore. Zaradi teh dejavnikov lahko travma povzroči hude posledice tudi v prihodnosti.	Travma v zgodnjem razvoju s posledicami v prihodnosti	Travma v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S7 – 3) Da se v razvojnem obdobju zgodijo dogodki. Posledice so potem še hujše za osebo, če se travmatični dogodki zgodijo v tem obdobju.	Travmatični dogodki v razvojnem obdobju s hudi posledicami	Travma v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 2) Tukaj gre za travmo, ki je dlje časa trajajoča in se je večkrat zgodila. Mogoče ni nek strašen dogodek in te vedno znova in znova iritira in ti v tem ne dobiš podpore.	Neprijeten ponavljajoč dogodek za katerega ni podpore	Ponavljajoč negativen dogodek v zgodnjem otroštvu	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 11) Se mi zdi, da dogodki iz zgodnjega otroštva najbolj vplivajo na	Travma otroka spremlja v nezavednem delu	Travma se zasidra v nezavedno	Opis razvojne travme	Znanje o razvojni travmi

ljudi in da jih je tudi najtežje predelati, ker je toliko nezavednega. Otroka to vedno spremlja in ne ve zakaj.				
(S5 – 19) Je pa res, da ljudje dajejo zelo hude stvari čez, katerih si jih sama ne more predstavljati. Take grozote, ki jih slišiš v teh družinah, kaj se dogajajo.	Grozote v družinah	Travmatični dogodki v družini	Izvor razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 10) Jaz mislim, da te zgodnje travme izvirajo največkrat iz navezanosti na pomembne bližnje osebe, koliko se lahko zanesejo na njih, koliko jim nudijo čustvene podporo, dostopnost.	Razvojna travma kot navezanost na bližnje	Spregle dane otrokove potrebe	Izvor razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S1-14) Tukaj vidim problem, ker se mi zdi, da se v veliko situacijah otroke spregleda in potem so v odrasli dobi problemi. Sploh tam, ko je smrt v družini.	Spregle danje otrok	Spregle dane otrokove potrebe	Izvor razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 12) On pa je tukaj ostal sam z očetom. On je v bistvu ostal v zelo zgodnjem obdobju brez vseh njemu pomembnih oseb. In to se pozna sedaj.	V zgodnjem obdobju ostal sam z očetom	Spregle dane otrokove potrebe	Izvor razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 19) Ampak ja ta strah pred tem, da ne bo ostal sam, da ga ne bo kdo zapustil, da ga nekdo nima rad. Ker to, da je mama šla si je on razložil tako, da ga nima rada in ga je pustila. Tako, da ta strah se je vedno znova ponavljal	Odhod mame	Spregle dane otrokove potrebe	Izvor razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S1-2) To človeka zaznamuje za celo življenje sploh, če se zgodi v otroških letih, najstniških letih.	Zaznamovanje za celo življenje	Dolgoročne posledice	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi

(S4 – 8) Ampak sklepam, da če izhajam iz tega kar smo se učili na faksu, se te vzorci navezanosti, ki se razvijejo v času travmatičnega obdobja, zelo močno vplivajo kasneje.	Vpliv nevarnih vzorcev navezanosti	Posledice v odraslosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S3 – 9) Se mi zdi, da je ravno ta travmo v otroštvu tista, ki te najbolj zaznamuje	Zaznamovanje iz otroštva	Dolgoročne posledice	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S6 – 6) Prej se začnejo kazati težave, če travme iz otroštva ne razreši. Lahko obdobje ali pa v celem življenju. V veliki večini primerov se posledice vlečejo, če potem niso razrešene.	Nerazrešena travma vodi v posledice v odraslosti	Posledice v odraslosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 7) Posledice so lahko zelo konkretne odvisno pa je, a se jih oseba zaveda ali ne.	Travma nosi posledice	Dolgoročne posledice	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 17) So pa to definitivno pomembne stvari in vplivajo na to kako se razvijamo ne glede na to, kdo smo in kaj smo.	Vpliv na razvoj osebnosti	Vpliv na razvoj osebnosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 3) Lahko si nesamozavesten in ne veš kako se spopasti v življenju z neko izkušnjo.	Nezaupanje v odraslosti	Vpliv na razvoj osebnosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 4) Si ne zaupaš, ne veš kako se lotit, lahko te povsem ohromi.	Nezaupanje in ohromitev	Vpliv na razvoj osebnosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 5) Te posledice so lahko take, da te lahko zelo zabremzajo, da niti ne moreš razvit svojih potencialov	Nezmožnost razvijanja svojih potencialov	Vpliv na razvoj osebnosti	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S3 – 10) Se mi zdi, da postaneš bolj pozoren. Če grem na kakšno svojo izkušnjo. Jaz sem bila otrok, ki je bil zelo	Večja pozornost na okolico	Sprememba v delovanju človeka	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi

prilagodljiv. In se mi zdi, da mi je nekje nezavedno pustil neko travmo. Ker se moram prav opozoriti v določenih situacijah, da sedaj pa bom jaz izrazila svoje mnenje				
(S8 – 6) V primeru, ko imaš svoje otroke, lahko prikljče nazaj.	Priklic lastne travme ob vzgoji otrok	Prenašanje travme na drugo generacijo	Vpliv razvojne travme	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 13) In sicer on se zelo naveže na druge osebe, ki mu veliko pomenijo in eden izmed teh oseb sem bila tudi jaz v nekem obdobju.	Močna navezanost na SD	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 14) In ko sem se poročila je on mislil, da bom jaz nekam šla ne vem na poročniško ali pa da se bom preselila k možu čeprav živiva skupaj.	Strah pred zapustitvijo	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 9) Ja recimo opazi se pri teh, ki so odrasčali v naši organizaciji in so zdaj stari tam okoli 30 let. Poznajo se težave zgodnje smrti očeta. Še zdaj o prihajajo na naš center in se družijo z isto starim zaposlenim in pri njem iščejo vlogo očeta, ker jo potrebujejo	Iskanje vloge očeta	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 17) Tukaj kjer jaz delam nimamo tako mladih, ampak se to vseeno kaže preko nezrele navezanosti na drugo osebo. Tako se potem te posledice odražajo.	Nevarna navezanost	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 9) Smo pa imeli en primer tukaj. Imamo enega fanta, no zdaj je že mladostnik, ki je doživel travmo v	Strah pred zapuščanjem	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi

tistih prvih parih letih, ko se je njegova mami preselila čist nenapovedano drugam in ga je na nek način zapustila in ta njegov strah pred tem, da ga bodo njegove bližnje osebe zapustile, vztraja še vedno, čeprav je fant sedaj star 13 let.				
(S4 – 11) Zdaj pri njemu je tako, on se je zelo hitro navezal	Hitra navezanost	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S6 – 8) V odnosih se potem velikokrat pokaže koliko je kdo zmožen.	V odnosih se kažejo posledice	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 9) Zares je čutil, da niso imeli varnosti. Najbolj je vidno to, da niso imeli zaupanja v odrasle ljudi, ker so bili izdani zelo zgodaj.	Nezaupanje v odrasle ljudi	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 19) Tuje jim je tudi to, da se nekdo iskreno zanima za njih, da ti ni vseeno.	Tuji so jim občutki skrbi	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 16) Ali pa recimo navezujejo neprimerne kontakte, oz. jih navezujejo na neustrezen način. Ali so preveč vsiljivi ali pa se nalepijo tako, da noben ne more bit več okrog njih.	Nevarno navezovanje stikov	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S7 – 4) Aha recimo to so travmatični dogodki, ki potem izhajajo za vse oblike nasilja, zlorab (čustvenih, spolnih). Tako, da so lahko ljudje v odraslosti žrtve takih odnosov zaradi preživete travme v otroštvu.	Izhodišče za nasilje in zlorabe v odraslih odnosih	Težave v odnosih	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 18) Odražajo se tudi preko prekomerne želje po	Prekomerna želja po spolnosti	Uporaba neprimernih teme za otroke	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi

spolnosti ali pa te želje sploh nimajo. In potem imajo popačeno sliko, sploh ne vedo kaj je ljubezen, seks.				
(S3 – 37) In potem pridejo in te vprašajo zelo zasebne stvari in potem vidiš, da to ni ravno v redu vprašanje za tako starost. Glede na to se lahko potem z njim pogovarjaš malo več.	Zanimanje za osebne teme SD	Uporaba neprimernih teme za otroke	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S2 – 15) Pri otrocih, ki so v neki družini v kateri so oškodovani. Veliko teh otrok je sedaj z različnimi motnjami, motnja pozornosti, motnja hiperaktivnosti, z nekimi zametki ADHD-ja in so v zunanjo obravnavo vključeni.	Različne diagnoze pri otrocih	Težave z duševnim zdravjem	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 8) Res je zelo različno. Pri otroku na primer se lahko kaže na neki razvojni ravni. Tukaj lahko pridejo duševne stiske, težave. Zardi tega lahko človeka tudi kasneje razvije cel spekter psihiatričnih diagnoz.	Možnost psihiatričnih diagnoz	Težave z duševnim zdravjem	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S6 – 7) To se lahko kaže tako, da slabše funkcionirajo, so depresivni, anksiozni. Včasih sploh ne veš, dokler ne ozaveš na terapiji, da bi bila to lahko posledica doživete travme.	Anksioznost in depresivnost otrok	Težave z duševnim zdravjem	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S2 – 11) Recimo jaz sem prej delala v soči in sem delala v ambulantni za kronično ne rakavo bolečino. Tudi razvoj kronične bolečine se je povečal oz. je bila	Kronične bolezni	Težave z zdravjem	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi

večja možnost, da se bo kronična bolečina razvila, če si ti imel neko travmo iz otroštva. Ali je bila spolna zloraba, ali nasilje v družini ali kakšne druge stvari.				
(S4 – 31) Drugače je pa pri otrocih ne znajo povedat. Te otroci velikokrat niti čustev ne znajo izražat oz. povedat katera čustva sploh čutijo, kaj šele da bi znali povedat kaj sploh čutijo.	Nezmožnost identificiranja čustev	Težave z izražanjem čustev	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 11) Ali pa so otroci zelo zaprti, ne bodo spregovorili, povedali	Zaprto	Težave z izražanjem čustev	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 13) Mnogi so čustveno zelo odrezani. Mnogi ne znajo izraziti svojih želja kot, da jih sploh ne bi čutil. Lahko so tudi zelo hitro zadovoljni. Vidim, da si nekaj želi ampak kar nazaj stopi.	Čustvena otopelost	Težave z izražanjem čustev	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S4 – 18) Sedaj starejši kot je manj, se to pozna. Verjetno strahovi še vedno so, ampak se 13 letni fantje drugače izražajo kot 10 letni fantje.	Drugačno izražanje travme glede na starost	Težave z izražanjem čustev	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S6 – 9) Lahko tudi v ciljih, samospoštovanju, samozavesti. Nekatere ljudi to zelo ovira, taki si po navadi hitro poiščejo pomoč.	Težave z samospoštovanjem, samozavestjo	Posledice na osebni ravni	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 8) Seveda ja. Najbolj se vidi v tem smislu ne samozaupanja. Mogoče se pojavlja agresivno vedenje ampak znotraj v sebi pa oni sebi zelo ne	Ne zaupanje samemu sebi	Posledice na osebni ravni	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi

zaupajo in vedo kako odreagirat na nek izziv. Mogoče navzven delujejo zelo pogumni v resnici so pa zelo izgubljeni.				
(S8 – 14) Zdi se mi, da imajo občutek, da niso vredni.	Občutek nevrednosti	Posledice na osebni ravni	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 10) Mogoče je agresivno vedenje navzven samo maska.	Nasilje kot maska	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 15) V šolskem okolju se po navadi obnašajo kot »problematični«, čeprav ne bi smeli tega izraziti.	Neprimerno vedenje v šoli	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 22) Uporabnost tega znanja vidim v tem smislu, da imaš informacije, da ne sodiš na prvo žogo, da ne predalčkaš. Da se res zavedaš, da ima vsaka oblika vedenja neko ozadje, ne vzrok. Da to ni človek tak in tak. Da je to rezultat nečesa, kar je doživel. Vedemo se z nekim razlogom. Mlajši mogoče še ne znajo regulirati svojih odzivov.	Oblike vedenja opozarjajo na možno preživeto travmo	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S1-9) Pri nas recimo so to primeri, ko so otroci nefunkcionalno vedejo v družbi.	Nefunkcionalno vedenje otrok	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 21) Eni gredo še bolj v destrukcijo, eni ne morejo ali pa ne želijo.	Destruktivno vedenje	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 12) Mogoče kakšna oblika vedenja kaj prikrije, da je nekaj zadaj. Kot nek preživetveni mehanizem, da so lahko v sklopu svoje družine lahko preživeli.	Določena vedenja kot preživetveni mehanizem	Prilagoditveni vedenjski vzorci	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi

(S8 – 21) Mogoče na prvi pogled delujejo otopeli v resnici so pa tako utrujeni od tega, ker morajo bit ves čas pozorni kaj se jim bo zgodilo. Da bi se oni sprostiti, se mi zdi zelo redko. Zdi se mi, da so otroci zelo utrujeni od življenja, od tega, da ne vedo, kaj se bo z njimi zgodilo.	Oropanost občutka varnosti	Spremenjeno doživljanje življenja	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 17) Zdi se mi, da recimo zelo preverjajo kakšni so okvirji. Oni vsakič znova preverjajo kje si.	Konstantno preverjanje odraslih	Spremenjeno doživljanje življenja	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S8 – 20) Otroci so razvil ta preživetveni mehanizem. Oni so zelo pozorni na neverbalna sporočila, zelo skenirajo situacijo. Oni v trenutku vedo, kakšne volje si in opazijo vse detajle. Zelo so na preži ves čas.	Konstantno skeniranje situacije	Spremenjeno doživljanje življenja	Prepoznavanje razvojne travme med pogovorom	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 20) Imamo pa tudi primere, ko mladostniki želijo o svojih izkušnjah govoriti pred vsemi. zato tudi delamo socialne delavnice in potem oni pred vsemi povedo nekaj o svoji travmi.	Želje po predstavitvi svojih izkušenj	Govorjenje o razvojni travmi	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi
(S1 – 21) Nekateri imajo težavo z govorjenjem o travmi nekateri pa ne. To je pa odvisno od tega, koliko časa so že v organizaciji, koliko so povezani z drugimi, kakšna je dinamika med njimi.	Pogovor o razvojni travmi med vrstniki	Govorjenje o razvojni travmi	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi

Recimo lahko pride manjša skupina mladostnikov, ki so zelo povezan med sabo in z njimi lahko naredimo delavnico na dogovorjeno temo in jo tudi vodi mladostnik in pove nekaj o svoji izkušnji.				
(S5 – 14) S tem sem se morala soočiti je to del moje zgodovine in del mene in je lahko zelo zahteven, ampak to še ne pomeni, da jaz zdaj nečesa ne morem. Ne pomeni, da sem ujeta v to travmo ali pa da sem žrtev te travme.	V razvojni travmi nisi ujet	Reševanje razvojne travme	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 15) Definitivno pa razvojno je to pomembno, ker smo dali to čez ane. Smo se s tem soočali na nek svoj način tudi kot otroci in je to del nas in je dobro razumet sedaj.	Pomembnost razumevanja lastne travme	Reševanje razvojne travme	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 20) Ampak ja potem pa začnemo delat od tukaj naprej, kaj pa lahko. In se mi zdi, da ljudje iščejo načine, da se soočajo z življenjem, da rešujejo stvari, ki se jim zgodijo. Nekateri na tak način, drugi pa na drugačen.	Soočanje z življenjem	Reševanje razvojne travme	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 23) Nekateri se pa trudijo delat korake.	Koraki napredka	Reševanje razvojne travme	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi
(S5 – 22) Nekateri pa tudi dejansko ne zmorejo.	Ne moč	Nezmožnost reševanja problema	Tehnike spopadanja z razvojno travmo	Znanje o razvojni travmi

