

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tanja Krese

Naslov: **Preprečevanje izgorevanja v delovnem odnosu**

Kraj: Ljubljana

Leto: 2010

Št. strani: 92

Št. grafov: 0

Št. tabel: 0

Št. bibl. opomb: 0

Št. prilog: 3

Št. slik: 0

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Deskriptorji: socialno delo, izgorevanje, preventiva, delo z ljudmi, uravnavanje čustev, čuječnost

Povzetek: V pričujočem delu sem navedla vse tiste koncepte delovnega odnosa, za katere menim, da preprečujejo čustveno izgorevanje socialnih delavcev. Poudarek raziskave je bil na iskanju strategij, ki ohranjajo telesno in duševno zdravje socialnih delavcev, vendar so bile med njimi tudi take, ki zdravje ogrožajo. Zaskrbljujoče je dejstvo, da večina sodelujočih pogosto prekinja stik s sabo v odnosu z uporabniki. Ker se soočanja z nepredelanimi čustvi prenašajo iz odnosa z uporabnikom v supervizije in intervizije, dalj časa trpijo, zato menim, da je uvedba čuječnosti kot stanja zavedanja dobro dopolnilo seznama preprečevanja izgorevanja.

Title: Prevention of burnout in working relation of social work

Descriptors: social work, burnout, prevention, working with people, emotion regulation, mindfulness

Abstract: In the present work I put down all those concepts of working relation of social work, for which I believe they can prevent emotional burnout of social workers. My research was focused on searching for the strategies that preserve physical and psychical health of social workers, although among them were also such that threaten the health. The majority of participants often interrupt the connection to themselves in relation to users, the fact that is worrying. Since facing the suppressed emotions is transferring from relation with user into supervisions and interventions, they suffer longer. I believe that introduction of mindfulness as the state of self-awareness is a good addition to the list of burnout prevention.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**PREPREČEVANJE IZGOREVANJA V DELOVNEM ODNOSU**

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Tanja Krese

Ljubljana 2010

Delo s človeško bolečino se dotakne in povzpne nad našo osnovno humanost. Bolečina drugega človeškega bitja vpliva na nas globoko čustveno, duhovno in celo telesno. Vpliva na naše izkušnje v življenju, naš boj s preživetjem in na našo pot izpolnitve. Že sedenje z nekom, ki je v hudem stresu, lahko povzroči, da vsrkamo nekaj te bolečine in jo nosimo s seboj. Čustva in občutki so nalezljivi.

Mark Hamer

## **PREDGOVOR**

Socialni delavec je pri svojem delu izpostavljen različnim čutenjem, ki nastajajo v srečanjih z uporabnikom. Ker je socialno delo tista oblika družbenega varstva, ki se srečuje s stiskami različnih obrobni skupin, je pričakovati, da se bo večkrat srečal z lastnimi intenzivnimi negativnimi čutenji, ki ga lahko vodijo v izgorevanje, zato želim v svojem delu posebno pozornost nameniti preprečevanju izgorevanja kot posledice čustvenih obremenitev socialnih delavcev pri opravljanju poklica.

Cilj diplomske naloge je poiskati in poimenovati tiste elemente delovnega odnosa, ki v sebi skrivajo varovalni dejavnik fizičnega, psihičnega in duševnega zdravja socialnega delavca. Skrb, ki jo želim nameniti vsebini diplomskega dela, je ravno v iskanju tistih konceptov delovnega odnosa, ki lahko doprinesejo vključevanje in zasluženost mesto čustvovanju v socialnem delu kot preventivi pred izgorevanjem.

Namen raziskave je ugotoviti, kako socialni delavci ravnaajo s svojimi čustvi in občutki in na kakšen način se soočajo z njimi, da preprečijo izgorevanje. Ker se diplomska naloga dotika področja, ki v študiju socialnega dela še nima lastnega prostora, pričakujem, da odgovori ne bodo prikazali dejanskega stanja vpogleda v psihično dogajanje, saj sta jezik in zorni kot vzeta iz psihoterapevtskih praks. To pomeni, da tudi ugotovitve lahko odstopajo od resničnega stanja, ker gre za popolnoma drugačno epistemologijo. Uporaba različnega razumevanja, lahko torej botruje nenatančnim izsledkom. Kljub vsemu pa raziskava vseeno opozarja na položaj, ki ga čutenje socialnih delavcev zavzema v stiku z uporabnikom.

Za sodelovanje v raziskavi se zahvaljujem socialnim delavkam in delavcem iz Porodnišnice v Ljubljani, Centroma za socialno delo Ljubljana in Šiška, Društvu Papilot, Materinskemu domu Ljubljana, Zavodu Selesianum-oe Skala ter Centerkonturi. Za vodstvo in podporo se zahvaljujem asist. dr. Leonidi Kobal, ki me je spremljala v osebni rasti skozi pripravo diplomske naloge ter doc. dr. Lei Šugman Bohinc v zadnji fazi tega projekta. Zahvaljujem se tudi staršem, možu in sinu, ki so s svojo neizmerno ljubeznijo in potrpežljivostjo omogočili, da je nastalo to delo.

## KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. TEORETIČNI UVOD.....                                                                 | 5  |
| 1.1. IZGOREVANJE.....                                                                   | 5  |
| 1.1.1 Opredelitev pojma.....                                                            | 5  |
| 1.1.2 Vzroki za izgorevanje.....                                                        | 6  |
| 1.1.3 Stopnje izgorevanja.....                                                          | 7  |
| 1.1.4 Viri izgorevanja.....                                                             | 8  |
| 1.2. STRATEGIJE PREPREČEVANJA IZGOREVANJA .....                                         | 10 |
| 1.3. PREPREČEVANJE IZGOREVANJA V DELOVNEM ODNOSU .....                                  | 14 |
| 1.3.1. Zavedanje lastnega deleža odgovornosti socialnega delavca v delovnem odnosu..... | 14 |
| 1.3.2. Odnos do sebe kot socialnega delavca in odnos do uporabnika.....                 | 17 |
| 1.3.3. Uravnavanje čustev .....                                                         | 19 |
| 1.3.4. Uravnavanje medosebne učinkovitosti.....                                         | 24 |
| 1.3.5. Zavestno spremljanje notranjih misli in občutkov .....                           | 35 |
| 2. PROBLEM.....                                                                         | 41 |
| 3. METODOLOGIJA.....                                                                    | 42 |
| 3.1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE .....                            | 42 |
| 3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV .....                                          | 42 |
| 3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE .....                                                      | 42 |
| 3.4. ZBIRANJE PODATKOV .....                                                            | 43 |
| 3.5. OBDELAVA PODATKOV .....                                                            | 43 |
| 4. REZULTATI IN RAZPRAVA.....                                                           | 44 |
| 5. SKLEPI.....                                                                          | 55 |
| 6. PREDLOGI.....                                                                        | 57 |
| 7. LITERATURA.....                                                                      | 58 |
| 8. POVZETEK.....                                                                        | 62 |
| 9. DODATEK .....                                                                        | 64 |
| 9.1. PRILOGA 1.....                                                                     | 64 |
| 9.2. PRILOGA 2.....                                                                     | 75 |
| 9.3. PRILOGA 3.....                                                                     | 89 |

# 1. TEORETIČNI UVOD

## 1.1. IZGOREVANJE

### 1.1.1 Opredelitev pojma

Neuspeti, iztrošiti se, postati izčrpan zaradi prekomernih zahtev glede energije, moči in virov; vse to opisuje stanje izgorelosti. Pšeničny in Findeisen (2005: 53) zapišeta, da poklicno izgorelost opredeljujemo kot psihološki sindrom, ki je kumulativni odgovor na dolgotrajne neustrezne psihološke okoliščine dela. Pojem burnout (slo. izgorelost) je prvi uvedel Bradely (1969). Z njim je poimenoval poseben stres, ki izhaja iz dela. Freudenberger (1974) je nekaj let kasneje prevzel izraz, ga začel preučevati in uporabljati. Apatičnost, ciničnost, ki se odraža v izgubi občutka zaskrbljenosti do trpečih je sprva opazil pri ljudeh, ki so bili vključeni v sisteme za pomoč reševanja ljudi v najrazličnejših stiskah. Danes sindrom izgorevanja opazamo v vseh poklicih.

Izgorevanje po mnenju številnih avtorjev negativno vpliva na telesno in čustveno razsežnost ter razumevanje sebe v odnosu z drugimi. Maslach (1982) izgorelost opiše kot pojav telesne in čustvene uvelosti, ki vodi do negativnega odnosa do samega sebe, do lastnega poklica, pa tudi do izgube sposobnosti prisluhniti sočloveku. Freudenberger in Richelson (v Findeisen 2005: 41) sta leta 1980 zapisala:

Izgorelost je stanje kronične utrujenosti, depresije in frustriranosti, do česar pride, ker je oseba predana neki ideji, nekemu načinu življenja ali nekemu odnosu, od koder nazadnje ne dobi pričakovane nagrade. Takrat se zmanjša njena delovna vnema in zmanjšajo se delovni dosežki.

Gillespie (1980, v Fengler 2007: 72) razlikuje aktivno izgorelost kot posledico prevelikih zahtev delovnega okolja ter notranjo izgorelost posameznika zaradi prešibke obrambe pred zunanjimi pritiski.