8.3.3.3 Tabela 3

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1 – 46) Pristop temelječ na razumevanju travme razumem kot pogovor ena na ena, kjer človeka najprej spoznaš in da je to večkratno srečanje. Potem ga vprašaš zakaj je danes s tabo. In verjetno ko ti uporabnik začne počasi postopoma opisovat neke dogodke potem skozi to ugotavljaš, kaj je bilo. Ampak jaz to vidim bolj kot neko psihoterapijo.	Spoznavanje preko individualnega pogovora	Individualno spoznavanje	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S2 – 55) Ne vem kako bi to opisala. V bistvu to, da se poskušamo odzivati ne samo na travmo ampak tudi na to, kakšne občutke vse njemu to vzbuja. Da imaš z uporabniki sočuten odnos in se odzivajo temu primerno.	Odzivanje na uporabnikova čustva preko znanja o travmi	Vodenje preko znanja o travmi	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S3 – 35) Na kratko, premagat travmo. Ali pa se naučiti nekaj iz tega.	Premagovanje travme	Vodenje s ciljem premagovanja travme	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S3 – 37) Osvobodit se te travme, da ta ne bi puščala nekih posledic. Tistim, ki lažje govorijo o tem, se mi zdi, da jim je potem predelati tudi lažje.	Osvobajanje travme	Vodenje s ciljem premagovanja travme	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S4 – 42) Da si pozoren na znake, kdaj mogoče njihovo vedenje izhaja iz neke travme, ki so jo doživeli v preteklosti. Da na tak	Možnost doživete travme s pozornostjo na retravmatizacijo	Vodenje preko znanja o travmi in retravmatizaciji	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

način pristopiš k vodenju pogovora in k razumevanju njihovega vedenja, da jih ne bi re travmatiziral.				
(S7 – 19) Se mi zdi, da zajema stvari, ki sem jih že povedala. Se pravi, da veš osnovo kaj travma sploh je in da na podlagi tega pristopaš k človeku, k reševanju, ozaveščanju. Mogoče tudi to kar sem na začetku povedala, da si pozoren na neke znake, ki lahko kažejo na re travmatizacijo.	Vodenje preko znanja o travmi in re travmatizaciji	Vodenje preko znanja o travmi in re travmatizaciji	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S8 – 37) Po mojem gre pri tem pristopu za to, da zajamemo celoten spekter otrokovega življenja. Se pravi, da v njegov problem vključiš njegovo okolje, družino.	Delo na celotnem spektru otrokovega življenja	Vodenje z vključevanjem	Lasten opis pristopa	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S1 – 45) Po mojem sem slišala, ampak samo slišala, ne da bi se karkoli poglobljala v to	S pristopom se je že srečala	Prepoznavanje znanja o pristopu		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S8 – 36) Slišala sem že ampak kasneje po faksu.	Spoznavanje pristopa po faksu	Prepoznavanje znanja o pristopu		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S6 – 25) Malo sem že slišala o tem, malo sem si tudi pred intervjujem pogledala. In tako po alinejah ne znam. Ampak, ko sem začel prebirati literaturo sem ugotovila, da pravzaprav mi to	Med prebiranjem literature SD prepozna uporaba pristopa	Prepoznavanje znanja o pristopu		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

počnemo. Ne da bi vedeli.				
(S1 – 68) Sedaj sem videla, da nekako postopam po teh pravilih in da nekaj znanja imam.	Ravnanje po pravilih pristopa	Prepoznavanje znanja o pristopu		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S2 – 54) Ne pristopa o razumevanju travme ne poznam	Teoretično nepoznavanje pristopa	Ne prepoznavanje pristopa		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 69) Ne bi mogla prav za ta pristop točno povedat.	Nezmožnost opisa pristopa	Ne prepoznavanje pristopa		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 38) Ne to pa nisem.	Nepoznavanje pristopa	Ne prepoznavanje pristopa		Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S2 – 36) Mi imamo vedno to v glavi. Načeloma pride oseba k nam na prvo socialno pomoč. In velikokrat pridejo z namenom da bi prijave nasilje	Predvidevanje o možnosti preživete travme	Možnost doživete travme	Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S6 – 27) Poleg tega imamo neko zavedanje, da so to neke travmatične zadeve, da ne moreš kar tako na polno.	Zavedanje o možni preživeti travmi na prvem pogovoru	Možnost doživete travme	Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S6 – 30) Vedno pa začnem pogovor z nekim zavedanjem, da je marsikaj doživela na psihičnem in fizičnem nivoju. Zdi se pa mi, da o spolnih zlorabah najtežje spregovorijo.	Zavedanje o možnih hudih psihičnih in fizičnih zlorabah	Možnost doživete travme	Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S7 – 20) Se mi zdi, da zelo odvisno od človeka in za katero stvar. Vedno sem pozorna na znake in vedno imam znanje	Konstantna pozornost na znake možne doživete travme	Možnost doživete travme	Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

pri sebi, saj drugače ne gre.				
(S7 – 21) Potem je pa tudi odvisno, kako pogovor steče. V kasnejših pogovorih čez čas se mi zdi, da se potem bolj začne kazati in da sem takrat tudi bolj pozorna.	Koncentrirana pozornost na znake doživete travme med poglobljanjem odnosa	Možnost doživete travme	Upoštevanje načela pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S1 – 34) Jaz vedno pristopim do sočloveka tako, da ga ne označujem z nalepkami tudi, če že imam nekaj informacij o tej osebi. Zdi se mi, da je zelo težko začeti delati s človekom, če imaš že neke informacije. Zdi se mi, da gremo takoj v neko označevanje. Zdi se mi, da to vsi delamo čeprav nočemo, ne glede na to koliko smo učeni.	Izogibanje označevanju kljub pridobljenim informacijam	Ne označevanje ljudi z nalepkami	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 40) jaz v resnici ne bi delala nič drugače. Jaz ne bi delala drugače z nekom zato, ker predpostavljam, da ima travmo. Ker V bistvu ne vem kaj delam v resnici, ali ga označujem.	Pristop je enak za vse, da ni označevanja	Ne označevanje ljudi z nalepkami	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S3 – 26) V bistvu ne bi delala neke velike razlike. Pristopila bi na isti način kakor pristopam do naših mladostnikov	Vsi ljudje so enaki	Ne označevanje ljudi z nalepkami	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 41) Hkrati pa tak ne vemo, ljudje prihajajo z različnimi zgodbami, ne vemo koga imamo pred sabo. Lahko imamo	Ne sodim dokler ne spoznamo	Ne označevanje ljudi z nalepkami	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

pred sabo psihopata. Dokler človeka ne vidim, ne spoznam.				
(S4 – 41) Kdaj jih je tudi treba spodbuditi, da kaj povedo, ampak to ni v povezavi s tem, da bi jaz imela v glavi ali se jim je kaj zgodilo ali ne. Če res vidim, da se nočejo pogovarjat potem ne silim v njih.	Ne sprašuje o travmi glede na predpostavko o možni doživeti travmi	Ni poudarka na travmi	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S8 – 38) Da bi to prav izpostavljala to ne.	Možnost doživete travme se ne izpostavlja	Ni poudarka na travmi	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 26) da bi pa rekla, da se je osebi pred mano zgodilo nekaj travmatičnega. Za to bi pa potrebovala več časa in kontakta.	Za ugotavljanje travme je potreben čas	Potreben je čas	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S5 – 39) Ful mi je težko sedaj razmejiti to, če bi delala kaj drugače ali ne bi delala kaj drugače. Ker v resnici ljudje, ki prihajajo k nam to so ljudje, ki imajo neko travmo. Mislim zgodbe, ki sem jih prej poslušala in ki jih poslušam tukaj imajo vsi za sabo nekaj takega, kar je za njih v resnici travmatično. In se verjetno ne zavedajo tega. Mislim, ne vem kaj bi jaz drugače.	Delo glede na možen sum travme ne bi spreminjala	Nespremenjen pristop dela	Nestrinjanje z načelom pristopa o možni doživeti travmi	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S2 – 14) Recimo jaz vidim, če oni niso podkrepjeni iz naše strani v tem obdobju, ko so bili majhni otroci, ali pa da se družina ne spreminja v smeri, ki smo jo načrtali skupaj z družino. Če se stvari	Pomembnost pravilne podpore v ključnem obdobju	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

ne rešijo zaradi katerih so bili pri nas uporabniki v otroštvu se lahko zgodi, da jih ponovno obravnavamo v odraslosti ali zaradi kakšnih kaznivih dejanj. In v takih primerih se velikokrat zgodi, da nadaljuje pot svojih staršev				
(S4 – 59) Sigurno je uporaben je res, da teh otrok, ki bi v otroštvu doživel večjo travmatično izkušnjo ni spet tako veliko, ampak za tudi tista dva je pomembno, da imamo neko senzibilnost na to, da vidimo kakšne znake in da s tem potem znamo ravnati naprej, da ne bi naredili večje škode.	Pomembna je senzibilnost na znake povezane s travmo	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S4 – 63) Tako, da se mi sigurno zdi pomembno, da ta znanja imamo. Za te manjše stvari, ki jih mi znamo uravnavat se mi zdi v redu, da imamo znanja in da znamo s tem ravnati.	Znanje omogoča pravo reakcijo v pogovorih	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S6 – 64) Zdi se mi zelo uporaben in nujen pri mojem delu. Pomemben je zame zato, da vem kako ravnati in hkrati s pogledom na žrtev. Potrebno je to znanje upoštevati, zato da lahko dobro delaš.	Pristop ponuja iztočnice za delo z žrtvami nasilja	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S7 – 55) Ja seveda, to je itak zelo pomembno pri delu z ljudmi. Da lahko prepoznamo znake, da v določeni točki lahko upočasniš pogovor. Da znamo	Znanje ponuja primerno reakcijo v pogovorih	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

v specifičnih situacijah pravilno odreagirati.				
(S7 – 56) Zdi se mi najhujše, če je nekdo paničen in da v tistem trenutku ne veš kako odreagirat. Se mi zdi, da si v takih trenutkih lahko še bolj paničen in iščeš tak nesmiselne rešitve. Zdi se mi pomembno, da v takih situacijah veš kaj se dogaja in da ti kot strokovni delavec najprej sebe umiriš in da te takih situacij ni strah in da se tega ne ustraši. In to vedno uporabljam, brez tega ne gre.	Znanje podpira SD pri delu	Znanje kot vodilo dela pomoči	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme
(S8 – 70) So pa vsi te elementi važni in so potrebni za opravljanje dela. Sproti potem dobivaš ideje lahko tudi na instagramu kakšne podrobnosti, na kaj je treba pazit.	Elementi pristopa omogočajo vodenje pogovore	Uporabnost elementov pristopa	Pomembnost znanja o pristopu	Znanje o pristopu temelječem na razumevanju travme

8.3.3.4 Tabela 4

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S2 – 60) Ne to pa nisem, še slišala za to	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija
(S4 – 67) Ne to se pa ne.	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija
(S1 – 74) Ne, za to pa še nisem slišala	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija
(S3 – 59) Nisem, opiši mi malo.	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija

(S5 – 80) Ne tega pa ne vem	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija
(S6 – 67) Tukaj bi pa potrebovala malo tvoje pomoči.	Nepoznavanje sekundarne travmatizacije	Nepoznavanje pojma		Sekundarna travmatizacija
(S7 – 58) Ja tako na kratko se mi zdi, da je to posledica pomagajočih poklicev.	Posledica pomagajočih poklicev	Lasten opis		Sekundarna travmatizacija
(S8 – 78) Zdi se mi pa, da te lahko ta sekundarna travmatizacija lahko najbolj zadane takrat, ko si ti nekaj podobnega doživel kot uporabnik na sproti tebe in je ne bi predelal. Tako direktno se meni še ni zgodilo.	Retravmatizacija SD	Lasten opis		Sekundarna travmatizacija
(S7 – 63) Da bi se mi začela prav ta huda sekundarna travmatizacija, to ne.	Ni izkušnje hude sekundarne travmatizacije	Ni izkušnje	Izkušnje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 68) Sem imela. Včasih se te kakšne stvari zelo dotaknejo, kar žrtev pove o svojih izkušnja. O tem potem lahko veliko premišljuješ.	Premlevanje zgodb doma	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 73) Sicer včasih kakšna situacija lahko pride s tabo domov. Pa razmišljaš o tem sploh nezavedno, ampak tko na momente mal pride ven ampak dejansko ko mal predelaš stvari skupaj s sodelavci pa greš potem domov pa razmišljaš, da bi lahko kej drugače naredil	Razmišljanje o zgodba izven dela	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 74) Je pa težko, da bi popolnoma izklopil.	Nemogoč odklop	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija

(S4 – 68) Se pravi, da kar se dogaja v službi, da bi vplivalo name. Ja seveda se je že zgodilo, da sem popoldne potem še razmišljala o tem	Razmišljanje o dogajanju v službi doma	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 69) Ne to pa niti ne. Bolj je tako, da če razmišljam kaj o službi popoldan je to takrat ko pride do nekega pogovora zaradi nekega dogodka, ali pa da se je nekaj zgodilo in potem razmišljam, če sem pravilno odreagirala, če bi lahko naredila kaj drugače.	Neizogibno predelovanje izven dela	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 64) Drugače pa recimo to, da se kdaj malo zaciklaš in kakšen primer še doma študiraš	Študiranje primerov doma	Analiziranje dogodkov in pogovorov doma	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 69) Včasih se zgodi tudi to, da se ti začne izkrivljat slika in začneš videt samo slabo.	Izkrivljanje slike sveta	Negativno doživljanje sveta	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 70) Na splošno v življenju. Lahko pride neko obdobje, ki je bolj negativno in vidiš samo slabo, nimaš zaupanja v svet, pojavljajo se prepričanja, da je svet nevaren.	Nezaupanje	Negativno doživljanje sveta	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 71) Tudi sem čutila izčrpanost ja. Po vseh teh letih je bilo vsega veliko. Ne sicer tako, da bi rekla, da ne bi več mogla, da bi bila izgorela, to ne.	Obdobja z večjo izčrpanostjo	Izčrpanost	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija

Kakšno obdobje pa te to spremlja.				
(S7 – 59) Velikokrat lahko pride do preobremenjenosti, stresa, lahko tudi izgorelosti.	Izgorelost, preobremenjenost, stres	Izčrpanost	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 76) Ja enkrat samkrat, ko sem delala še na centru in sem imela primer odvzem otroka. Takrat sem se zbujala ponoči.	Nespečnost zaradi odvzema otroka	Nespečnost	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 77) Imela sem občutek krivde in prepričana sem bila, da se moram temu otroku opravičiti, ker se postopek ni tako odvil, da bi mu lahko mi omogočil boljše življenje. Takrat sem tudi naključno izvedela, kako se je potem odvila ta situacija in ni bilo okej za otroka. Takrat me je to zelo zaznamovalo.	Občutki krivde	Krivda	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 82) Kar se mi pa zdi velik problem je pa to, da je veliko pomanjkanje kadra in da sem jaz edina socialna delavka in vse pada name. Od svetovalnih pogovorov do birokracije.	Veliko pomanjkanje kadra	Preobremenjenost	Posledice pomagajočega poklica	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 75) V organizaciji imamo intervizije, naša koordinatorka skrbi, da imamo stalno pogovore. Poleg tega so zelo pomembni	Pogovori med sodelavci	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

sodelavci. Vsako jutro se pogovarjamo kaj se je zgodilo, kako bi lahko v določenih situacijah še bolje ravnali.				
(S2 – 12) Mi smo recimo zelo intervizijsko usmerjeni in vedno, ko imamo malico govorimo o naših primerih	Pogovori med sodelavci	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 61) Intervizija. Se pravi pogovor o tem, posvetovat se s sodelavci. Ker pri nas je tako, ko se ena stvar zgodi, se usedemo in pogovorimo. Povemo si kaj bi vsak naredil v tej določeni situaciji. Vsak pove svoje mnenje in potem skupaj poskušamo najti rešitev.	Pogovori s sodelavci	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 68) Intervizije med sodelavci pa so lahko tudi vsak dan. Čisto odvisno od dogodkov znotraj centra	Vsakodnevne intervizije med sodelavci	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 91) Meni je najbolj pomembno, da lahko sproti govorimo o stvareh, se pravi intervizije.	Sprotno predelovanje stvari s sodelavkami	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 73) Tako je. Lahko tudi večkrat na dan, sproti, da take stvari predebatiramo s kolegicami.	Pogovori s sodelavkami večkrat na dan	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 70) Intervizije imamo pa med sabo na posameznih področjih.	Intervizije med sodelavki iz iztega področja	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 79) Me pa nekatere situacije zelo razjezijo in se sprašujem, zakaj mora to tako bit. Se pa velikokrat med kolegi med sabo	Pogovor o lastnem dogajanju med sodelavci	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

pogovarjamo, kar se nam dogaja.				
(S8 – 82) Tako ja, mi sicer ne rečemo temu intervizija ampak raport, ker delamo v turnusih. Se pravi kolegu za tabo predaš informacije, poveš, kaj se je dogajalo. Če bi bilo pa nekaj konkretnega se pa vsi med sabo obvestimo.	Medsebojno obveščanje	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 64) in stalne intervizije, če je potrebno pa tudi večkrat.	Stalne intervizije	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 72) potem pa intervizije imamo pa tedensko ali pa na dva tedna.	Tedenske intervizije	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 81) Drugače mi pa res najbolj pomagajo intervizije.	Najučinkovitejše so intervizije	Izvajanje intervizij	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 76) Potem je pomembno tudi sodelovanje med institucijami: šola, center za socialno delo, tudi zdravstvo če je potrebno. Se pravi multidisciplinarni timi	Povezovanje med institucijami	Multidisciplinarni timi	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 71) Potem imamo vsakotedenske time, saj je zelo pomembno povezovanje med posameznimi področji.	1x tedenska timska srečanja z vsemi zaposlenimi	Povezovanje med področji organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 63) Ne samo tko ožje, ampak tudi z drugimi našimi dnevnimi centri, če je kdo imel podobno situacijo	Podpora med dnevnimi centri	Povezovanje med področji organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 34) Depersonalizacijo zaznam, na tem pa ne delam z	Prepoznavanje vloge socialne delavke	Prepoznavanje vloge SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

uporabnico, ker to ni v naši pristojnosti				
(S4 – 60) Je pa res, da jaz ne bi nikoli na glas rekla, da sem strokovnjak na tem področju tako, da ne bi niti nikoli tako drežala.	Prepoznavanje dometa znanja SD	Prepoznavanje vloge SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 77) Na ravni organizacije tudi supervizija, te imamo enkrat na mesec.	1x mesečna srečanja	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 67) Supervizijo imamo enkrat na mesec.	1x mesečna srečanja	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 63) Imamo supervizije imamo enkrat na teden	Supervizije 1x tedensko	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 71) V bistvu imamo supervizije enkrat mesečno,	Supervizije 1x mesečno	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 74) Supervizije pa imamo pa enkrat na štirinajst dni.	2x mesečno supervizija	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 69) Supervizije imamo enkrat na mesec	1x mesečne supervizije	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 81) Enkrat na mesec imamo supervizije.	1x mesečne supervizije	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 90) Če je supervizija kvalitetna potem je to čisto dovolj.	Kvalitetna supervizija	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 93) Pri superviziji mi je pa najbolj pomembno, da mi supervizor daje usmeritve, da se lahko potem sama usmerim	Pomembne so usmeritve supervizorja	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 80) Primere izpostavljamo tudi na supervizijah. Supervizor ima drug pogled in drugačno znanje in ti lahko na	Drugačen pogled supervizorja	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

drugačen način pomaga.				
(S6 – 76) Drugače pa imamo skupinsko supervizijo. To je kar nujno pri takem delu. Sicer se tega vsi ne zavedajo in to ne omogočajo vsem delavcem, ampak tukaj je za to poskrbljeno.	Pomembnost izvajanja supervizij za poklic SD	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 78) Pri tej superviziji mi je zelo všeč to, da ti nekaj vidiš kot velik problem, potem pa ti on predstavi širšo sliko in vidiš, da sploh ni tako velik problem kot si mislil.	Pogled z druge perspektive	Supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 70) Je pa tudi tako, če imamo mi zelo težek primer in vidimo, da nam je zares težko, lahko zaprosimo za individualno supervizijo. Tako, da imamo neke vzvode, da si lahko pomagamo ko to potrebujemo	Možnost individualne supervizije	Individualna supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 75) Potem imamo pa tudi po potrebi možnost individualne supervizije. To pa koristimo takrat, kadar nam je zelo težko.	Ob težkih dogodkih individualna supervizija	Individualna supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 73) Če bi potrebovala individualno supervizijo, bi bilo to mogoče. Tukaj ne vidim problema, da mi ne bi prišli nasproti. To je še neka dodatna varovalka, ki je nujna za naše delo.	Možnost individualne supervizije	Individualna supervizija	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

(S5 – 87) Sedaj sem si tudi najbolj pomagala z alternativo kot je bioresonanca	Bioresonančna	Druge oblike pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 89) Ali pa tako kot bomo imeli sedaj na faksu mentorsko skupino, ta bo zame ključna.	Mentorsko srečanje na faksu	Druge oblike pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 86) Moje strategije za pomoč sebi so intervizije, supervizije, psihoterapija. Največ to.	Različne oblike pomoči	Druge oblike pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 80) Potem je pa tudi to, da ti partner doma pomaga. Jaz zelo rada govorim in moram govorit o tem tako, da mi je ful lažje, da ne držim to v sebi	Pogovor s partnerjem	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 64) Iz faksa smo 4 kolegice, ki je vsaka na drugačnem področju in smo si še vedno v oporo. Še vedno se med sabo pogovarjamo	Pogovor z drugimi SD	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 88) Pomaga mi tudi, če se pogovorim z bivšimi sodelavkami.	Pogovor z bivšimi sodelavki	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 94) Mi pa zelo pomaga to, da sedaj lahko pokličem katero koli sodelavko v regiji tudi, če je ne poznam in dela na istem področju kot jaz. In karkoli vprašam, mi dajo informacije mi gredo na sproti.	Podpora SD v isti regiji	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 72) K sreči imamo redne supervizije in redne intervizije in se lahko glede teh	Pogovori zmanjšujejo možnost izčrpanosti	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

stvari pogovoriš s sodelavkami, z usposobljenim supervizorjem, da se to zmanjša. Ampak to zna bit kar težava, ki jo lahko nosiš s sabo.				
(S7 – 61) Pomembno je, da to raziščeš. Za ravno ta namen pa so intervizije, supervizije.	Pomembno je raziskovanje	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 30) In menim tudi, da vse te intervizije in supervizije so namenjene temu, da jaz iščem sebe in sebe reflektiram.	Pogovori dajejo možnost za reflektiranje svojega dela	Pogovori	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 81) Potem pa še poskrbim zase na tak način, da zelo rada ven hodim, da sem veliko v naravi, tako si očistim glavo.	Hoja v naravi	Gibanje v naravi	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 65) Hkrati pa se poleg tega tudi trudim skrbeti zase. To pomeni, da sem veliko v naravi.	Narava	Gibanje v naravi	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 78) Recimo meni zelo pomagajo sprehodi, kolesarjenje,	Sprehodi in kolesarjenje	Šport	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 86) Drugače pa kolo to mi je tudi zelo dobro.	Kolesarjenje	Šport	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 67) Zelo mi šport pomaga, rada v hribe hodim, smučam. Taki odklopi mi najbolj pomagajo.	Hoja v hribe in smučanje	Šport	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 71) Glede na tempo dela rabiš mal ventilčkat. To	Iskanje ventilov za razbremenitev	Šport	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

recimo sprehod v naravi, da se ma zluftaš, laufaš, športna aktivnost. Včasih je že ta ventil dovolj.				
(S4 – 75) Jaz veliko berem tako, da predvsem to.	Branje knjig	Branje	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 79) včasih berem	Branje knjig	Branje	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 80) hodim tudi na jogo. Imamo meditacijo, dihanje. Se mi zdi, da mi to zelo pomaga.	Joga in meditacija	Pomirjujoče aktivnosti	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 82) Recimo tudi rada na vrtu delam, to me najbolj sprosti.	Delo na vrtu	Delo na vrtu	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 62) Zdi se mi pomembno, da prepoznaš obdobja, ko imaš veliko težkih primerov, saj se to lahko pokaže na stresu.	Prepoznavanje težkih obdobj pri delu	Prepoznavanje težkih obdobj	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 68) Drugače si pa zelo rada vzamem čas zase, da samo sem v tišini in nobenega ni zraven mene.	Preživljanje časa sama s seboj	Čas zase	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 85) Mene trenutno služba ne bremeni tako da bi potrebovala katere koli tehnike. Drugače pa meni likovno ustvarjanje sprošča, to me zelo veseli.	Likovno ustvarjanje	Ustvarjanje	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 69) Če bi jaz zdaj videla, da imam neko težavo bi šla na terapijo.	Obisk terapije	Iskanje strokovne pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 87) Zdaj pa tako, kakšna	Po potrebi iskanje dodatne pomoči	Iskanje strokovne pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

situacija se te malo bolj dotakne in se na kakšnega otroka doma malo večkrat spomniš. Ampak je važno pri tem to, da te to ne ohromi ali bremeni. V kolikor pa bi te, je pa to profesionalna odgovornost, da si poiščemo pomoč.				
(S5 – 92) Sama pri sebi pa vem, da rabim nekaj več recimo terapijo.	Psihoterapija	Iskanje strokovne pomoči	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 61) To ne. Jaz že ko sem delala v Soči mi je pomagalo to, da imam otroke. Ne v tem smislu, da potlačim ampak da lahko preklopim.	Ukvarja se z otroci doma	Biti v trenutku z otroki	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 66) Da ko pridem domov odložim telefon in se posvetim otrokoma. Ko gresta otroka na aktivnost grem tudi sama. Tako, da se mi zdi, da imam to kar dobro urejeno se mi zdi, da bi bilo lahko boljše	Posvečanje časa otrokom	Biti v trenutku z otroki	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 77) Takrat ko sem imela še manjše otroke so mi takrat najbolj oni pomagali. Na tak način, da ko sem prišla domov sem res morala presekati in njim posvetiti pozornost. Sedaj so večji pa si pomagam na drug način	Posvečanje pozornosti otrokom	Biti v trenutku z otroki	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 83) Ne jaz sem ful zadovoljna, skos imamo pogovore, sodelavci so zelo dobri, točno vedno kaj rabiš kdaj	Razumevajoči delovni odnosi	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 84) Res sem zelo zadovoljna se mi zdi, da je zelo pomemben kolektiv,	Razumevanje s sodelavci	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

ker je najprej treba tukaj razčistiti in tukaj imam res srečo.				
(S4 – 74) Znotraj kolektiva se pa tudi zelo podpiramo.	Razumevanje s sodelavci	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 62) Hkrati mi pa tukaj zelo pomaga to, da smo zelo velik kolektiv. Nas je na področju 6 in imaš vedno nekoga, ki te bo poslušal, da lahko daš to ven iz sebe.	Pomembnost kolektiva za možnost pogovora	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 62) In se mi zdi zelo pomembno, da delaš z dobrim timom in da se jim lahko zaupaš. Potem lahko poveš tukaj ne vem kaj bi naredil, ali imaš kakšno idejo. Podpora med sodelavci je zelo pomembna.	Zaupanje in podpora med sodelavci	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 72) Ampak po navadi je tako, da ne nosiš teh stvari sabo, ampak razrešiš vse na delu in potem greš	Razreševanje težav na delu	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 83) Zelo pomembno je, da tim dobro funkcionira, da si med seboj zaupamo.	Medsebojno zaupanje in sodelovanje	Timsko delo	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 64) Mi imamo strokovno vodjo, ki ima leta in leta izkušenj in nam nudi podporo. Pomembno je, da dobimo njene povratne informacije. Vsak teden imamo skupni sestanek, da predelamo tudi skupne stvari	Pogovori s strokovno vodjo	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 65) S strokovno vodjo pa imaš lahko tudi individualni sestanek, če ga potrebuješ.	Individualni pogovori s strokovno vodjo	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

(S3 – 66) Enkrat na mesec imamo organiziran sestanek. Če je pa kaj nujnega jo pa lahko pokličemo in se dogovorimo za sestanek lahko že isti dan.	Redna srečanja z vodjo	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 84) Imamo tudi možnost, da pokličemo vodjo in nas usmeri.	Možnost pogovora z vodjo	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 73) Nekajkrat imamo tudi sami s strokovno vodjo. Drugače pa kar se tiče podpore in tega imamo res super vodjo.	Zadovoljstvo s podporo vodje	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 69) Men se zdi top. Kjerkoli mi zmanjka dobim informacije	Dobra informiranost s strani organizacije	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 70) Če ne imamo pa tudi možnost želja, kam bi radi šli na izobraževanja. Lahko poudarimo kaj nas zanima. Potem greš lahko na izobraževanje, ki te zares zanima in na katerem, bi se rad bolj izobrazil.	Upoštevanje želja delavcev	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 76) Ne ker, se mi zdi, da že vse imamo. Zdi se mi, da je vedno poskrbljeno zame v smislu, če se slabo počutim ali pa sem v dvomih vedno lahko pokličem vodjo in bom dobila odgovor.	Ni želje po spreminjanja dela	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S6 – 83) Meni se zdi, da sem kar zadovoljna. Imamo v redu podporo, imaš možnost dobit kar rabiš takoj in toliko kakor potrebuješ. To je to, tukaj ne bi nič spremenila.	Organizacija nudi dovolj pomoči	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

(S7 – 72) Načeloma sem zadovoljna. Če bi potrebovala več, je organizacija naklonjena temu, da bi mi ponudila dodatno pomoč, ki bi jo potrebovala.	Nudenje dodatne pomoči delavcem	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S8 – 88) Ja meni je tukaj super. Tim je okej, delovni čas mi ustreza, dinamika – nikoli ne veš kaj se bo zgodilo.	Ustrezni pogoji za delo	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S1 – 19) V organizaciji zato velik pomen dajemo na pogovor. Zdi se mi, da skozi pogovor zelo veliko rešimo.	Možnost pogovora v organizaciji	Zadovoljstvo z delom organizacije	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
S3 – 75) Naučiš ločevati svoje privatno življenje in svojo službo. Si pa tudi strokovni delavec v svojem privatnem življenju, samo da se tega ne zavedaš.	Učenje distance	Čustvena zaščita SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S4 – 70) To, da bi me pa kaj tako zelo čustveno prizadelo, ali pa da bi se me kakšne zgodbe zelo dotaknile to pa ne.	Čustvena odpornost SD	Čustvena zaščita SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S3 – 60) V bistvu ne. V naši stroki moraš znat ločit stvari, da jih ne jemlješ osebno. Ti je hudo definitivno, ko ti mladostnik pove, kaj se mu dogaja. Sočustvuješ z njimi, definitivno pa ne smeš jemati stvari osebno.	Psihološka distanca do zgodb uporabnikov	Čustvena zaščita SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S7 – 65) Potem sem jaz sama pri sebi začela razmejevat tiste stvari, ki so bile moje. Da sem začela razmejevat, da ko sem v službi sem v službi in ko sem	Razmejevanje dela in zasebnega življenja	Čustvena zaščita SD	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

doma, sem doma in se z delom ne ukvarjam in da poskrbim zase.				
(S7 – 60) Zdi se mi pomembno, da vsak pomagajoč ve kaj je to zato, da lahko prepozna in si pravočasno lahko pomaga, da prepreči hude posledice.	Znanje omogoča prepoznavanje in samopomoč	Ozaveščenost SD o sekundarni travmatizaciji	zmanjševanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 85) Ne to je bilo to. Ampak zaradi izčrpanosti sem morala veliko počivat, nisem imela energije to pomeni, da tudi doma nisem mogla bit veliko z otroci.	Pomanjkanje energije tudi doma	Izčrpanost	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 81) V prejšnji službi je bilo na eni točki zame preveč. Res je, da sem tam delala dolgo časa. Stalno sem morala razmejevat, kaj je moje in kaj ni moje. S tem sem dobro shajala. Potem proti koncu je bilo pa enostavno preveč zgodb ljudi, ki so bili psihotični in bili na drogah. In toliko zame nerealnega za njih realnega sveta.	Preobremenjenost zaradi dela z odvisniki	Huda izčrpanost	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 82) In na koncu je bilo veliko uporabnikov s katerimi sploh nisem mogla vzpostaviti kontakta. To je bilo zame zelo težko in zato sem tam tudi veliko energije izgubila.	Nezmožnost vzpostavljanja kontakta z uporabniki	Nezmožnost vzpostavljanje delovnega odnosa	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 83) Tudi samo po 10 minutnem kontaktu me je tako izželo.	Huda utrujenost po pogovorih	Huda izčrpanost	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S5 – 84) Ampak sem bila pa tudi telesno že zelo	Bolniška zaradi izčrpanosti	Huda izčrpanost	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

izmučena. Bila sem veliko na bolniški že čisto izčrpana. In zaradi celotne situacije je bilo potem na koncu zame preveč.				
(S7 – 66) Enkrat sem imela enega uporabnika na začetku, ki je bil zelo jezen. Takrat sem na čisti osnovi pognila, ker sem v drugih odnosih postajala jezna in impulzivna. Takrat sem se začela spraševati, da to nisem jaz, da mi to ni podobno. Takrat sem ugotovila, da sem od uporabnika čustva nosila naprej. Takrat sem si postavila mejo.	Doživljanje uporabnikove jeze	Doživljanje istih čustev kot uporabnik	Možni začetki sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 68) Je pa res, da so bili takrat drugačni časi, da se takrat ni toliko govorilo o skrbi zase kot strokovnjaku. Pa tudi mislim, da je bilo včasih tabu, da si si ti poiskal pomoč zase	Skrb zase kot tabu v preteklosti	Strah pred sekundarno travmatizacijo	Slabšanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija
(S2 – 67) Me pa skrbi kako bom na stara leta. Ker imam eno gospo, ki je delala vse življenje na psihiatriji in ima težave, da sliši glasove – jok dojenčkov. Je prišlo to za njo.	Podoživljanje socialne delavke	Strah pred sekundarno travmatizacijo	Slabšanje sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija

8.3.3.5 Tabela 5

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1 – 62) Tukaj gre za ponovno doživljanje travme. V bistvu gre za to, da med pogovorom lahko uporabnik ponovno podoživlja doživeto travmo.	Ponovno doživljanje travme	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 55) Da skozi preveč vsiljiv pogovor, ali skozi nek razplet okoliščin, oseba ponovno doživi travmo ali pa ga ta situacija spomni na doživeto travmo. In potem zaradi tega čuti isto, kot takrat, ko je doživel travmatični dogodek.	Ponovno doživljanje travme v določenih pogojih	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S5 – 70) Da se je človek znašel v podobnem odnosu ali v podobnih okoliščinah, ki so se odvile na podoben način kot travmatičen dogodek in v tem trenutku odreagira enako kot je v preteklosti. Se pravi lahko zmrzne. Kot, da bi se mu dogodek identično ponovil.	Človek se znajde v istem okolju z istimi občutki	Podobne okoliščine travmatičnega dogodka	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S5 – 71) Ali pa tako, da bi mu jaz začela vrtat, da bi poskušala na vsak način izvleci podrobne informacije o dogodku. Ta moja vprašanja bi lahko pri njem vzbudila slike, spomine, čustva, vonj iz travmatičnega dogodka. Potem bi	Sprožanje retravmatizacije z neprimernimi vprašanji	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija

pa jaz rekla no sedaj sva pa končale, ker je toliko ura. To recimo.				
(S5 – 72) Ali pa, da imaš občutek, da se ti ponavljajo podobne stvari znova in znova. Velikokrat rečemo, da je človek odrasel. Ja ampak ima svoje izkušnje. Žrtve nasilje recimo. Velikokrat jim očitajo, da bi lahko kej naredile, da so imele izbiro. Ja ampak te izbire niso na zavestni ravni. Lahko se zgodi disociacija. Organizem se je organiziral tako kot ve in zna enako, zato da je lahko preživel.	Ponavljjanje dogodkov zaradi nezavednega delovanja	Nezavedno vzbujaanje travmatičnih občutkov	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S6 – 57) Recimo vlečenje stvari iz nje na neprimeren način. Recimo to pomeni, da med pogovorom ponovno doživi tiste občutke, ko jih je takrat, ko se ji je zgodila travma.	Podoživljanje občutkov zaradi neprimerne vedenja	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 43) V bistvu se gre za to, da se med pogovori sprožijo občutki uporabnika, ki jih je čutil ob nesreči. Te občutki se V bistvu ponovijo.	Med pogovorom se sprožijo občutki doživeti v travmatičnem dogodku	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 44) In V bistvu se v drugi situaciji ponovijo.	Drugačen način sproščanja	Podoživljanje travmatičnih občutkov med pogovorom	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija

Se pravi, če je on to doživljal med nasiljem, mu mi to sprožimo na nek drugačen način.	travmatičnih občutkov			
(S8 – 58) Pomembno je, da ne delamo ponovne čustvene zlorabe, mogoče je to ta čustvena retravmatizacija	Ponovna čustvena zloraba	Ponovna čustvena zloraba	Opis retravmatizacije	Retravmatizacija
(S3 – 44) Tega izraza pa ne vem če sem že kdaj slišala.	Za izraz še ni slišala	Nepoznavanje termina		Retravmatizacija
(S2 – 28) Žrtve so zelo različne in njihove odzive. Recimo imela sem žrtev, ki je ob tem ko sem ji povedala, kaj smo dobili iz policije (bil je izrečen prepoved približevanja) se je začela trest, ni mogla več pogovoriti. Videlo se je, da je podoživljuje	Tresenje med pogovorom	Telesno doživljanje uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija
(S5 – 73) V bistvu imam en primer iz ene delovne skupine. V skupini je nastal en hud konflikt ne fizičen ampak verbalen. In smo ustavili. Moj sodelavka je šla ven z uporabnikom, ki je bil jezen jaz sem šla pa ven z uporabnico, ki je bila napadena. Ponavljala je, da se ji dogaja isto kot doma ob tem je pa hiperventilirala. Bila je zelo jezna, hkrati je pa šla v	Dva uporabnika v konfliktu s posledico hiperventilacij	Telesno doživljanje uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija

to, da ni normalna, da tako čuti.				
(S8 – 61) Ja to je ponoči včasih. Kakšen jok ali pa nespečnost	Nespečnost	Telesno doživljanje uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 15) In je takrat zelo močno odreagiral na to. Zelo se je jezil, ni se hotel pogovarjat z mano, dal me je čisto na stranski tir	Jeza do SD	Burna čustvena reakcija uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 16) Tako, da pri njemu je ta strah, da ga bo neka oseba zapustila, kar velik. To potem kar nekako plane ven. Ko je bil mlajši še posebej.	Bes zaradi strahu pred zapustitvijo	Burna čustvena reakcija uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija
(S5 – 28) Ali pa so te tipične, da se pogovarjaš potem pa človeka kar odreže. In enkrat je čakala mojo sodelavko pred vhodom na klopce. In sem jo zelo na neformalni način ugovorila. Nekaj v povezavi z alergijo sem jo vprašala, ker je bilo ravno v tem kontekstu in je ženska postala besna.	Bes zaradi vprašanja	Burna čustvena reakcija uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija
(S1 – 63) To se mi je že zgodilo. Recimo imamo enega mladostnika, ki ima nižje intelektualne sposobnosti. Njegova starša sta ločena. In vedno ko je debata o očetu in mami mladostnik začne govoriti o tem, da so očetje slabi, da jih ne rabimo. Skratka čuti velik odpor do očeta.	Uporabnikov odpor do očeta	Burna čustvena reakcija uporabnika	Izkušnja retravmatizacije	Retravmatizacija

(S1-64) Potem vedno naredimo pogovor z njim.	Dodatni pogovor z uporabnikom	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S1-66) Vedno je takega dobro poklicat na stran in potem mu ena na ena poveš kaj je bilo narobe in ga potem nazaj spustiš k skupini. Ne vem pa kakšna travma bi bila pri njem v ozadju.	Individualni pogovor z uporabnikom	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S3 – 47) Poskušala bi ugotoviti zakaj je tako odreagirala. Kaj se je zgodilo, da je njemu naredil ta preskok	Raziskovanje situacije	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S4 – 58) Ko pa gre za splet okoliščin, ki so v njem vzbudile stare občutke pa potem mislim, da se je potrebno pogovoriti čim bolj iskreno, povedat, vprašat. Tako kot je bilo pri tistem primeru, ki sem ga opisala s fantkom mu vse opisati zakaj se gre in da ne bom šla nikamor.	Iskren pogovor o nastali situaciji	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S7 – 48) Recimo naslovim, kar opazim.	Naslovitev dogajanja	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S5 – 78) Potem sem jo vseeno še enkrat vprašal, če je v redu preden je šla, ker me je skrbelo. Takrat sem bila samo zraven.	Ponovno preverjanje uporabnice	Pogovor	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S3 – 45) To je kar rdeča zastavica. Ko vidiš spremembo vedenja probaš	Sprememba teme v pogovoru	Preusmerjanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija

zapeljat pogovor čisto nekam drugam.				
(S2 – 29) Potem nekako postopoma poskušaš ublažiti s kakšnim “small talkom” glede kakšne druge teme. Ne vem recimo, če veš da ima otroke na katere je ponosna, potem malo vprašaš glede tega.	Preusmerjanje pogovora na drugo temo	Preusmerjanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S4 – 57) S tem lahko potem nadaljuješ naslednjič, ali pa pogovor usmeriš v drugo smer.	Spremeniti smer pogovora	Preusmerjanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S7 – 50) V takih trenutkih tudi poskušam iti ven iz teme.	Prekinitev pogovora o naslovljeni temi	Preusmerjanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S8– 65) Včasih ga moreš odmaknit in odpeljat v drug prostor	Menjava okolja	Preusmerjanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S3 – 46) Poskušala bi pomirit situacijo	Umirjanje situacije	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S5 – 75) Vprašala sem jo, če jo lahko primem za roko in mi je dovolila. Na koncu je potem umirila dihanje.	Pomirjanje s fizičnim stikom	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S7 – 15) Pomembno je tudi recimo, če v pogovorih pride do neke retravmatizacije, da znamo odreagirat. Da znamo umirit zadevo, da nismo še mi panični, da probamo umirit z	Umirjanje sebe in uporabnika	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija

dihom in našim glasom.				
(S7 – 49) Potem poskušam uporabiti dih in jih povabim, da skupaj globoko vdihnemo in izdihnemo.	Usmerjanje pozornosti na dih	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S8 – 64) Greš zraven in ga skušam pomirit	Pomirjanje	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S8 – 66) včasih je potreben dotik če pusti. Pri dotiku je treba bit kar previden. Če začutim vedno najprej vprašam ali dovoli in vedno najprej sama pri sebi začutim, če bi bila pripravljena to narediti.	Dotik z dovoljenjem	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S8 – 67) Drugače pa, če že od strani, po rami nikoli pa frontalno.	Dotik s strani	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S3 – 49) Od njega bi skušala izvesti kaj ga v takih situacijah najbolj pomiri. Najprej bi ga pomirila.	Raziskovanje pomiritvenih tehnik	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S2 – 30) Potem ji daš prostor, da se zbere in pomiri.	Dajanje prostora za umiritev	Umirjanje	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S2 – 31) Potem ji pustiš, da sama z besedami počasi opiše kaj za njo to pomeni.	Prostor za besedenje	Dajanje prostora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S2 – 32) Tako pogovor potem ne traja eno uro ampak lahko tudi dve uri. Pomembno je, da jim daš čas.	Dovolj časa za pogovor	Dajanje prostora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija

(S5 – 74) Jaz sem šla naprej v normalizacijo, da je normalno, da tako diha in da tako čuti. V bistvu sem bila tam in ji govorila, da je vse v redu. Z njo sem bila toliko časa dokler se ni pomirila	Potrjevanje uporabnice	Normalizacija občutkov	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S5 – 76) In je sama rekla okej je, da se tako počutim. Potem sem jo potrdila, da je okej, da se tako počuti. Rekla sem ji, da bi se jaz tudi tako počutila.	Potrjevanje čustev uporabnice	Normalizacija občutkov	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S5 – 77) Potem pa razmejevanje to je njegova zgodba on si je interpretiral situacijo iz drugačne perspektive in iz izkušenj za katere mi ne vemo. To nima nobene veze z vami. Potem se je čisto pomirila.	Razmejevanje	Normalizacija občutkov	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S4 – 17) Ko je bil star 10 let, je potreboval veliko potrditev, da ti je pomemben, da ga imaš rad, da ne greš nikamor	Potreba po potrditvi	Dajanje potrditve	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S3 – 53) Probam čim bolj lahke stavke uporabljati, zato da so jim dovolj razumljivi.	Uporaba enostavnih besed in stavkov	Prilagajanje pogovora	Odziv SD na retravmatizacijo	Retravmatizacija
(S8 – 62) Kakšen vonj jih kdaj znervira.	Določen vonj	Čutna zaznava	Povod do možne retravmatizacije	Retravmatizacija
(S8 – 63) Kakšni zvoki, jih tudi kdaj znervirajo.	Določen zvok	Čutna zaznava	Povod do možne retravmatizacije	Retravmatizacija
(S1-65) To se mi je zgodilo, ko sem začela tukaj delati. Enkrat sem	Izpostavljanje pred celo skupino	Izpostavljanje	Povod do možne retravmatizacije	Retravmatizacija

mladostnika, ki je imel vedenjske težave pred celo skupino izpostavila in mu rekla, tukaj se ne kadi in je postal zelo besen.				
(S8 – 54) To je pa kar velik problem ja. V doktrini govorimo, da bo otrok oz. žrtev nasilja enkrat povedala, v praksi pa je daleč od tega. V praksi je žal tako, da otroka vzpostavljamo vedno znova. Prevečkrat morajo vse povedat, prevečkrat se izpostavijo preden kdo sploh odreagira. Otroci so potem že naveličani pogovarjanja.	Dolgi birokratski postopki za zaščito otrok	Birokratski postopki	Povod do možne retravmatizacije	Retravmatizacija
(S2 – 39) Ampak v takih trenutkih moraš bit zelo senzibilen. Eni bo že dovolj zapisnik. Celoten postopek traja tri ure in to je lahko že zelo težko za eno osebo, ki podoživlja travmo, ki podoživlja nasilje	Pozornost SD na uporabnico med pogovorom	Senzibilnost SD	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S5 – 79) V bistvu sem iz svojega ne najbolj zdravega vedenjskega vzorca »fokus na druge« obrnila meni v prid med pogovori. S tem sem zelo senzibilna na druge. Zaradi tega tudi velikokrat znam prepoznati kdaj je za koga preveč. In kar opazim tudi	Močna pozornost na druge	Senzibilnost SD	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija

preverjam pri uporabnikih.				
(S6 – 58) Najbolj se zanašam na svoj občutek, lahko se tudi zgodi, da sem kdaj premalo senzibilna	Zanašanje na občutek	Senzibilnost SD	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 46). In v takih trenutkih jim dam prostor in sem pozorna, da ne prehitim, da ne pojasnujem.	Odzivanje glede na potrebe uporabnice	Senzibilnost SD	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S6 – 59) Predvsem opazujem med pogovorom, če je zmožna pogovora o določeni temi ali ne.	Opazovanje zmožnosti uporabnice	Senzibilnost SD	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S3 – 50) Potem pa postopno. Se pravi ne na prvem srečanju ampak potem postopoma bi poskušala ugotoviti zakaj je prišlo do tega	Postopno raziskovanje uporabnikovega odziva	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 32) Kadar se karkoli hudega zgodi potem kar bruha iz njih. Kakor je bilo v tem primeru ko je rekel, da mene mami ne mara je kar šla. Potem pa vprašal kam je šla, kako pa to, koliko časa nazaj. Zelo previdno po malih korakih.	Postopno postavljanje vprašanj	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 56) Pomembno je, da ne dreš preveč v otroka oz. ko vidiš, da mu postane neprijetno se ustaviš in zaključiš.	Postopno raziskovanje uporabnikove zgodbe	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S3 – 55) Definitivno pa ne bi silila vanje, ker to se mi pa zdi, da s tem dobivajo še	Postopno spoznavanje uporabnikove zgodbe	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija

dodatno steno ali lupino, potem so pa kot čebula, in jih odkrivaš eno po eno.				
(S7 – 9) Da vem, da moram z uporabnikom delat postopoma. Recimo jaz bi ga dodatno travmatizirala, če bi odprla neko temo, ali pa bi na vsak način želela od njega določene podatke.	Postopno pridobivanje podatkov	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 10) Počasi potem vnašam vprašanja, ki so povezana z dogodkom, zato da njegovi možgani začnejo povezovat stvari.	Postopno zastavljanje vprašanj o dogodku	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 45) V bistvu sem pozorna na to če mu je težko, ali pa poskušam to ubesedit njegova doživljanja in mu sporočiti, da ni treba, da se v tem trenutku o tem pogovarjava.	Vstavljanje pogovora glede na uporabnikovo neverbalno komunikacijo	Postopno spoznavanje	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S3 – 48) Po navadi imaš že tako zgrajen odnos z njimi, da ti potem povedo, da jim to ni okej. Načeloma jih že tako dobro poznamo, da vemo kaj jim ne paše.	Poznavanje uporabnika preko odnosa	Vzpostavljen delovni odnos	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S4 – 40) Če imajo kakršnokoli telesno govorico, da jim je neprijetno, da se umikajo, da se zapirajo sami vase, potem ne	Poudarek SD na uporabnikovo vedenje, čustva	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija

silim več v te stvari.				
(S6 – 61) Seveda ne samo beseda tudi njeno neverbalno izražanje	Neverbalno izražanje	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S6 – 63) Mogoče tudi, če se začne na fizični ravni umikat (lești skupaj).	Umikanje	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 45) V bistvu sem pozorna na to če mu je težko, ali pa poskušam to ubesedit njegova doživljanja in mu sporočiti, da ni treba, da se v tem trenutku o tem pogovarjava. V bistvu sem pozorna na doživljanja, vedenja, izražanja.	Vstavljane pogovora glede na uporabnikovo neverbalno komunikacijo	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S7 – 47) Pozorna sem tudi na njihovo dihanje. Če začnejo plitko dihat potem poskušam umirit situacijo.	Pozornost na dihanje	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S6 – 62) Mogoče kakšen nemir, žalost, tesnoba, zamaknjenost	Opazovanje negativnih čustev	Poudarek na neverbalni komunikaciji uporabnika	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S6 – 13) To znanje je pomembno, da veš kako ravnat na tak način, da je ne retravmatiziraš. Ta del je zelo pomemben.	Znanje za ravnanje	Znanje o retravmatizaciji	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija
(S8 – 68) Jaz sem zelo previdna glede tega, ker ne vemo, kaj se jim je že zgodilo. In tudi	Prepovedano dotikanje med uporabniki	Pravila	Preprečevanje retravmatizacije	Retravmatizacija

med njimi ne dovolimo dotikov, ker ne vemo kakšne izkušnje ima kdo.				
---	--	--	--	--

8.3.3.6 Tabela 6

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1 – 35) jaz vedno začnem pogovor na tak način, da uporabniku postavljam taka vprašanja, da se mi lahko predstavi. Na tak način izvem kdo oseba pred mano sploh je. Vedno imam odprte pogovore, kar pomeni, da uporabnikom povem, da tudi oni lahko meni postavljajo vprašanja in da jih tudi pričakujem. To pa zato, da lahko z uporabnikom vzpostaviva dober odnos, saj bi to težko ustvarila, če uporabnik ne bi vedel nič o meni	Vzpostavljanje odnosa preko spoznavanja	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 42) Itak smo pa v socialni vemo, da imajo ljudje za sabo hude življenjske izkušnje. In moj prvi pogovor je v tem smislu, da se predstavimo. Jaz se predstavim, ljudje se predstavijo. Jaz predstavim obliko pomoči. In potem ljudje nekaj povedo kaj bi kaj ne bi. To prvo	Prvi pogovor kot predstavitev	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop

srečanje, ga jaz zelo tko razumem, da je spoznavne narave.				
(S5 – 43) To prvo srečanje, ga jaz zelo tko razumem, da je spoznavne narave. In uporabnik ima potem možnost, da pove ali si želi nadaljevati ali ne. Moja predpostavka je vedno, da je človek doživel nekaj težkega oz. da težko z nečim hendla.	Prvi pogovor kot možnost za sodelovanje	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 44) Aha okej si bom zbrala en primer. Z enim uporabnikom sem sodelovala in prvega pogovora nikoli ne bom pozabila, ker me je preskusil. On je meni postavljaj vprašanja. V bistvu je preverjal, če sem ta prav sogovornik oz. če sem kompetentna, da bo on dobil nekaj od tega. In potem je rekel, da bi sodeloval	Preverjanje socialne delavke	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 28) Nekaj pa vseeno moramo vedet, kaj se je sploh dogajalo, da lahko sprejemamo pravilne ukrepe in oblike pomoči.	Spoznavanje zgodbe z namenom zaščite	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 24) Res vse temelji na temu, da ti spoznaš uporabnika, da se povežeš z njimi.	Pomembnost spoznavanja uporabnika	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S2 – 37) Počasi sprašuješ kakšni so razlogi za srečanje, kakšne ima oseba odnose. Velikokrat potem vodi v razkritje nasilje.	Postavljanje vprašanj	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3- 6) Načeloma se probam pogovoriti. Probam izvedeti zakaj je slabe volje. Poskušam doseči to, da ti opiše dogodek, da lahko izveš kaj se je zgodilo. Na ta način potem poskušam najt rešitev	Vprašanja vezana na dogodek	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 40) Pa zelo je pomembno pri takih, da se vključuješ v njihovo življenje tudi izven organizacije, se pravi v družinsko življenje. Na ta način, da poskušaš izvesti čim več o ozadju družine. Ampak postopoma.	Poizvedovanje o družini uporabnika	Spoznavanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 30) Če pa je to otrok s katerim imaš odnos, potem pa bi si upala več raziskovati, ker bi vedela, da imava odnos, da mi zaupa, da me pozna, da se razume z mano in da si lahko drznem vprašat kaj več.	Odnos temelječ na zaupanju, razumevanju, poznavanju	Pomembnost kreiranja odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 35) Ja sigurno, to je prva stvar je odnos. Mislim tudi oni niso kar takoj pripravljeni govoriti sami o sebi, nekemu neznancu, tako, da mi res imamo to srečo, da otroci	Zaupanje se zgradi v odnosu	Pomembnost kreiranja odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop

sem prihajajo dlje časa				
(S6 – 39) Probam gradit odnos čim bolj na zaupanju, spoštovanju nje kot osebe in njenih okoliščin.	Grajenje odnosa na zaupanju in spoštovanju	Pomembnost kreiranja odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 39) Meni se zdi, da je najbolj važno to, da mu damo razbremenitev v smislu varnosti in miru. Najprej delam na tem, da se bo on ob meni počutil varnega.	Na prvem mestu je vzpostavljanje občutka varnosti	Vzpostavljanje varnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 44) Se pravi najbolj pomembno je, da se vzpostavi varnost, umiritev, zaupanje	Prioriteta je vzpostavljanje varnega odnosa	Vzpostavljanje varnosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 26) Najprej imamo z uporabnicami uvodni pogovor. V tistem trenutku se poskušamo njim prilagoditi, toliko kot ona zmore.	Prilagajanje uporabnici v uvodnem pogovoru	Prilagajanje uporabniku	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 36) Je pa čisto odvisno kakšnega sogovornika imaš na drugi strani. Nekateri se ti lahko veliko povedo direktno, nekateri so zaprti. Potem glede na to postopaš drugače.	Vsak posameznik je unikat	Prilagajanje uporabniku	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 25) Tudi glede na to da smo trije, se ne bo vsak enako navezal na enega od zaposlenih. Jaz sem taka, da sem bolj materinska, tako da se velikokrat starejše punce povežejo z mano. Ampak sem	Različna navezanost na socialne delavce	Vpliv navezanosti	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop

za vse tukaj tudi za fante. To je pa potem čisto odvisno kako si mladostniki izbirajo.				
(S4 – 28) Malo je odvisno od starosti otroka in kakšen odnos imaš z njim. Če je to otrok, ki je zelo mlad in ga srečaš prvič potem bi bila bolj previdna z besedami.	Previdnost z besedami	Pridobivanje nujnih informacij	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 29) Mislim zdi se mi tudi pomembno, kaj jaz mislim, da bi s temi informacijami lahko naredila naprej. Ker če sprašujem otroka kaj se mu je dogajalo doma samo za voljo tega, da jaz vem, se mi to ne zdi smiselno.	Izvedeti samo ključne informacije	Pridobivanje nujnih informacij	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 33) Zdi se mi pomembno, da to ni na prvem pogovoru, če že potem čez čas ko imaš z otrokom odnos.	Izogibanje postavljanju vprašanj o travmi	Pridobivanje nujnih informacij	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 34) In če že jaz nikoli ne bi spraševala za voljo tega, da bi bila radovedna. Ampak samo v primeru, če bi si želela razložiti kakšno njihovo vedenje, ali pa če sami izrazijo željo in sami začnejo pogovor.	Spraševanje o travmi za obrazložitev vedenja	Pridobivanje nujnih informacij	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 25) Potem se mi zdi pomembno, da mi v pogovoru poskušamo zdržati z njegovimi uvidi in da ne vsiljujemo naših	Aktivno poslušanje in ne vsiljevanje nasvetov	Aktivno poslušanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

nasvetov, ker tukaj ne gre za nasvete. Se pravi izbira tudi v luči strokovnega delavca, da poskuša zdržati ga slišati in ne vsiljevati svojega mnenja.				
(S1 – 54) Zato je zelo pomembno to, da znaš nadaljevati od tam kjer si zaključil, zato je tudi tako pomembno aktivno poslušanje.	Poslušanje uporabnikov	Aktivno poslušaje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 41) Ampak do neke mere pomembna sta empatija in postavljanje meja.	Pomembnost postavljanja meja	Postavljanje meja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 43) Moje mnenje je tko, da se otroci počutijo varno takrat, ko so neka pravila, ki se jih dosledno spoštuje.	Doslednost pri upoštevanju pravil	Postavljanje meja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 28) Drugače pa vzpostavljam meje. Na eni strani krepim uporabnike na drugi strani pa postavljam jasne meje, da ne dovolim določenih zlorab.	Preprečevanje zlorab	Postavljanje meja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 42) Da ima otrok svoj prostor, hkrati pa tudi pravila, ki jih imamo.	Varen prostor s pravili	Postavljanje meja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 43) In tudi če poskuša kje so meje, ga normalno opozorimo. Na primer, če poskušajo dobiti telefon izven časa uporabe telefona,	Mirni opomniki na prekoračitev meja	Postavljanje meja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

se jim lepo mirno pove, da ga ne bo dobil, brez kričanja in nasilja, groženj.				
(S4 – 44) Tako, da ja jaz mislim, da oni tudi če vidijo, da se vedno na kršenje pravil odzivam na enka način jim to tudi predstavlja neko varnost zato, da točno vedno kaj lahko in kaj ne.	Isto odzivanje na kršenje pravil	Konstantnost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 45) Ja se mi zdi, da na te stvari moraš bit zelo pozoren – kje se dobivaš in na kakšen način, da so v terminih, ki so dogovorjeni, da je to neka konstanta.	V naprej določeni termini	Konstantnost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 45) Potem pa neko varnost jim predstavlja tudi to, da smo tukaj vedno isti trije zaposleni, se pravi, da so neke znane osebe	Isti socialni delavci	Konstantnost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 47) Pri tem je najbolj važno, da si ti tak kot si pristen in avtentičen. Da če nekaj rečem se tega držim, da se jaz ne spreminjam. Da sem v skladu sama s sabo. To je najbolj pomembno, zato da niso v negotovosti. Drugače pa ves čas preverjajo ali mi lahko verjamejo.	Stalno delovanje v skladu s samim seboj	Konstantnost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 57) In to oni tudi najbolj čutijo, ali si iskren, ali ne. In pomembno je,	SD morajo biti iskreni	Iskrenost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

da si z njimi iskren.				
(S8 – 18) Najbolj pomembno za nas je, da ohranjamo pristno držo in da zares delaš z njimi. Otroci niso navajeni, da to kar slišijo ti res misliš. Da to ni da ti nekaj fejšaš.	Pristnost in iskrenost SD	Iskrenost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 50) In pa jaz mislim, da jim neko varnost predstavlja to, da smo mi iskreni z njimi. Da jim povemo tako kot je in na ta način potem vedno, da smo iskreni z njimi in vedo kaj pričakovat.	Iskren pogovor in vedenje SD	Iskrenost	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 43) Pomembno je, da uporabljam besede, ki jih uporabljajo mladostniki, da uporabljam njihov sleng in se ga tudi naučim. Tudi preko tega se potem velik bolj povežem z njimi.	Uporaba slenga mladostnikov	Socialno delovni jezik	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 37) Organizacija ima biljard, pingpong in ko vidim, da pogovor ne gre naprej ga povabim k tem aktivnostim z žogo. In skozi igro se potem začnem z njimi pogovarjat, ker je zatopljen v igro in ti avtomatsko pove kakšne stvari zaradi sproščenega vzdušja.	Ustvarjanje sproščenega vzdušja	Pomembnost neformalnega okolja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 38) Je pa vedno dobro to, da je to nekje v neformalnem	Otroci se odprejo ob igri	Pomembnost neformalnega okolja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

okolju. Največkrat pa povedo takrat ko se z njim sprehajaš do igrišča, ker greš z njimi nogomet igrati, ker si z njimi na taboru. V teh neformalnih okoljih so potem pripravljeni povedati več.				
(S5 – 48) V prostoru je zelo pomembna ta neformalnost, da se počuti prijetno.	Ustvarjanje neformalnega prostora	Pomembnost neformalnega okolja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 42) Me smo v hiši čez dan vedno z njimi in prihajamo vsak dan med tednom. Zaradi tega so možni tudi kratki pogovori v hiši. S tem se tudi večja zaupanje in gradi odnos. Včasih tudi skupaj kuhamo kavo in se pogovarjamo.	Neformalno okolje mogoča boljše grajenje odnosa in zaupanja	Pomembnost neformalnega okolja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 35) Oni največ poved npr. ko delamo kaj v kuhinji, ko se pripravljamo za v šolo, ko se vozimo v avtu. Težko bo povedal takrat, ko ga boš posedel za pogovor.	Uporabniki spregovorijo ob različnih aktivnostih	Pomembnost neformalnega okolja	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 56) Pomembno je, da on ve, da karkoli bo povedal bo slišan in mu s tem dejansko prisluhneš. Na ta način.	Slišati uporabnika	Občutek pomembnosti	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 41) Pozorna sem, da ona dobi občutek, da jo poslušam tudi če moram zapisnik pisat. Da	Preverjanje njenih besed	Občutek pomembnosti	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

vidi, da se ustaviva, da preverim njene besede, če sem prav razumela.				
(S2 – 42) Postavljam ji tudi podvprašanja. Da vidi, da mi ni vseeno.	Postavljanje podvprašanj	Občutek pomembnosti	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 52) Da karkoli on pove ga slišim.	Dialog in sodelovanje	Krepitev moči	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 55) Poleg tega se mi zdi pomembno postavljanje podvprašanj, da ti lahko še bolj natančno opiše svojo zgodbo.	Postavljanje podvprašanj	Zaupanje	Elementi pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 23) Pomembno je poudariti, da so to stvari, ki smo jih tudi mi dali čez in da to mine. Ker to je sedaj njihovo središče življenja.	Deljenje izkušnje	Pomirjanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 51) Čisto odvisno, kakšnim je dovolj objem	Objem	Pomirjanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 52) kakšnim je dovolj da jim poveš: “Ej vse je kul, samo jaz sem tukaj, nič ni narobe, ne se sekirat”.	Pomirjanje z besedami	Pomirjanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 49) Včasih z njimi speljem tudi kakšno meditacijo	Vodenje meditacije	Pomirjanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 40) Čisto spontano, življenjsko, človeško. Da si prijazen, umirjen.	Vzpostavljane mirnega in prijaznega okolja	Pomirjanje	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 39) Se mi zdi da definitivno individualno delo. To je zelo pomembno. Če	Individualno delo z uporabnikom	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

vidim, da je nekdo ekstremno izključen, ga nikakor ne bi silila v delo s skupino, kar je pri nas najbolj pogosto. Načeloma, ko vidiš, da otrok ni za to bi pri njem probali individualno. Sicer je to pri nas glede na število zaposlenih zelo težko ampak bi se pa potrudila.				
(S6 – 18) Vedno poskušam preceniti, da ni prehudo, ker ni potrebe. Na srečo si lahko vzamemo čas. Mi se res lahko uporabnicam prilagodimo.	Prilagajanje uporabnici	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 44) V bistvu poskušam na ta način, da nam uporabnica, ko zmore, pove celotno situacijo. Glede na to ji potem mi poskušamo nuditi najboljšo pomoč.	Potreben je čas	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 30) Ali pa če oseba opozarja, da so ji določene stvari moteče, ali pa če bi opazila, da jih določen element prisoten v moji pisarni moti, to potem umaknem.	Umikanje motečih predmetov iz pisarne	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 31) Vedno jim tudi rečem, da če bi jim bilo nelagodno med pogovoroma ali bi se začeli slabo počuti, da naj to naslovijo in povedo.	Pomembnost počutja uporabnika	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S8 – 50) Recimo tudi, če jim je v kakšnih situacijah neugodno npr. pri stikih s starši jih učimo, da morajo to komunicirat z njimi in da bi radi zaključili pogovor, če se ne počutijo dobro. Take situacije so težke in je pomembno, da smo na razpolago pred tako situacijo in po njej	Razpoložljivost za pogovor ob težkih situacijah	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 52) Pred vsem jih poskušamo opogumiti, da povedo kaj čutijo, kaj mislijo.	Spodbujanje izražanja čustev	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 56) Tako, da se mi zdi to zelo pomembno. Se pravi, da greš z njegovim tempom, ne s tempom s katerim ti misliš, da bi mogel it. Eni potrebujejo dlje časa, eni potrebujejo manj časa. Odvisno od posameznika	Upoštevanje tempa uporabnika	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 15) Pomembno je, da se jim približaš tam kjer so v tisti situaciji kjer so takrat, ko ne zmorejo.	Pristopiš tam, kjer te potrebujejo	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 24) Poleg tega mi je pomembno, da čim bolj sledim uporabnikovem ritmu, njegovemu tempu, ker on ne zmore mojega tempa. Tudi če je nekaj meni popolnoma jasno, to ne pomeni da bo tudi uporabniku.	Upoštevanje uporabnikove zmožnosti v trenutku	Upoštevanje potreb uporabnika	Element pristopa – Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S4 – 46) Za varnost pri pogovoru pa poskrbimo tako, da vsakič ko pride do nekega pogovora, ki je malo bolj globlji, imamo sobo za razgovore, kjer se vrata zaprejo in je lahko on s tabo tam sam.	Ločena soba za individualne pogovore	Zasebnost pogovora	Element pristopa – Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 53) Je pa problem v naši organizaciji, da velikokrat mladostniki kar uletijo v pisarno. Poskušamo zagotovimo varno okolje, da bi se to čim manjkrat dogajalo. To velikokrat zmoti pogovor.	Poskušanje zagotavljanja zasebnega prostora	Zasebnost pogovora	Element pristopa – Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 46) Da sva imela prostor zase.	Zaseben prostor	Zasebnost pogovora	Element pristopa – Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 49) Imeli smo majhno dnevno sobo, ki je bila odmaknjena od drugih prostorov tako, da te ni bilo strah, če bo kdo kaj slišal.	Ločena soba za individualne pogovore	Zasebnost pogovora	Element pristopa – Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 51) Am mislim otroci, ko pridejo k nam doživijo nove pozitivne izkušnje in tudi to je prostor, kjer so oni pohvaljeni v nasprotju s šolo.	Odprt in prijazen prostor do uporabnikov	Podporen prostor	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 53) Tukaj smo vseeno trije strokovni delavci in se nam v dnevu obrne do trideset otrok, kar je čisto nasprotje s šolo.	Manjša delovna skupina	Podporen prostor	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 14) Zato smo pa mi tukaj, ki smo dal že kar nekaj skos, pa jim lahko povemo kako smo mi take	Podajanje konstruktivnih nasvetov	Podporen prostor	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

stvari predelal, jim daš kakšen nasvet.				
(S3 – 8) Da mu poveš, da ni sam da si tukaj zanj. Da si mu pripravljen stati ob strani. To se mi zdi zelo pomembno. Se pravi, da niso prepuščeni sami sebi	Uporabniku stoji ob strani	Podporen prostor	Element pristopa-Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 13) Po navadi jih dostikrat prijatelji v kakšni taki situaciji zaničujejo ali pa niti ne znajo pomagat.	Pomoč SD	Podporen prostor	Element pristopa-Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 29) Začela bi pogovor na isti način kakor z našimi mladostniki. Se pravi, da jim povem, da sem zato tukaj, da jim pomagam.	Nudjenje pomoči	Podporen prostor	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 41) Da so izpolnjene njegove želje. Recimo, če si bo zaželel kakav, ga bo dobil. Da dobi nekaj prijaznega toplega, kar bi mogel dobit doma.	Izpolnjevanje želja uporabnika	Skrb za uporabnika	Element pristopa-Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 32) Sama sem tudi pozorna na njihovo počutje, Če opazim, da se slabo počutijo, jim ponudim kozarec vode.	Ponujane kozarca vode	Skrb za uporabnika	Element pristopa-Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 34) Ful pomembno je, da jim kažeš ljubezen. Pomembni so	Izkazovanje ljubezni	Skrb za uporabnika	Element pristopa-Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

objemi. To se mi zdi najbolj pomembno.				
(S7 – 35) Pomembno je tudi, da socialni delavci nismo v poziciji moči, ampak da stopimo v njegove čevlje, kar pa ne pomeni, da se zliješ z njim.	Sposobnost gledanja perspektive uporabnika	Odpovedati se moči	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 45) Pomembno je, da nismo vzvišeni v neki avtoritativni vlogi. Da dobi izkušnjo, da je enakovreden. Seveda nimava istih vlog, ampak ni pa v podrejenem položaju.	Enakovreden odnos	Odpovedati se moči	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 37) Se mi zdi najhuje to, da si prepričan, da sam veš kaj nekdo drugi potrebuje. Se pravi, da na podlagi prejšnjih primerov sklepaš, kaj bi drug potreboval. Taki stavki niso na mestu in rušijo varnost v odnosu.	Odpovedati se vsevednosti	Odpovedati se moči	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 24) Zdi se mi, da je tukaj zelo pomembna tudi empatija. Se mi zdi, da brez tega ne moreš delat.	Vodenje z empatijo	Empatija	Element pristopa- Čustvena varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 30) Da sem za njih tukaj, da so tukaj na varnem, ker to je naš	Zatočišče in fizično varen prostor	Varen prostor	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