Izgorelost spremljajo negativna čustva ( jeza, bes, žalost) ter neprijetni občutki. Pri delavcih zaposlenih v psihosocialnih službah opazamo: občutke neuspeha, vsakodnevne občutke utrujenosti in izčrpanosti ter občutek negibnosti. Soočanje z njimi poteka v smeri izolacije in umika, cinizma in grajajoče drže do klientov, vse več dela opravlja po ukazu, posledice vpliva pa so razvidne kot velik odpor do vsakodnevnega odhajanja v službo, negativizem, pogosto gledanje na uro, močna utrujenost po delu, izguba pozitivnih občutkov do klientov, prelaganje stikov s klienti, odpor do sprejemanja klicev in obiskov klientov, stereotipizacija klientov, nesposobnost osredotočiti se na kliente ali jim prisluhniti, izogibanje strokovnemu delu in porast motenj spanja (Cherniss 1980, v Fengler 2007: 73). K temu se pridružujejo še psihosomatske težave kot so: nespečnost, želodčne težave, glavoboli, bolečine v hrbtu, utrujenost, zvišan krvni pritisk (Kos 1999: 51).

### **1.1.2 Vzroki za izgorevanje**

Pšeničny (2007) je v prvi slovenski raziskavi o sindromu izgorelosti med splošno populacijo iskala tudi korelacijo med izgorelostjo ter osebnostnimi značilnostmi in vrednotami posameznika. Ugotavlja, da nezadovoljenost temeljnih potreb, zlasti potrebe po spoštovanju, čustvenih potreb, potrebe po osebni rasti, telesnih potreb in potrebe po varnosti, lahko vodi v izgorelost. Prvi zametki za kasnejšo izgorelost se oblikujejo že v otroštvu, takrat namreč človek oblikuje strategije, kako bo ravnal z zadovoljevanjem lastnih potreb. Po besedah Perata (2009) in Pšeničnyja (2007) lahko prepoznamo dva načina soočanja s svojimi potrebami. Prvič: vsak otrok si želi biti dober in ljubljen. To doseže tako, da ravna v skladu z željami in pričakovanji zanj pomembnih ljudi iz okolice, četudi s tem žrtvuje zadovoljevanje lastnih potreb. Že takrat ponotranji sporočilo, da so potrebe drugih pred njegovimi. Prav ravna le, kadar sledi tej zapovedi. Zato bo težil k temu, da zadovolji druge in si s tem pridobi naklonjenost in odobravanje. Avtorja taki podobi pravita storilnostno pogojena samopodoba. Sreča in zadovoljstvo po tem načelu bivata zunaj človeka, v rokah drugega, zato se taka oseba trudi, da bi bili ljudje okrog nje srečni, saj sreča drugih prinaša srečo tudi njej. Vzorec se bo ohranil skozi vse življenje, razen če se človek dokoplje do njega in ga ponovno ovrednoti.

Drug način ravnanja otroka je uveljavljanje samoiniciativ, ki so v nasprotju z željami in pričakovanji staršev. Kadar se otrok odloči za uresničevanje svojih impulzev, bo ob starših, ki

ne nudijo ustrezne čustvene pobude in pohvale za doseganje njegovih ciljev, ob premagovanju ovir ter konstruktivne kritike napak, izkusil občutke dvoma v lastne zmožnosti, občutke krivde in sramu. Negotovost pri ocenjevanju lastnih sposobnosti se pojavi pri neuspešnem uveljavljanju iniciativ, ko so te v neskladju s starševskimi. Otrok se ob poskusih uveljavljanja in zadovoljevanja lastnih potreb počutil krivega, ker je prizadel svoje ljubeče starše in hkrati ga bo sram, ker si je drznil dvomiti in oporekati zahtevam staršev. S časoma bo razvil strah pred tem, da bi se česarkoli lotil na lastno željo, saj tvega, da bodo zaradi tega trpeli drugi (Pšeničny 2007). V poznejših letih strahovi, da ni dovolj dober, da ga okolje ne bo sprejelo in da ga bodo ljudje zavrnil, vodi v deloholizem (Perat 2009). Takrat se človek na vse pretege trudi, da bi presegel občutek nemoči. Prepričan je, da situacijo lahko izboljša, če se še bolj potrudi in še več vlaga. Kaučič (2002) ob tem zapiše, da se pogosto zgodi, da so ljudje, ki pomagajo drugim, predvsem osredotočeni na potrebe drugih, le redko pa vedo, kako identificirati in nazadnje zadovoljiti lastne potrebe. Zanemarjanje lastnih potreb pa vodi do izčrpanja energije za delovanje, saj je »stanje izčrpanosti stanje, v katerem se organizem ne more več braniti ali prilagoditi prevelikim pritiskom in napadom nase, pa naj bodo ti te ali one narave...« (Findeisen 2005: 41).

Mehanizem izgorevanja se torej vzpostavi v otroštvu, vendar pa je pogoj za razvoj tega stanja dalj časa trajajoči stres, ki ga doživljamo izrazito negativno. Pritiski zaradi intenzivne vpetosti v odnose z ljudmi s težavami, ki so prisotni daljše časovno obdobje in neustrezni načini razbremenjevanja bodisi zaradi tega, ker strokovni delavci niso imeli možnosti ali pa niso poskrbeli, zaženejo kolo izgorevanja (Vodeb Bonač 1999: 51).