namen. Se pravi mi smo varen prostor za vse otroke in mladostnike, ki rabijo pomoč. Je bit boljše tukaj z nekom, ki zna opravljat, ki se zna pogovarjat, kakor pa bit na ulici.				
(S1-57) Za fizično varnost pa mu povem, da je tukaj varen prostor.	Kreiranje varnega prostora	Varen prostor	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 47) Recimo v prejšnji organizaciji smo bili res zelo pozorni, da so bili prostori prijetni, me smo veliko dalje na to.	Prijetno urejeni prostori	Varen prostor	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 29) Če gre za osebo, ki bi lahko ogrožala sebe potem v pisarni umaknem ostre predmete.	Umikanje ostrih predmetov po potrebi	Varen prostor	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 59) Je pa tudi to, da mladostnikom vedno znova povem, da če gre za kakršnokoli nasilno zadevo, smo pa dolžni po uradni dolžnosti to prijaviti.	Prijava nasilja nad mladoletno osebo	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 38) In strokovni delavci smo potem dolžni podati prijavo in tudi povemo. Potem jim predlagamo, da lahko naredimo zapisnik, da naredimo oceno ogroženosti, varnostni načrt.	Prijava nasilja nad žensko	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 48) ampak jim pa vedno tudi povemo, ker je to del našega dela, da v primeru ko	Prijava nasilja nad otrokom	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

povedo nekaj takega, kar smo mi dolžni sporočiti naprej, da to pa žal moramo narediti za njihovo varnost.				
(S4 – 49) Ker če ti otrok v pogovoru pove, da ga doma tepejo, potem smo mi to dolžni prijaviti naprej in se mi zdi prav, da so za to vnaprej seznanjeni.	Seznanjanje uporabnikov o prijavi nasilja	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 58) Vedno jim povem, kam gredo te podatki. Je pa drugače, če delaš na področju varstva družine. Tukaj je na prvem mestu to, da zaščitimo otroke, žrtve.	Zaščita otrok in žrtev nasilja	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 38) Tukaj je pomembno tudi sodelovanje z drugimi institucijami. Mi predlagamo za povečano varnost, da se prijavi nasilje policiji.	Prijava nasilja na policijo	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 27) razen določenih podatkov, za katere sem pa dolžna ukrepati in poročati naprej (npr. nasilje). To opozorim zato, ker imam velikokrat uporabnike, ki so bile že žrtve zlorab določenih institucij.	Poročanje o nasilju pristojnim organom	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 56) Aha za varnost se mi zdi še ne zelo pomemben vidik, da dejansko	Zaščita osebnih podatkov	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

omenim varstvo osebnih podatkov.				
(S6 – 45) Potem pa Po navadi spodbujamo uporabnice, da se nasilje prijavi v kolikor še ni bilo prijavljeno. Tukaj gre vseeno za povečevanje njene varnosti.	Spodbujanje prijavo nasilja	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 46) Pri nas gre za otroke pri katerih je bil v večini narejen odvzem. Starši točno vedo kje otroci so. Stiki so določeni prek sodišča. Če bi starši prišli na lokacijo, se takoj kliče policija.	V varnost otrok jaza vključena sodišče in policija	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 52) Mi poskušamo te podatke varovat, vendar bo on v nekem trenutku prišel v stik z izjavo. To pa zato, ker policija raziskuje, če so se dogodki zgodili, če še katera druga oseba ve za te dogodke. Lahko mi kakor želimo ustvarimo varen prostor, vendar je pa postopek potem tak, da stvari ne morejo ostati zaupane.	Varovanje podatkov	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 51) Poleg tega pa začnem tudi s tem, da je to varen prostor. Velikokrat se bojijo, da bo njihov partner to izvedel. V takih situacijah jim povem, da seznaniti moramo, da smo bili obveščeni o	Določanje pravil za zaupni odnos	Zaščita po uradni dolžnosti	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop

nasilju v družini. Ne bomo pa specifično govorili o imenih				
(S6 – 33) Takoj ja za fizično varnost je poskrbljeno. Z uporabnicami naredim varnostni načrt tudi zato, da uporabnica ve kako ravnati v določeni situaciji. Varnostni načrt je živa stvar treba ga je obnavljati in prilagajati.	Izdelava varnostnega načrta	Varnost v zunanem svetu	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 37) Pri nas je že varna ampak moramo delati za to, da bo lahko ostala varna.	Iskanje rešitev za celotno varnost uporabnice	Varnost v zunanem svetu	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 53) Opozarjamo jih, da nikoli nobeden ne sme biti nasilen do njih.	Ničelna toleranca do nasilja	Varnost v zunanem svetu	Element pristopa- Fizična varnost	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 39) Je pa res najbolj pomembno to, da v pogovor pristopiš kot človek. Se mi zdi, da je to najbolj pomembno glede zaupanja.	V pogovor vstopaš kot človek	Pristnost SD	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 48) Se mi zdi, da že ta razumevajoč odnos, ki ga imaš. Da jim verjameš jim že veliko pove.	Verjeti uporabniku	Verjeti	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 49) Že to, da opaziš majhne podrobnosti, ki ti jih ona pove. S tem se čuti povezano.	Osredotočenost na podrobnosti v zgodbi	Opazovanje podrobnosti	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 50) Pomembno je, da me zanima še kaj drugega in ne samo tisto, zaradi česar je prišla.	Iskreno zanimanje za uporabnika	Zanimanje za uporabnika	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S8 – 56) Pomembno, je, da z otrokom delamo in ga sprašujemo z interesom. In to kar sva prej govorile o zaupanju. Da si ti kot strokovni delavec prisoten, da nisi z mislimi nekje drugje.	Iskreno zanimanje za otroka	Zanimanje za uporabnika	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 20) S tistimi, ki so dlje časa z nami vzpostaviš konkreten odnos in ti bolj zaupajo se ti izpovejo, če jih kaj muči in jim lahko daš nasvete. Ful je pomembno, da vzpostaviš zaupanje.	Pomembnost vzpostavljanja zaupnega odnosa	Prostor za izražanje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 27) Povem jim, da je tukaj varno okolje za njih, da so tukaj lahko to kar so. Da se ne rabijo pretvarjat pred nikomur	Odprt prostor za izražanje	Prostor za izražanje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 43) Vedno mladostnikom povem, da karkoli bodo povedali bo to tukaj ostalo.	Zgodbe ostajajo v odnosu	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 47) In pa tudi to, da jim vedno ponovimo, da karkoli povedo bo ostalo z nami,	Vse kar povedo, ostaja z SD	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1- 58) Vedno mladostnikom povem, da karkoli bodo povedali bo to tukaj ostalo	Zgodbe ostajajo v odnosu	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 50) Med pogovorom je preverjal, če bom sodelavkam kaj govorila. In sem rekla, da ne kar je med nama je med nama. Je na vsake tok časa malo testiral, ampak jaz sem to vzela v	Pogovor ostaja v odnosu	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

kontekst varnosti in zaupanja				
(S7 – 26) Vedno v pogovorih najprej povem, da vse ostaja znotraj pogovora	Informacije ostajajo v pogovoru	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 19) Je pa zelo pomembno, da jim daš občutek, da ti lahko zaupajo, da jim daš občutek, da si ti njihov zaveznik, prijatelj, da si tukaj z njim. To je zelo pomembno, ker se ti na ta način potem lažje odprejo.	Socialna delavka kot zaveznica	SD v vlogi zavezanca	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 21) Pomembno je, da te spoznajo. Greš na prijateljski nivo. Tudi ti jim poveš kakšno stvar o sebi. To se jim zdi zelo pomembno, da te spoznajo.	Vnašanje osebnih podatkov v pogovor	Osebnostno vodenje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 40) Se pravi, da v pogovor vnašam osebno noto. Se pravi mladostnik nekaj podeli z mano, potem tudi jaz nekaj podelim z njim. Ker tukaj se mi zdi, da se z mladostnikom lahko ujameš. To se mi zdi neka osnova. Pomembno je, da si pri mladostnikih ti, ker on pride zaradi tebe ne zaradi pingponga ali biljarda. Pride zato, ker si ti njemu všeč.	Vnašanje osebnih podatkov v pogovor	Osebnostno vodenje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 22) Fajn je, da svojo zasebnost in svoje izkušnje	Deljenje osebnih informacij	Osebnostno vodenje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

daš v pogovor, zato da vidijo, da si tudi ti samo človek, da si tudi ti dal to vse nekoč čez. Ali pa podobne situacije.				
(S1 – 51) Da se mu pridružim na njegovem nivoju. Da ko delim sebe, dam mladostniku občutek varnosti s tem in s tem da ga poslušam.	Deljenje sebe	Osebno vodenje	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 41) Poleg tega probam bit čim bolj dostopna in naravna.	Dostopnost SD	Dostopnost SD	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 34) Mi probamo v zaupnem odnosu z uporabnico, ta se mora seveda graditi. Ne kar gre takoj.	Zaupni odnos se postopoma gradi	Zaupnost	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 36) Recimo zelo pomembno je, da imamo odnos z uporabnicami zgrajen na zaupanju zato, da se lahko z nami pogovarja recimo o tem, ali bi se dobila s partnerjem ali ne. To zato, da lahko poskusimo varno to izpeljat, da se ne ogrozi njena varnost.	Zaupanje omogoča pogovor o ključnih temah za uporabnico	Zaupanje odpira možnost pogovora	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 33) Se mi zdi, da s tem, da si pristen v tem kar delaš. Če bi pomagal ljudem z nekim drugim namenom, bi se to zagotovo pokazalo. Z ustvarjanjem zaupnega prostor nimam težav.	Pristnost SD	Pristnost SD	Element pristopa – Zaupanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S1 – 60) Dejansko ga spodbujam v tem kar ima rad. Spodbujam mladostnike, da tudi drugim pokažejo svoje vrline	Spodbujanje uporabnikovih veščin	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 61) Najboljše se mi pa zdi medvrstniško učenje. Tako dobijo priložnost, da učijo druge tisto v čemer so dobri.	Medsebojno učenje uporabnikov	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 44) Pa vse pridejo s hudo krivdo v smislu, kako sem jaz lahko šla v tako razmerje, da sem to dopustila, da se mi je to dogajalo. In jih probam okrepiti tudi na ta način, da jim povem, da so zelo močne, da so to prišle k nam povedat in prijavit. In da so zelo velik poguma rabile, da želijo temu narediti konec	Opominjanje uporabnic o njihovem pogumu in moči	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 45) In hkrati jim rečem, da kar so one dale čez, da one imajo notranjo moč, da so to lahko zdržale. In da so lahko prišle do naslednjega koraka in si rekle, da je tega dovolj. In probam pokazati, kaj so tisti njihovi deli moči.	Poudarek notranje moči	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 47) Ja to je zelo pomembno in o tem še nisem veliko govorila. V pogovorih vedno skušam iskati njene močne točke, poudarjati stvari, ki	Iskanje močnih točk uporabnice	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

jih je dobro naredila.				
(S7 – 36) Pomembno pa je tudi to, da mu vlivaš moč, da on lahko določeni stvari sam išče, rešuje.	Vlivanje moči za samostojnost	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 29) Oni so prišli po pomoč in dajmo mu moč, ne da mi okrepimo svojo moč preko njih. Zato je tako pomembno, da smo spremljevalci.	Pomembnost dajanje moči uporabnikom	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 18) Rečemo, da nas zaznamujejo. Ja saj nas zaznamujejo ni, da ne moremo sedaj ni to da smo ne močni. Imamo moč.	Vsak uporabnik ima moč	Raziskovanje moči uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 46) V vseh teh procesih jim je nudena precejšnja podpora in pomoč in jih tudi usmerimo naprej. Zato, da se lahko s tem nadlegovanjem lažje spopadajo.	Pomoč za samostojno reševanje problemov	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 47) Pri enem specifičnem primeru, ki jo moški še vedno nadleguje sta ji dve strokovni delavki pomagali na tak način, da so šle skupaj čez pogovore in jo učile, na kakšen način mora odreagirati. Jaz jim včasih tudi svetujem, da če sms vključuje drugo vsebino, kot recimo dogovarjanje za stike, naj ostalo ignorirajo.	Pomoč za samostojno reševanje problemov	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S2 – 53) Tudi o teh stvareh jih informiramo, se pravi o pravicah žrtev kaznivih dejanj.	Informiranje o uporabnikovih pravicah	Informiranje	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 54) Poleg tega se mi zdi, da jim je tukaj super, še posebej če si oseba na katero se navežejo, če imaš z njimi odnos. Super jim je, če jih pohvališ, če jim poveš, da so nekaj super naredili.	Pohvale za dobro delo	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 33) Ampak dobro je, če vidiš malenkosti v njih, ki so zelo pomembne. Te njihove pozitivne lastnosti, ki jih imajo in jih pohvalit	Osredotočenost na pozitivne lastnosti	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 52) Tukaj lahko pokažejo, da zmorejo upoštevati pravila, da zmorejo vedenje, ki se od njih pričakuje. In se mi zdi, da dostikrat tukaj zaživijo.	Uporabnikove zmožnosti upoštevanja pravil	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 65) Zdi se mi, da je pomembno, da ubesedimo in pokažemo na tiste dogodke, kjer so bili uspešni in jim namenimo pozornost.	Poudarek na prelomne dogodke	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

S5 – 66) Tudi kompliment. Da se da temu neko pomembnost in vrednost.	Podajanje komplimentov	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 67) Še posebej pa je pomembno, da osvetlimo tudi tiste dosežke, ki jih sami ne vidijo. Ta koncept se meni zdi zelo pomemben.	Pohvale za uporabnika nevidnih dosežkov	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 68) Nisem pa pristaš tega, da se vsako najmanjšo stvar pohvali. Bolj to, da se ubesedi, da sploh pride na plano in da dobi fokus. In, da jim jaz povem kako se mi fajn zdi. V tem smislu pohvala. Da je ena konkretna zadeva, da je neka sprememba, ali pa da se človek opogumi narediti nečesa, kar ga je bilo strah narediti.	Podajanje konstruktivnih pohval	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 32) Zelo pomembno je, da jim daš pohvale. Zdi se mi, da današnji otroci dobijo kakšno pohvalo s strani staršev, vendar tega je čedalje manj. S strani šole, sploh če imajo težave v šoli, je vedno manj.	Deljenje iskrenih pohval	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S2 – 43) Jim povem, da je bilo to hudo v tem smislu, da jo potem probaš okrepiti, da se je prav odločila. Ker marsikatera na koncu pogovora potem razmišlja, da pa ne bi prijavila. To bi pa potem samo še poslabšal zadevo.	Pohvala pravilnega dejanja	Deljenje pohval	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 19) Pomembno je tudi, da ona sam sprejema odločitve za svojo življenje, da jo jaz informiram, podpiram, sodelujem, da igram zagovorniško vlogo.	Omogočanje uporabnici sprejemanje odločitev	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 43) Drugače jih pa med pogovorom probam čim več informirati in z njo delat, da ima ona možnost odločanja.	Informiranje uporabnice	Informiranje	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 48) Skupaj z njo iščeva tisto, kar jo veseli, da bi se podprla.	Raziskovanje zabavnih stvari	Raziskovanje hobijev	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S6 – 50) ali pa jih usmerim v kakšne dejavnosti, ki bi jih lahko bolj podprle. Ali pa raziskujem z njimi, katere dejavnosti so v preteklosti rade počele in so se popolnoma prenehale zaradi nasilja.	Usmerjanje v dejavnosti	Raziskovanje hobijev	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 51) Potem spodbujam, da se krepí njihova socialna mreža. Se pravi, da spoznava nove ljudi ali pa obnavlja stike, ki so bili v preteklosti pozitivni in so zaradi nasilnega odnosa zamrli.	Spoznavanje ljudi in obnavljanje stikov	Grajenje socialne mreže	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 52) Dostikrat tudi iščemo katere hobije je imela včasih. Tako, da raziskujemo skupaj z njo.	Raziskovanje hobijev skupaj z uporabnico	Raziskovanje hobijev	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 53) Po navadi v svetovanju z njo probamo premikati stvari npr., da ni več tako ubogljiva.	Spremembe v delovanju uporabnice	Spremembe v delovanju uporabnice	Elementi pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S7 – 40) Ja se mi zdi, da sploh pri tistih posameznikih, ki imajo slabo samopodobo. Taki uporabniki bi velikokrat radi delali tako, kot jim mi rečemo. Ravno take pa ja še bolj spodbujam, da sami pridejo do rešitev, da se jim ne vsiljuje svoje možnosti in rešitve. Da poskušajo sami.	Uporabniki sami iščejo možne rešitve	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 49) V situacijah ko jim je sitno si ob njem si mu v oporo vseeno pa mu pustiš, da poskuša sam narediti stvari. Na koncu vidiš, da je zelo vesel, ker mu je nekaj uspelo	Delo skupaj z njimi	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 51) Pomembno je, da smo prisotni in da ne delamo namesto njih.	Delo skupaj z njimi, ne namesto njih	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 42) Na eni točki začnejo sami prihajati do določenih zaključkov in rešitev.	Rezultat sodelovanja je samostojnost uporabnikov	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 38) Ja poskušam uporabiti druga sredstva, da se lahko pogovor začne odvijati.	Samoiniciativnost uporabnika	Možnost samostojnosti uporabnikov	Element pristopa – Krepitev moči	Na razumevanju travme utemeljen pristop