Močna negativna čustva so najboljši znak, da so naša obnašanje in pričakovanja v neskladju s stvarnostjo. Razdražljivost, jeza, bes, žalost, ki spremljajo stanje izgorelosti, razkrijejo tisto, kar skrivamo v sebi. Čustva in obnašanje vedno izkazujejo naše vrednote. Izgorelost je hkrati čustvena in nevrolška kriza, je kriza vrednot, v kateri nam močna čustva razkrijejo, kaj nam je resnično pomembno in vredno in kaj bomo morali spremeniti (Findeisen 2005: 40).

### **1.1.3 Stopnje izgorevanja**

Izgorevanje Pšeničny (2007) razdeli v tri stopnje:



1. **Preizčrpanost:** Ta stopnja se kaže skozi deloholizem. Značilni so izrazita storilnostna usmerjenost, občutek odgovornosti, anksioznost in občutek, da ga vsi potrebujejo. Ob tem se začnejo pojavljati tudi prvi telesni in psihični znaki izčrpavanja: kronična utrujenost, razočaranje, anksioznost, lahko tudi panični napadi. Število znakov je v tej fazi manjše, zato ima človek občutek, da gre za začasno stanje, ki ga je mogoče odpraviti celo z ignoriranjem počutja in s krajšim dopustom. Faza navadno traja več let, lahko tudi do dvajset.
2. **Ujetost:** V tej fazi prevladuje občutek, da ne moremo izstopiti iz delovnih in zasebnih obveznosti, ob tem pa nastopijo še znižano delovanje imunskega sistema, psihosomatske težave, težave s spominom in z zbranostjo, upadanje samopodobe, jeza, panični napadi. Raste število znakov in njihova moč. Tipično vedenje je poskus menjave delovnega ali življenjskega okolja in umikanje pred socialnimi stiki.
3. **Adrenalna izgorelost:** V tej fazi nastopi popolna izguba energije, velik psihofizični in nevrološki zlom (disfunkcija HHS-osi), ki se zelo pogosto manifestira kot psihična motnja, po navadi v obliki hudih depresivnih znakov, ki lahko pripelje tudi do samomora, lahko pa tudi do infarkta, akutnih gastroenteroloških težav in podobno. V tretjo stopnjo uvrščamo tudi stanje neposredno pred zlomom, ko so vsi znaki na vrhuncu, vendar se človek kljub temu navzven trudi vzdrževati videz aktivnosti, pri čemer ne zmore več nikakršnega prilagajanja spremembam okoliščin.

#### **1.1.4 Viri izgorevanja**

Močan vir poklicne izčrpanosti je soočanje z osebami, ki so preživele različne travme. V skupino, ki je temu izpostavljena, Fingey in Cerney uvrščata tudi socialne delavce.

[Ti] dan za dnem poslušajo krute pripovedi o nesrečah, mučenju, posilstvu, krvoskrunstvu, nasilju v družini, v zakonskem paru in se morajo nanje odzvati. Posledično lahko sami občutijo težo travmatičnega dogodka in spremljajočih čustev. Zlagoma lahko pri njih pride do STS, tj. sekundarnega travmatičnega stresa. Ta je podoben poklicni izčrpanosti po tem, da nastaja zaradi dolgotrajne izpostavljenosti

mislim, podobam, dogodkom, ki so lahko premočni, da bi se strokovnjak še prilagajal. Strokovnjaki se tudi fiziološko odzivajo na pripovedi onih, ki iščejo pomoč. Njihovo čustveno stanje je pri tem nenehno neugodno. (Figley 1983, Cerney 1995; v Findeisen 2005: 45)

Nič čudnega, da pomagajoči postanejo utrujeni od ljudi, ki ves čas potrebujejo pomoč, preplavljeni so s krivdo, ker tako čutijo. Njihovo srce se začenja zapirati, radost in navdih ponikneta, kar odpira pot apatiji in skrušenosti (Fink 2008: 4).

Vodeb (2007) piše, da ljudje, ki začno hitro globoko sočustvovati, prej zapadejo v psihično izgorevanje. Ta nastane pri hiperinvestiranem sočustvovanju. To se zgodi, ko zgodbo sočloveka začnemo doživljati. Ramovš pravi, da »dokler človek samega sebe, soljudi, okolja ali duhovnega dogajanja ne doživlja oziroma doživi v svoji zavesti, zanj kot človeka to sploh ne obstaja.« (Ramovš 1990: 43) Doživljanje označi kot celovito dogajanje v zavesti, ki vključuje spominjanje, čustvovanje, mišljenje, zaznavanje, občutenje, vedenje in ravnanje. Vsaka od teh komponent pa v posameznem primeru stopi v ospredje. Isti avtor pojasnjuje doživljanje kot prisotnost neke določene vsebine in nekega dogajanja živo v svoji zavesti. »Da se ta vsebina dogaja živo pomeni, da je v njegovi zavesti jasno, razločno in močno.« (Ramovš 1990: 32)

Figley (1995, v Findeisen 2005: 45) omenja:

Utrujenost sočutnosti, do katere prihaja predvsem pri tistih, ki dan za dnem poslušajo pacientove zgodbe, denimo o spolni zlorabljenosti. Gre za razumljivo in naravno obnašanje in čustva, ki izvirajo iz poznavanja travmatičnih dogodkov, ki jih pacient občuti, in za stres, ki je pri strokovnjaku nasledek pomoči ali želje, da bi travmatizirani osebi nudil pomoč (Figley 1983). Še več, oni, ki imajo velike zmožnosti, da začutijo in izrazijo empatijo, so pogosteje žrtve utrujenosti sočutja. Tedaj se ne ustavijo pri sočutju, marveč poskušajo tudi kaj storiti, da prizadeti osebi zmanjšajo bolečino. Osebe, ki zapadejo v stanje poklicne izčrpanosti, so pogosto žrtve svoje zavzetosti za pomoč prizadetim osebam.

## 1.2. STRATEGIJE PREPREČEVANJA IZGOREVANJA

Prejšnje poglavje dovolj zgovorno kaže na razloge, ki ovirajo zadovoljevanje lastnih potreb, zato človek posega po različnih tehnikah in metodah, da bi prepoznal, česa si želi. Vrača se nazaj k sebi, se sprašuje, kje se trenutno nahaja, kaj to zanj pomeni in kako bo nadaljeval svojo pot.

O celostno vzgojno preventivni smeri sistematične skrbi za človekovo zdravje ter osebni in socialni klenosti govori antropohigiena. Zajema skrb za varovanje in krepitev telesnega, duševnega, duhovnega, sožitnega, razvojnega in eksistencialnega zdravja. Telesna razsežnost zajema organizem z organi, v psihično ali duševno razsežnost sodi čustvovanje, razumevanje stvari, predelovanje informacij, spomin, v duhovni razsežnosti so svoboda, odgovornost, vest, medčloveško družbena razsežnost pomeni socialne odnose in sožitje z drugimi, zgodovinsko kulturna razsežnost govori o osebni rasti, zadnja, eksistencialna razsežnost, pa obravnava vprašanje smisla. Vsaka od naštetih ravni človekovega bivanja zahteva zadovoljitev potrebe, ki vnaša v življenje občutek izpolnjenosti. V telesni razsežnosti ima človek potrebo po hrani, v duševni razsežnosti potrebo po informacijah, v duhovni razsežnosti potrebo po svobodi odločanja, v socialni razsežnosti potrebo po odnosih in sožitju, v razvojni razsežnosti potrebo po razvoju, napredku in ustvarjalnosti, v svoji bivanjski razsežnosti pa globoko potrebo po smislu (Ramovš 2003: 65–67). Fengler (2007: 153–197) razdeli načine obvladovanja izgorevanja na pet področij, znotraj katerih lahko prepoznamo preplet šestih nivojev antropohigiene. To so:

- Psihohigiena
- Coping
- Socialna opora
- Supervizija
- Intervencija na ravni tima in institucije

Skrb za duševno zdravje ali psihohigiena, kot jo imenujejo, združuje vse tiste strategije, ki socialnemu delavcu omogočajo opazovanje svojih obremenitev. V nadaljevanju je razvidno, da skozi prizmo antropohigiene ne gre zgolj za skrb v duševnem zdravju. Posledično vpliva tudi na telesno, duhovno in razvojno raven. Avtor jo razdeli na terapevtske in vsakodnevne

pobude.

Terapevtske pobude vključujejo:

- Psihoterapijo kot način ozaveščanja vedenjskih vzorcev.
- Postopke sproščanja in postopke aktiviranja. V prvo skupino avtor uvršča: tehnike dihanja, avtogeni trening, sprostitvev po Jakobsonu ter biološko povratno zvezo. V drugo skupino sodijo: ples, gibanje, karate in telesne vaje. V tretji skupini, ki združuje postopke obeh, pa so joga in evritmija ter tai či in evtonija.
- Izkustvo umetnosti in umetniško izražanje; slednje omogoča materializacijo trenutnega čustvenega stanja.
- Nagrajevanje samega sebe kot veščine, ki se jo lahko priuči.
- Zaustavitev misli, kadar človek ne more izstopiti iz začaranega kroga tuhtajočega mišljenja.

V vsakdanje iniciative uvršča:

- Pismo, dnevnik, dobre misli in molitev kot različne oblike dialoga.
- 'Flow doživetja' oziroma izkustva popolne predanosti, ki nastopijo takrat, ko se neki dejavnosti predamo tako, da popolnoma pozabimo na svet okoli sebe.
- Zmožnost sodelovanja, ki zajema: nadzor nad lastnimi mislimi, nadzor nad dejanji, vztrajnost, strpnost, nepristranskost in mirodušnost.
- Uravnavanje bližine s postavljanjem meja in globokim razumevanjem.
- Branje kot oblika biblioedukacije ali zgolj branje kot oblika sproščanja.
- Samota in narava, ki nudita priložnost za srečanje s samim seboj in hkrati s prostorom, v katerem čutimo zavetje.
- Povzetek dnevnega dogajanja.
- Sposobnost uživanja, kar pomeni, da užitku lahko namenimo čas, prostor, priložnost in se nanj tudi notranje pripravimo.

Za obvladovanje obremenitev ali coping Fengler (*ibid.*) predlaga:

- uravnoteženje dejavnosti, ki nas izčrpavajo, in tistih, ki nam zapolnjujejo potrebe;
- izogibanje enostranskostim;
- zmožnost prilagajanja;
- zmožnost priznavanja obremenitve nasproti neuničljivi kondiciji;
- dajanje prednosti nasproti vsestranski uporabnosti;
- oblikovanje osebnega sloga;
- opažanje znakov izčrpanosti;
- stvaren odnos;
- ločevanje dela od prostega časa;
- razčiščevanje motivacije, v katero sodita preverjanje vrednot in osebnega poslanstva, razmislek o tem, kam svetovalec vlaga svoj čas in energijo;
- samoograjevanje od klientov in svojega partnerja pred napačno usmerjeno skrbjo za druge oziroma uporaba simpatije namesto empatije v stiku s socialno okolico;
- ukrepi pri izčrpanosti;
- novi začetki s spreminjanjem okolja, svojega vedenja ali s kognitivnim ter čustvenim preoblikovanjem situacije.

Pšeničny (2008) temu dodaja še prepoznavanje in nagrajevanje za svoje dosežke ter zagotavljanje zadostne količine počitka.

Ključni dejavnik pri preprečevanju izgorevanja je socialna opora v širšem kontekstu in supervizija kot strokovni socialnooporni sistem. Sommer in Fydrich (v Fengler 2007: 172–173) menita, da socialna opora človeku omogoča, da doživi: čustveno oporo, oporo pri reševanju problemov, praktično in materialno oporo, ki vodijo v doživljanje zaupanja v odnose in socialno integracijo. Supervizija je za supervizanta poleg socialne opore predvsem učenje s pomočjo osebne izkušnje, ki jo omogoča odnos z bolj usposobljenim strokovnjakom – supervizorjem. Kot piše Glisovič Meglič (2004: 265), je cilj supervizije: »omogočiti strokovnjaku učenje, mu pomagati, da pride do svojih lastnih rešitev v zvezi s problemi, ki se mu porajajo pri delu, in mu omogočiti najučinkovitejše soočanje s stresnimi situacijami.« V superviziji, ki obravnava intrapsihična, interakcijska, skupinska in institucionalna vprašanja, se osvetlujejo želje, motivi in načrti posameznikov, parov, skupin, timov in oddelkov. Za različne potrebe in na podlagi različnih teoretskih izhodišč se je razvilo pet modelov

supervizije, ki se razlikujejo po svojih ciljih:

1. Supervizija v izobraževanju terapevtov je sestavni del izobraževanja terapevtskih šol in je namenjena predvsem vgrajevanju teoretičnega znanja v prakso, prepoznavanju terapevtovih »slepih peg«, vpogled v medosebno dinamiko v svetovalnem procesu in učenju refleksije pri strokovnem delu.
2. Balintove skupine, prenesene iz psihiatrije tudi na socialno področje, se usmerjajo predvsem v učenje profesionalnih odnosov, prepoznavanje in razgradnjo predsodkov in osebno rast strokovnega delavca.
3. Sistemsko komunikacijski model se od ostalih razlikuje po spodbujanju ustvarjalnosti z iskanjem novih konstrukcij, novih vidikov razumevanja delovne realnosti.
4. Razvojno edukativni model se v Sloveniji razvija predvsem na pedagoškem in socialnem področju z namenom poklicne refleksije, povezovanja praktičnih izkušenj s teoretičnim znanjem in učinkovitejšega obvladovanja stresa.
5. Mentorska supervizija je namenjena predvsem usposabljanju z delom, saj so njeni cilji učenje in razvoj, oblikovanje dobre prakse z razčiščevanjem postopkov, reševanje problemov, izmenjava informacij, podpora in tudi nadzor dela (Pekljaj 2002: 80).

Zdrava vpetost v delovno okolje prav tako predstavlja preventivo pred izgorevanjem. To pomeni, da se socialni delavec čuti spoštovanega, slišane in pomembnega za svoj delovni tim in institucijo. Fengler izpostavi naslednje točke:

- Pomoč s strani tima avtor prevzame iz ideje o delovanju terapevtskih skupin po Yalomu (1989). Izkušnje, ki vodijo v dobro počutje, so naslednje:
  - o odkrito povratno sporočilo o tem, kako naše vedenje vpliva na druge člane skupine,
  - o odkrito izražanje občutkov v skupini,
  - o občutek pripadnosti skupini,