Drugače ga pa naslednjič še enkrat povabim na pogovor. Je pa potrebno vedeti, da naša organizaciji temelji na tem, da se uporabniki sami odločijo kdaj bodo prihajali. In je potem mladostnikova odločitev ali bo prišel ali ne. Tako, da je včasih težko pričakovati, da bo mladostnik prišel na pogovor, če ga ti še enkrat povabiš. Mora biti tudi želja iz njegove strani.				
(S1 – 48) In če mi pove, da o tem ne bi govoril, ga pustim in mogoče naslednjič ponovno poskusim in nadaljujem s pogovorom.	Prilagajanje pogovora uporabniku	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 28) Ne bi ga silila, da mi pove, če se je kaj zgodilo, ampak bi pustila, da to pride spontano. Se pravi, ko bo otrok oz. mladostnik menil, da mi lahko zaupa, bo to samo prišlo ven. Lahko dobesedno, lahko ne tako direktno čisto odvisno.	Vsak uporabnik ima svoj čas	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S2 – 40) Nekaterim osebam je dovolj, da dajo samo izjavo in ne zmorejo več. Jaz potem naredim samo neko hitro oceno, nek varnostni načrt. Če pa ocenimo neko visoko ogroženost	Dolžina pogovora odvisna od uporabnice	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop

potem predlagamo takojšni umik. To se tudi lahko zgodi, v krizni center. Potem se dogovoriš za naslednji termin				
(S3 – 54) Ampak itak poudarek na tem, da si samo zato tukaj da jim pomagaš. Oni so pa tisti, ki t bodo določili mejo, do kam želijo pomoč, do kam pa ne.	Uporabnikovo postavljanje meja	Možnost postavljanja meja	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S4 – 39) Jaz ne rada silim otroka. Če izrazijo željo, da se ne bi več pogovarjal se potem takoj ustavim.	Otrok pove o čem bo pogovor tekel	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 43) In uporabnik ima potem možnost, da pove ali si želi nadaljevati ali ne. Moja predpostavka je vedno, da je človek doživel nekaj težkega oz., da težko z nečim hendla.	Izbira o nadaljevanju odnosa	Možnost izbire pomoči	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 60) To je nujno. Veliko ljudi se v resnici neprosto voljno vključuje. In jaz verjamem, da imajo uporabnik vedno možnost, že pri temu kako oblikujejo svoje mnenje, kaj povedo, kaj ne povedo	Svoboda izražanja v pogovorih	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 61) Imajo izbiro tudi pri tem katero socialno delavko bi izbrali. Čisto možno je, da	Možnost izbire SD	Možnost izbire pomoči	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop

jim nisem simpatična in gredo lahko tudi h kateri koli drugi moji sodelavki.				
(S5 – 62) Nekaterim tudi način dela ne odgovarja in lahko poskusimo z nečim drugim	Prilagajanje načina dela	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 63) Možnost izbire je res pomembna, zato da se lahko dogovorimo kako pogosta bi bila srečanja, saj je vsak drugačen. Mi moramo biti na to pozorni.	Pomembnost pogostosti srečanja	Možnost izbire srečanj	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 16) Da nekako pustiš, da imajo one kontrolo nad svojim življenjem in da se jim prilagodiš.	Ona imajo kontrolo nad pogovorom	Možnost postavljanja meja	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S6 – 29) Če vidim, da jo nekatere stvari zelo bremenijo, kar Po navadi je, saj se dogajajo zlorabe psihične in fizične, saj ženske pridejo k nama na varno. Tako, da probam po tem vprašati. Povem ji, da me lahko ustavi, da lahko pove toliko kot sama želi, kot zmore, da bova lahko tudi naslednjič nadaljevale.	Možnost uporabnice za prekinitev pogovora	Možnost postavljanja meja	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 60) Spodbujam jih k temu, da usmerjajo pogovore na tak način, da me lahko ustavijo, če preveč drezam v njo. Vedno je cilj pogovor to, da ona pove toliko kakor želi.	Uporabnice usmerjajo pogovor	Uporabnik usmerja pogovor	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 38) Jaz vedno tudi poudarim, da če podam primer ali možnost rešitve ne pomeni, da bo to za uporabnika delovalo.	Svoboda pri uporabi primerov rešitve SD	Možnost izbire pomoči	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 27) Poleg tega je pa zelo pomembno to, da je uporabnik ekspert svojega	Uporabnik je ekspert svojega življenja	Uporabnik kot ekspert	Element pristopa – Možnost izbire	Na razumevanju travme utemeljen pristop

življenja, on bo sam zase najbolj vedel.				
(S3 – 7) Se mi zdi da je potem najbolj pomembno to, da skupaj z njim iščeš rešitve.	Skupno raziskovanje	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S3 – 43) Drugače pa moraš eksperimentirat, ker noben ni isti. Moreš ugotoviti, kaj temu mladostniku ali otroku najbolj leži potem pa v to smer pelješ pogovor.	Pogovor voden skupaj z uporabnikom	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 34) Se mi zdi, da je pomembno, da si skupaj z uporabnikom, da ga slišiš.	Delovanje skupaj z uporabnikom	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S7 – 41) Ja V bistvu do rešitev poskušam priti skupaj z njim, mu pomagam. Se mi zdi, da se tudi zelo velik napredek, če z uporabnikom sodelujemo in mu ne diktiramo.	Skupno reševanje problemov brez diktiranja	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 14) Pomembno je tudi zato, da delamo z njo ne mimo nje.	Delo skupaj z uporabnico	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 17) Skušam čim več z njo v sodelovanju z njo. Pa če vidim, da je preveč, počakam pa potem kasneje nadaljujeva.	Vodenje pogovora skupaj z uporabnico	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 40) In s tem, da se njej in njeni situaciji probam čim bolj prilagoditi. To pomeni, da ne delamo nič mimo nje ali brez nje. Ampak vse z njenim soglasjem.	Delovanje skupaj z uporabnico	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

(S5 – 35) Potem pa kje je to naše sodelovanje in kreiranje neke pomoči. V prejšnji organizaciji sem imela veliko srečo, ker smo res lahko kreirali. Ampak vedno smo lahko delali na tistem nivoju kjer je on želel	Odnos kot kreiranje z uporabnikom	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 59) Ampak vedno, če sem pošiljala dopise na sodišče ali kamor koli sem vedno delala z vednostjo uporabnikov. Dala sem jim tudi za prebrat, če se z napisanim strinjajo.	Preverjanje dopisov skupaj z uporabnikom	Vključevanje uporabnikov	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S5 – 64) To je tako, kot govorimo o soustvarjanju nekega procesa. In ja soustvarjamo, nismo mi tisti, ki določamo.	Soustvarjanje procesa	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 35) Z njo je potrebno sodelovati zato, da nam lahko čim več situacij zmore povedat. Ne zmore vsaka tega.	Za zaupanje je potrebno sodelovanje	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S6 – 46) Recimo pri sklicnih MDT-jih vedno poudarjam, da naj bo v večini pogovora uporabnica zraven, da se ne dela mimo nje. Tako lahko ona vse sliši, kar se	Uporabnica je vključena v MDT srečanja	Vključevanje uporabnikov	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

pogovarjamo o njeni situaciji. Zato, ker se gre zanjo.				
(S5 – 57) Jaz vedno na koncu naredim povzetek in uporabnikom tudi pokažem zapisek. To se mi zdi zelo koristno, saj lahko na koncu še enkrat preverim, če sem res vse prav razumela.	Preverjanje zapisov z uporabnikom	Vključevanje uporabnikov	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 25) Pomembno je, da uporabnik sam pride do nekih zaključkov, jaz pa sem mu v tem procesu v oporo. Jaz tukaj samo sebe vidim kot spremljevalko.	SD kot spremljevalka v procesu	Vodenje skupaj z uporabnikom	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 42) Poleg vsega tega pa je zelo pomembno, to pa zelo rada uporablja iz faksa, da se uporabnikom pridružimo.	Pridruževanje uporabniku	Sogovornika v delovnem odnosu	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S1 – 44) Tako točno tako, ne držim te drža, da jaz vse vem. Ker je ravno obratno, ker me oni učijo, oni mi pokažejo kaj rabijo. Res je tisto bodi neveden, z zanimanjem se pridruži uporabnikom. Te stvari so meni najbolj pomembne, kar	Odpovedovanje vloge vsevednega	Sogovornika v delovnem odnosu	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

sem se naučila na faksu.				
(S3 – 57) Seveda zelo je pomemben. Mogoče travmatične izkušnje naših mladostnikov niso tako hude, da so neki ekstremni. Ampak ja, definitivno se mi zdi, tako, kot sem ti povedala, da se mi zdi zelo pomembno to, da si njihov prijatelj, njihov zaveznik, njihova opora. Potem pa vse postopno.	Pomembnost prave vloge SD	Sogovornika v delovnem odnosu	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop
(S8 – 55) In pomembno je, da delamo z otrokom, ko ga imamo pred sabo, ne da iščemo še različne možne načine, kam bi ga lahko še vključili.	Pomembno je delo z uporabnikom	Sogovornika v delovnem odnosu	Elementi pristopa – Sodelovanje	Na razumevanju travme utemeljen pristop

8.3.3.7 Tabela 7

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1 – 50) In sem imela en tak primer mladostnice, ki se je težko odprla o travmatičnem dogodku. Zelo težko je govorila o tem, tako da sva se dogovorili da ona to zapiše v dnevnik in da če hoče lahko to potem skupaj prebereva.	Pomoč uporabnici pri izražanju zgodbe	Pisanje zgodbe	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela

(S3 – 41) Potem je odvisno koliko je star otrok. Pri mlajših lahko poskušaš z risanjem,	Pomoč otrokom pri izražanju	Risanje	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S3 – 42) pri starejših lahko poskusiš preko socialnih iger ali pa skos pogovor. Mladostniki so pa le že toliko stari, da znajo povedat	Pomoč mladostnikom pri izražanju	Igra	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S4 – 36) Sreča je tudi ta, da se z njimi lahko igramo. Preko igre drug drugega spoznavamo in posledično se lažje vzpostavi odnos v katerem prevlada zaupanje.	Vzpostavljanje zaupnega odnosa preko igre	Igra	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S8 – 71) Recimo zelo prav pride, če uporabljaš različna sredstva oz. mediji npr. lutke, risbe, glina, plastelin.	Uporaba različnih medijev med pogovorom	Uporaba različnih medijev	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S8 – 72) Po navadi uporabim medij takrat, ko želim, da se otrok sprosti.	Uporaba medijev za sprostitvev otroka	Uporaba različnih medijev	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S8 – 73) Recimo izražanje čustev preko gline npr. metanje te ob tla.	Glina kot sredstvo za izražanje čustev	Uporaba različnih medijev	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela
(S8 – 74) Ali pa recimo lutko velikokrat tudi uporabim. Vse kar ni direktno zelo pomaga in je otrokom lažje spregovoriti. Ljudje smo tako narejeni, da nam je lažje če kakšen predmet oživi in	Lutka kot medij za pripovedovanje zgodbe	Uporaba različnih medijev	Ustvarjale metode socialnih delavk	Način dela

imamo potem občutek, da smo se skrili, da nismo tako izpostavljeni. Lažje je zato, ker ne govoriš direktno o sebi, ampak kot da se je lutki zgodilo.				
(S3 – 31) Bi kar na isti način pristopila, pa vodila bi pogovor pozitivno, se pravi k rešitvi usmerjeno. Pogovor ne bi bil negativno usmerjen in tudi ne bi pretirano izpostavljala travme, ker se mi zdi, da to pol še nadaljuje in poveča travmo, tako se mi zdi, da lahko nastane še hujša posledica.	Pozitivno vodenje pogovora	K rešitvi usmerjeno delo	Metode dela socialnih delavk	Način dela
(S5 – 52) Meni se odpre neka misel, nekaj ideja. Jaz to še mal preverim ali pa vprašam, ali pa vidim, če se na to temo večkrat vrne. Dam neko razmišljanje nazaj.	Postavljanje dodatnih vprašanj ob sumu doživete travme	Postavljanje dodatnih vprašanj	Metode dela socialnih delavk	Način dela
(S5 – 53) Ali pa ponudim recimo, ali bi delal na odnosu do svoje mame, se pravi ponudim tisto temo, pri kateri se mi zdi, da se je lahko nekaj dogajalo. In če reče, da ne potem ne.	Postavljanje predlogov za pogovor	Predlog delovne teme	Metode dela socialnih delavk	Način dela
(S5 – 54) Ampak jaz ne delam drame iz tega. Jaz sem zagovornik tega, da zdravi odnos. In ni treba, da gremo tja. Jaz mislim, da če	V rešitev usmerjen pristop dela	K rešitvi usmerjeno delo	Metode dela socialnih delavk	Način dela

kakšne stvari potlačimo je to z namenom tam in je to z razlogom. Zato ne drezam tja.				
(S3 – 36) Se mi zdi, da iskanje rešitve.	Iskanje rešitev	K rešitvi usmerjeno delo	Metode dela socialnih delavk	Način dela
(S5 – 55) Ampak to pa se potem preslika v odnose, ki jih imam zdaj vidi se na kakšen način funkcioniram v odnosih zdaj. In tukaj pa imam polje možnosti, da delam.	Delo na obstoječih težavah	Vodenje pogovora		Način dela
(S6 – 54) V svetovanju veliko dajem tudi povratnih informacij, da lahko ženske ozavešijo, to kar opazim.	Deljenje povratnih informacij	Povratne informacije	Metode dela socialnih delavk	Način dela
(S8 – 23) Zame je recimo tudi zelo pomembno, da vedno probam gledati iz različnih zornih kotov. Hkrati pa tudi sledim samo sebe, da je to pogled iz mojega zornega kota in da si situacijo na tak način razlagam, nekdo drug si jo bo pa mogoče drugače.	Pogled iz širše perspektive	Vodenje pogovora		Način dela
(S8 – 26) Pomembno je, da smo raziskovalci in vedno samo sebe primerjam ali je to moje, ali njegovo.	Samo preverjanje	Vodenje pogovora		Način dela
(S8 – 59) Pomembno je tudi to, da jim ne dajemo nekih lažnih upanj, da ko bo šel v novo družino, bo pa vse	Izogibanje vplivanju lažnih upanj	Vodenje pogovora		Način dela

fino, tega ne vemo in tudi tega mi ne bomo mogli preverjat.				
(S1 – 25) Drugače se mi zdi, da je najbolj pomembno to, da v prvi vrsti moraš bit ti človek in se potem dejansko skozi svoj poklic učiš biti socialni delavec.	V prvi vrsti si človek	Vrednote SD		Način dela
(S1 – 27) Vendar se mi zdi, da v prvi vrsti si človek in se potem skozi pogovore z uporabniki naučiš biti dober socialni delavec, ker te dejansko tvoji uporabniki naučijo biti socialni delavec.	V pogovore vstopaš kot človek	Vrednote SD		Način dela
(S8 – 69) Meni se zdi najbolj važno kakšen si ti kot človek, kje stojiš.	Kakšen si kot človek	Vrednote SD		Način dela
(S2 – 13) Ali pa se nam povezujejo stvari, recimo ko imamo nasilje v družini ali pa prvo socialno pomoč, kar pomeni, da jim lahko tudi dostikrat pomagamo.	Povezovanje med področji	Pomembnost povezovanja med področji	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S2 – 19) hkrati je pa tko, da mislim, da je to za tiste strokovnjake, ki imajo poglobljeno znanje o tem. Ali so to neki psihiatri, psihologi, psihoterapevti, ker lahko včasih narediš več škode kot koristi.	Možna škoda zaradi nekompetentnosti	Pomembnost povezovanja med področji	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S2 – 35) Ja seveda, tako kot vedno, društvo za nenasilno	Povezovanje z drugimi poklici	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela

komunikacijo in pa še društvo posvet, ki nudi psihološko pomoč, napotim včasih tudi k osebni zdravnici, da tam dobi napotnico za psihiatra				
(S2 – 21) Imajo veliko znanja na področju nasilja. Vedno nam svetujejo pri vključitvi v programe in svetujejo nam kam lahko kdo gre. Tudi pri ločitvah to delamo.	Predajanje znanja med socialnimi delavkami	Pomembnost Povezovanja med področji	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S2 – 16) In ko mi sklicujemo multidisciplinarne time tudi s temi strokovnjaki sodelujemo. Mi nismo usmerjeni v psihološko pomoč, zato jih usmerjamo k strokovnjakom. Recimo, če imajo kakršnekoli motnje so svetovalni centri za otroke in mladostnike, kjer imajo vse te strokovnjake. Je pa čakalna doba kar precejšnja.	Povezovanje s psihologi	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S6 – 20) Če pa se ugotovi, da potrebuje kakšno drugačno pomoč, jo pa tudi spodbudim in usmerim tja kamor potrebuje. K sreči pa imamo tudi možnost ponuditi uporabnicam brezplačno psihoterapijo in sicer samo 12 seans ampak nekaj	Sodelovanje s psihoterapevti	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela

je, vsaj za začetek. Je tudi možnost brezplačne psihoterapije s strani nekaterih zavodov, ki jih financira država. Tako, da nekaj malega se da, vendar premalo.				
(S2 – 20) Mi se tega zelo poslužujemo, pri žrtvah nasilja, jih vedno usmerjamo na društvo za nenasilno komunikacijo, ki ima zelo veliko znanja.	Napotitev uporabnikov k društvu za nenasilno komunikacijo	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S1 – 73) Je pa velikokrat tako, da se prepogosto socialni delavci začnejo postavljati v vlogo psihoterapevta. Tako, da jaz vedno ko ugotovim, da situacija ni več v moji moči uporabniku potem pomagam poiskati drugo pomoč, pri tem ga pa seveda podpiram.	Iskanje dodatne pomoči za uporabnika	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S4 – 61) Ampak, če bi bil pa to otrok, ki bi res doživel hudo travmatično izkušnjo bi ga pa seveda napotila naprej k drugim strokovnjakom na tem področju.	Napotitev uporabnika s hudo travmo k strokovnjaku	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
(S6 – 55) Včasih pa jih tudi usmerim v dodatno pomoč, če ocenim, da ji je naše svetovanje premalo.	Preusmeritev v dodatno pomoč	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela

(S6 – 56) Tako ja, me se zavedamo svojih omejitev in zato se rade tudi povezujemo z drugimi strokovnjaki.	Znanje SD je omejeno	Povezovanje z drugimi strokovnjaki	Sodelovanje socialnih delavk	Način dela
---	----------------------	------------------------------------	------------------------------	------------