- o razumevanje lastnega duševnega funkcioniranja,
  - o učenje in preizkušanje novega vedenja v skupini,
  - o eksistenčne izkušnje človekove usode,
  - o razumevanje skupnih značilnosti za trpljenje,
  - o črpanje izkušenj iz izkušenj drugih oseb,
  - o izkustvo, da smo za druge pomemben sogovornik in jim lahko pomagamo,
  - o ponovno odkrivanje starih vzorcev in odnosov,
  - o nasveti in navodila,
  - o učenje iz identifikacije z drugimi člani skupine.
- Avtonomija pri delu.
  - Institucija in razbremenitev, kadar nastane zahteva za reševanje problema na ravni institucije.
  - Stvarna informacija za začetnike.
  - Prilagodljivost delovnega časa in plače.
  - Število klientov in velikost skupin.
  - Gostovanje na drugih področjih.
  - Plačano usposabljanje.
  - Supervizija.
  - Pretok in koriščenje informacij.
  - Možnost soodločanja.

### 1.3. PREPREČEVANJE IZGOREVANJA V DELOVNEM ODNOSU

#### 1.3.1. Zavedanje lastnega deleža odgovornosti socialnega delavca v delovnem odnosu

Kljub novim perspektivam je notranje vodilo, da smo mi poslednja možnost za rešitev problema uporabnika, še vedno precej zakoreninjeno v odnosu socialnega delavca do lastnega dela. Fink zapiše, da je »eden izmed temeljnih vzrokov izgorevanja občutek osebne odgovornosti, ko imamo občutek, da smo izključni tvorci/avtorji svojih dejanj; naše istovetenje nas samih, kot končnega vira dajanja pomoči (to, da smo mi »edini, možni, pravi izvajalec in moramo nadaljevati z dejanji, sicer ne bo nič narejenega.« (Fink 2008: 9)) Ta sindrom se v literaturi uporablja pod izrazom sindrom pomaganja. Zanj je značilno, da se

»strokovnjak na področju psihosocialne pomoči odpove skrbi zase in se popolnoma posveti izpolnjevanju uporabnikovih/klientovih potreb in zahtev ter mu nudi vse, kar ta potrebuje. Ker je strokovnjak prepričan, da mora pomagati ne glede na posledice, se niti ne vpraša, ali si tega želi in ali je tega sposoben.« (de Vries 1995: 84)

Socialno delo v sklopu teorij za ravnanje nudi usmeritve, kako se izogniti ujetosti v vzorec pretirane odgovornosti. Sistemski nauk o socialnem delu Petra Lüssija govori v prid sodelovanja vseh udeleženi pri problemu in rešitvi z načelom interpozicije, načelom komunikacije, načelom stika, načelom instrumentalne definicije problema ter načelom sodelovanja. Vendar pa predlaganih metodičnih načel Lüssija ni možno izvajati brez miselnega preskoka, o katerem govori etika udeležnosti. Miselni preskok se lahko zgodi le z zavestno odločitvijo, da bomo ravnali drugače. »Etika udeležnosti in iz nje izhajajoče stališče udeležnosti ni le ideja, da lahko izbiramo, ampak tudi zavedanje, da izbiramo vsak trenutek (znova).« (Kordeš 2004: 79) Vsak trenutek pa lahko izbiramo le, kako bomo delovali.

Postmodernizem prinaša novo idejo prevzemanja deleža odgovornosti socialnega delavca in uporabnika v delovnem odnosu. Kot razmišljajo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina (2005: 40), »gre za drugačno odgovornost, za odgovornost za soustvarjanje pomenov in za soustvarjanje sporazuma. Z raziskovanjem obstoječe zgodbe, soustvarjamo novo.« Hofmann (1994: 23) pospremi socialnega delavca k novemu izhodišču: »Kot nova osrednja vrednota socialne misli in akcije se pojavlja etika udeležnosti in ne več iskanje 'vzroka' ali 'resnice'.«

Oba, tako uporabnik kot socialni delavec, skozi svoja dejanja reflektirata raznolikost svoje specifične izkušnje (Blundo, Greene, Gallant, Ibidem: 121). Med njima se razvije partnerstvo, v katerem je uporabnik ekspert, ki edini zares pozna stvarnost svoje življenjske situacije. Strokovnjak spoštuje njegovo osebno realnost, spodbuja njegovo integriteto in ob tesnem sodelovanju prihaja do razumevanja uporabnikove stvarnosti. Problemi, ki jih definira uporabnik, se definirajo kot alternativni smisel ali alternativna perspektiva (Milošević Arnold 2003: 141).

V procesu sta skupaj, sodelujeta kot partnerja, sta soodgovorna za rezultat tega sodelovanja in sta ves čas v intenzivnem dialogu. Socialni delavec ne pozna realnosti, vendar jo spoštuje in jo pripelje v konverzacijo. Uporabnik in socialni delavec dosežeta



konsenz in razumevanje, kar je rezultat srečanj, njune skupne rasti, pa tudi njunih konfrontacij. Socialni delavec je udeleženec–opazovalec in blažilec –blažilec uporabnikove težave, njegova vloga je, da uporabnika vodi do rešitve. (Anderson, Goolishian 1994: 27) V sodelovanju se socialni delavec odpove vlogi eksperta in prevzame vlogo tistega, ki 'ne ve'. 'Ne vedeti' pomeni nepoznavanje stvarnosti uporabnika, spoštovanje te stvarnosti in pogovor o njej v 'svobodnem prostoru konverzacije' (Čačinovič Vogrinčič 1997: 4, v Milošević Arnold 2003: 141).