8.3.3.8 Tabela 8

Opis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
(S1-29) Ampak o travmi zaenkrat še nismo imeli izobraževanj, od kar jaz tukaj delam.	Ni bilo seminarjev o travmi	Potreba po izobraževanjih o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S1 – 32) Dobro bi bilo, da bi fakulteta tudi organizirala kar koli na temo travme.	Pobuda za organizacijo izobraževanj	Potreba po izobraževanjih o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S1 – 30) Hodimo pa na izobraževanja, ki so zastonj, ker nimamo dovolj denarja za to	Udeleževanje brezplačnih seminarjev	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S2 – 57) Je pa tako, da zastonj so predavanja od socialne zbornice. Večina jih je plačljivih in niti nimamo toliko denarja na voljo, da bi se lahko odločili za tako specifiko	Primanjkovanje denarja za specifična predavanja	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S2 – 58) Recimo jaz ko razmišljam o študiju psihoterapije, to bo šlo večinoma iz mojega žepa. In z našo plačo je to zelo težko.	Draga izobraževanja	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S1 – 31) O travmi so bile ampak so bila plačljiva in zato potem nismo šli.	Plačljivi seminarji o travmi	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S3 – 17) Imamo. Ni jih veliko zastonj, so plačljivi,	Malo brezplačnih izobraževanj	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S6 – 22) Malo je težava, ker smo omejeni kot nevladna organizacija pri plačljivih	Ni sredstev za plačljiva kvalitetna izobraževanja	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja

izobraževanjih in nimamo sredstev. To je škoda. Če bi imeli tukaj malo več prostih rok bi se lahko bolj kvalitetno izobraževale.				
(S7 – 17) Je plačljivo ja. Sedaj čakam še urnik, ker niso še sporočili predavatelje. Glede na kvaliteto se bom potem odločila, na katera izobraževanja bom šla, ker smo vseeno finančno omejene, ker dobi vsaka delavka določeno število sredstev, ki jih lahko uporabimo za izobraževanja.	SD ima določena sredstva za izobraževanja	Finančna omejenost	Seminarji	Izobraževanja
(S1 – 33) Zdaj so ravno organizirali okroglo mizo o vrstniškem nasilju in smo se jo udeležili in je bilo zelo zanimivo, ker si iz različnih profilov izvedel veliko o vrstniškem nasilju.	Okrogla miza o vrstniškem nasilju	Okrogle mize	Primeri dobre prakse	Izobraževanja
(S2 – 59) Imajo pa nekaj društev tudi predavanja recimo društvo up. Prek njihovih predavanj lahko dobimo znanje o družinski dinamiki in kaj na to vpliva.	Organizacija predavanj s strani društev	Izobraževanja organizacij	Primeri dobre prakse	Izobraževanja
(S1 – 23) Drugače pa ja definitivno pomagajo ta izobraževanja, ki jih organizirajo socialne zbornice ali pa od kakšnega drugega strokovnjaka	Izobraževanja socialnih zbornic in strokovnjakov	Izobraževanja organizacij	Primer dobre prakse	Izobraževanja
(S5 – 36) Zdaj sem šla ponovno prebrati knjigo socialno delo z družino, ker so organizirane mentorske na faksu in bom ponovno hodila.	Mentorska srečanja na fakulteti za socialno delo	Mentorska srečanja	Primer dobre prakse	Izobraževanja

In v knjigi je lepo zapisano, da je socialno delo širše.				
(S7 – 16) Sem slišala ja. Sedaj bo tudi eno izobraževanje na to temo v aprilu.	Udeležba izobraževanja o pristopu temelječem na razumevanju travme	Izobraževanja organizacij	Primer dobre prakse	Izobraževanja
(S7 – 57) Ja se mi zdi, da je že kar nekaj izobraževanj na trgu, je pa treba znat izbirat kvalitetno.	Velika količina seminarjev na trgu	Pomembnost kvalitetnega izobraževanja	Seminarji	Izobraževanja
(S2 – 25) Prav na temo travm ne. Smo imeli pa veliko izobraževanj na temo trgovine z ljudmi, glede nasilja v družini. Pač te specifikke travm. Ne pa tko, da bi govoril, kaj je travma, kakor se na faksu učimo.	Seminarji o specifični travmi	Seminarji prilagojeni področju SD	Seminarji	Izobraževanja
(S1 – 28) Želela bi si kakšna dodatna izobraževanja na temo travm. Zdi se mi, da vsako znanje ti lahko pride prav v določenih situacijah.	Želja po dodatnem znanju na temo travm	Potreba po dodatnem znanju o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S3 – 18) kar jih pa je se usmerjajo na našo populacijo. Ravno zato, da dobimo neka nova znanja in veščine, da lahko upravljamo s tako situacijo ko pride do tega.	Nova znanja in veščine za določeno populacijo	Seminarji prilagojeni področju SD	Seminarji	Izobraževanja
(S2 – 26) Kar je meni po eni strani boljše, ker ti dobiš poglobljeno znanje kako v neki specifični situaciji reagiraš. Dobivaš informacije, kako se oseba odziva v specifični situaciji.	Pridobivanje znanj o specifičnih situacijah	Seminarji prilagojeni področju SD	Seminarji	Izobraževanja
(S4 – 65) Ja, zakaj pa ne. Ja itak je fajn obnovit znanja. Sedaj se vedno bolj spomnim, da sem se na modulu učila o tem pristopu.	Obnavljanje znanja pridobljenega na faksu o pristopu	Potreba po obnovitvi znanja	Seminarji	Izobraževanja

(S6 – 21) Mislim, da nikoli ni preveč znanja. Tudi obnovit znanje je zelo pomembno. Kakor pravim, sama sem že daleč od usposabljanja	Daleč od vzpostavljanja	Potreba po obnovitvi znanja	Seminarji	Izobraževanja
(S6 – 23) Vesela bi bila seminarjev za obnovev znanja kot za spoznavanje nekih novih vsebin.	Večja želja po obnovitvi znanja	Potreba po obnovitvi znanja	Seminarji	Izobraževanja
(S6 – 65) Se mi zdi, da ne bi bilo odveč. Seveda sodelavke, ki so sveže iz faksa vedo nekaj več o teoriji, me pa smo že malo pozabile. Tako da se mi zdi najbolj smiselno, da bi bilo možnost, da bi se znanje lahko obnavljajo. To bi zelo koristilo.	Obnovitev znanja o pristopu temelječem na razumevanju travme	Potreba po obnovitvi znanja o pristopu	Seminarji	Izobraževanja
(S6 – 66) Vidim pri sebi, da tudi če so stvari že vlečene, je dobro, da jih spet slišiš in ozavešiš, da delo ne postane preveč rutinsko. Zato je zelo koristno, da to obnavljamo.	Obnavljane znanja za preprečevanje rutinskega dela	Potreba po obnovitvi znanja	Seminarji	Izobraževanja
(S1 – 22) Sploh ne vem koliko smo se na faksu o travmi dejansko pogovarjali.	Učenje o travmi na faksu	Pridobivanje znanje o travmi		Izobraževanja
(S1 – 23) To kar sem se naučila sem se sama naučila	Samouk	Pridobivanje znanje o travmi		Izobraževanja
(S1 – 24) in preko sošolk iz faksa, ker smo bile na različnih modulih.	Učenje preko sošolk iz faksa	Pridobivanje znanje o travmi		Izobraževanja
(S2 – 22) V bistvu sem razmišljala o tem, da se bom vpisala na psihoterapijo.	Vpis v nov študij	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S1 – 70) In tudi znanje o tem, kako pride do hude travme,	Potreba po učenju o nastanku travme	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja

(S1-71) kako potem ljudje v pogovorih odreagirajo, ko travme še niso predelali.	Potreba po učenju možnih znakov doživete travme	Potreba po dodatnem znanju o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S1 – 72) Zdi se mi, da tega še ne znam, se pravi kako bi v takih situacijah odreagirala, ko oseba ni še predelala travme in bi bila med pogovorom trigirana. Zdi se mi, da osnove bi znala se prav, kako začeti voditi tak pogovor. Potem pa potrebovala več znanja o tem, na kakšen način lahko uporabniku še bolj pomagam, kaj lahko vse naredim.	Potreba po spoznavanju metod in veščin	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S2 – 18) Velikokrat si ženske poiščejo podobne partnerje očetu. Je fino, da imamo neko znanje in na kakšen način se s tem soočiti,	Znanje o vodenju	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S2 – 27) Je pa res, da se večina nas tukaj zaveda, da nimamo dovolj znanja na področju PTSD –ja.	Pomankanje znanja o PTSD-ju	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S3 – 15) Bi imela definitivno, več je boljše. Prek izobraževanj.	Želja po dodatnem znanju	Potreba po dodatnem znanje o travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S3 – 16) Zdi se mi, da več kot imaš znanja o takih tematikah boljše je. Sploh pri katerikoli vrsti dela z ljudi, pri nas pa sploh, ko so še v fazi razvoja, ko veš da ima lahko še kakšen učinek. Ker pri odraslem človeku je lahko včasih malo težje. Pri njih se mi pa zdi to dosti prednost, da se da še nekako predelat.	Potreba po znanju zaradi učinka	Potreba po dodatnem znanje o razvojni travmi	Nova znanja	Izobraževanja

(S5 – 31) Ker sem jaz potrebovala mislim še vedno rabim nadgrajevanje.	Pomembnost nadgrajevanja znanj	Potreba po dodatnem znanje o razvojni travmi	Nova znanja	Izobraževanja
(S3 – 58) Ja seveda. Dobro je, da nisem samo socialno delavsko usmerjena, pa da gremo še širše.	Nadgradnja socialno delovnih znanj	Potreba po dodatnem znanju o pristopu	Nova znanja	Izobraževanja
(S1 – 69) Zdi se mi, da bi mi še vedno mogoče prišlo prav orodje s katerim bi lahko vodila pogovore	Potreba po učenju elementov in metod pristopa	Potreba po dodatnem znanju o pristopu	Nova znanja	Izobraževanja
(S8 – 31) Se mi zdi, da bi mi najbolj prav prišlo neko izobraževanje prek primerov. Se pravi kako v konkretnih situacijah, ki so se zgodila v praksi odreagirat in vodit pogovor. Po drugi strani pa tudi ne vem, kako bi to izpeljali, ker če imaš na drugi strani nekoga, ki ne želi sodelovati npr. starša, ki ne sliši	Izobraževanje preko primerov	Potreba po praktičnem izobraževanju	Nova znanja	Izobraževanja
(S8 – 34) Pomembna so tudi vesplošna izobraževanja. Recimo me smo se šle na Biotehnično srednjo šolo naučit, kako se postavlja visoke grede. Potem smo pa ugotovile, da ko smo z uporabniki sestavljali visoke grede in jih urejali, da so bili takrat momenti, ko so nam največ povedali.	Izobraževanje o gradnji toplih gred in prenašanje znanja na uporabnike prinese pozitivne učinke	Potreba po praktičnem izobraževanju	Nova znanja	Izobraževanja
(S2 – 24) Zdi jo pa se mi zelo pomembni te terapevtski pristopi.	Terapevtski pristopi	Pomembnost terapevtskega znanja	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S6 – 24) Poleg tega pa pomagajo tudi psihoterapevtska znanja. Nekaj sem se	Psihoterapevtska znanja	Pomembnost terapevtskega znanja	Pomembna druga znanja	Izobraževanja

izobraževala v tej smeri, ampak sem naredila premor.				
(S5 – 30) Jaz bi tako povedala. Jaz če, ne bi šla na dodatno izobraževanje psihoterapije, se jaz ne bi čutila opremljeno za delo z ljudmi.	Izpostavitev pomembnosti psihoterapevtskih znanj	Pomembnost terapevtskega znanja	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S5 – 37) Se pravi ta terapevtska znanja. Mislim zame so nujna. Zdaj sicer se spet nazaj vračam, ker sem se poglobljal v psihoterapijo. Zdaj tudi bolj razumem o čem govori ta knjiga, o čem so govorili Gabi, Nina, Leja. In Gabi tudi govori o temu, da je socialno delo kompleksnejše in je.	Nujnost terapevtskih znanj	Pomembnost terapevtskega znanja	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S5 – 32) Pomembno mi je podrobno razumevanje človeka. Iz tega vidika glede na to, da smo v organizaciji kjer sem prej delala, zares delali socialno delo, sem lahko svoje delo bolj kvalitetno opravljala.	Podrobno razumevanje človeka	Znanje o razumevanju človeka	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S1 – 26) Seveda rabiš znanja in orodja, kako voditi pogovor.	Znanje o orodjih za vodenje pogovora	Znanje za vodenje pogovora	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S7 – 14) Ja recimo prav pri funkcioniranju družine, večkrat imam tudi strokovno svetovanje parov pri ločevanju. Tukaj se mi ta znanja zdijo zelo pomembna.	Znanja o funkcioniranju družine	Znanje o družinski dinamiki	Pomembna druga znanja	Izobraževanja
(S8 – 32) Drugače so pa katera koli izobraževanja zelo dobrodošla. To pa	Nova znanja in stik s sd spodbudijo drugačno razmišljanje	Nova perspektiva	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja

zato, da lahko malo okolje zamenjaš, da prideš vsaj za en dan v debato s kolegi in da vsaj za štirinajst dni neko drugačno mišljenje				
(S2 – 56) Veš smernice se spreminjajo. Veliko se je že spremenilo odkar sem jaz prišla sem. In rabiš različna izobraževanja in poglobljanja, da vidiš, kaj je novega, kaj lahko še vključiš v svoje delo. Ker mogoče bo pa čez nekaj let nek pristop čisto mimo pa bo veliko boljši nek drug pristop. Tako da v našem delu je zelo pomembno kakršnokoli izobraževanje	Zavedanje o stalnem izobraževanju zaradi napredka v stroki	Napredki v stroki	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S8 – 33) Taka srečanja ti tudi pomagajo, da malo drugače začneš razmišljati in gledati na stvari. Pomembno je, da ne zaspimo, da se vedno znova izobražujemo.	Izobraževanja spodbudijo spremembo pogleda	Nova perspektiva	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S8 – 60) Mogoče se tukaj sedaj vračava nazaj na izobraževanje strokovnih delavcev. Bolj v smislu samospoznavanje samega sebe kot strokovnega delavca. Bolj postavljena kot sem jaz, bolj kot se znam s svojim težavami soočati in srečevati, boljše bom jaz lahko v neki strokovni vlogi delovala. Če sem jaz pri sebi potem sem	Znanje o delovanju samega sebe omogoča učinkovitejše delo z uporabniki	Učinkovitejše delo	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja

jaz lahko stabilna in sem lahko prilagodljiv steber za otroka.				
(S7 – 54) Meni so znanja, kar jih imam zelo uporabna, vedno znova tudi iščem, da se nekaj novega naučim	Iskanje novega znanja	Novo znanje	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S4 – 66) Tako, da ja sigurno vedno je dobro imet več znanja ali pa ga vsaj obnavljat.	Koristnost novega znanja	Novo znanje	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S7 – 12) Se mi zdi, da je nujno potrebno sprotno izobraževanje, da lahko naša znanja nadgrajujemo.	Sprotno izobraževanja za nadgrajevanja znanja	Novo znanje	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S7 – 11) Ta znanja se vedno potrebuje. Tudi sedaj se veliko govori o tem, veliko je raziskav na to temo. Se mi zdi, da šele sedaj prihaja znanje na kakšen način pristopit, kaj se dogaja s človekom. Se mi zdi, da sedaj prihaja val tega novega znanja in metode.	Veliko govora o novih metodah dela	Napredki v stroki	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S5 – 33) Z znanjem o človeku, ki sem ga pridobila sem točno vedla kaj je moja vloga in kaj je moja naloga, kako dajat jasne informacije o tem kaj je zame sprejemljivo ali ne. Nekateri temu pravijo postavljanje meja.	Znanje vodi SD pri delu z uporabnik	Znanje kot vodilo za delo	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S8 – 28) Znanje mi recimo pri tem najbolj pomaga pri tem zavedanju, da nisem jaz najpametnejši človek na tem svetu ampak, da imam pred sabo človeka, ki ima	Znanje omogoča ločevanje SD od uporabnika	Znanje kot vodilo za delo	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja

pravico do svoje zgodbe in življenja.				
(S5 – 34) Postala sem tudi bolj razumevajoča v temu smislu, da lahko razumem, da vsak igra svojo bitko na kakršnikoli način	Znanje vodi k razumevanju	Znanje kot vodilo za delo	Pomembnost izobraževanj	Izobraževanja
(S4 – 26) Je pa res, da pri tem delu, ki ga sedaj opravljam, se mi zdi, da imam kar dovolj znanja	Dovolj znanja	Ni potrebe po novem znanju		Izobraževanja
(S4 – 27) Mi z otroci ne delamo veliko individualno, seveda se veliko pogovarjamo z njimi tudi ena na ena. Ampak zdaj, da bi jaz mislila, da bi lahko nekaj z njimi pogovarjala o nekih travmah in jih poskušala razrešiti, to ni nekaj kar mi tukaj delamo.	Dovolj znanja glede na naravo dela	Ni potrebe po novem znanju		Izobraževanja
(S7 – 13) Vidim pa v teh znanjih tudi oviro, da se moramo zavedati, da ne glede na uspešnost metod podkrepljenih s statistiko, da je vsak človek individuum. Se mi pa zdi, da ljudje, ki so v poklicih pomoči potrebujejo znanja o travmi, drugače se lahko takoj sprevrže v nekaj matematičnega.	Nevarnost matematičnega vodenja po uspešnih metodah dela	Pasti velike količine izobraževanj		Izobraževanja