Etika udeležенosti podeljuje socialnemu delavcu pooblastilo, da vsakemu udeležенemu v problemu zagotovi prostor in pozornost v delovnem odnosu. Pri odločanju o možni rešitvi ni več sam. Je del širšega sistema, ki skupaj soustvarja, zato lahko deluje v skladu z Rogersovo mislijo (1991: 21) ki pravi, da »bolj ko je odprt resničnosti v sebi in drugih, manj si želi hiteti, da bi postavil stvari na svoje mesto.«

De Vries poudarja, da je naloga socialnega delavca pomagati drugim poiskati tisto pot, ki vodi do bolj kakovostnega življenja. Obenem tudi meni, da to ni obveznost. Opozori na mnoge dejavnike, ki vplivajo na končni uspeh; med drugim pripravljenost in iskren namen uporabnika po spremembi, življenjski nazori in osebnostni slog socialnega delavca ter ostali. Zato svetovalec v nekaterih primerih lahko pomaga poiskati pot, v drugih pa ne. Po mnenju De Vrisa in njegovih sodelavcev je svetovalec dolžan raziskati, ali lahko pomaga in kako naj to stori. Edina dolžnost, ki jo nalagajo svetovalcu, je »storiti tisto, kar lahko naredi. To večinoma pomeni, da da od sebe tisto, kar ima kot človek: znanje, lastne sposobnosti in osebne reakcije.« (de Vries 1995: 84)

Etika udeležенosti govori torej o tem, da se socialni delavec vedno znova odloča, da bo prevzel le svoj delež v odnosu in bo zelo pozoren, ko mu bo uporabnik želel naložiti še svojega. »K odgovornosti socialnega delavca sodi omogočanje take socialne interakcije, da bodo tudi uporabniki njegovih uslug lahko prevzeli (ali se učili prevzeti) odgovornost za svoje odločitve, doživljanje in ravnanje.« (Šugman Bohinc 1997: 304, po Čačinovič Vogrinčič 1996) Doslednost pri vzdrževanju porazdelitve odgovornosti ima dvojni pomen. Prvič, socialnega delavca varuje pred izgorevanjem in drugič prisili tako socialnega delavca kot uporabnika, da bosta začela uporabljati svoje vire moči. »Stališče udeležенosti je pozicija

notranje moči. Negotovost, zavedanje stalne izbire in iz tega izhajajoča odgovornost so včasih breme, vedno pa dajejo občutek samostojnosti in svobode.« (Kordeš 2004: 80)

### **1.3.2. Odnos do sebe kot socialnega delavca in odnos do uporabnika**

Kot piše Kordeš (2004: 65), bo:

[Novo]znanost –znanost netrivialnega – torej znanost, ki je ni moč v naprej predvideti, zaznamovala usmeritev pozornosti od iskanja objektivnih resnic k opazovanju, raziskovanju in zavedanju opazovalčeve interakcije z opazovanim. Opazovalčeva vpletenost ne bo več nekaj, kar je treba izkoreniniti iz znanosti, ampak bo upoštevana kot bistveni del raziskave in bo ostala sama predmet raziskovanja.

Z novim konceptom socialni delavec vstopa v proces pomoči kot celostno, tj. intelektualno, duhovno, duševno in telesno bitje. Zaradi tega ni več odgovoren zgolj za urejanje uporabnikove zgodbe. V svojo pozornost mora vključiti tudi skrb zase. Njegov pogled tako zajema:

- reflektivno usmerjenost na klientov notranji svet,
  - aktivno usmerjenost na klientovo zunanje vedenje,
  - reflektivno usmerjenost na lastni svet in lastno zunanje vedenje,
  - izrecno osebno usmerjenost na podlagi lastnega doživljanja in klientovega vedenja
- (de Vries 1995: 94).

Morda se zdi naloga za socialnega delavca bistveno težja, ko deluje v polju kibernetike II. reda, kjer sam, hkrati z uporabnikom, postane predmet lastnega opazovanja. Šugman Bohinc (1997: 304) piše, da se »socialni delavec, ki izbere za svoj strokovno teoretski okvir kibernetiko II. reda, ne more več doživljati ločenega od opazovanega sistema, temveč se doživlja kot opazujoči sistem, neizogibno vključen v sistem svojega opazovanja, ki je prav tako opazujoč.« In nadalje:

V psihosocialnih interakcijah smo kot pomagajoči vedno neizogibno udeleženi s svojo lastno osebno zgodbo – kibernetiko II. reda pa lahko uporabljamo kot strokovni okvir, ki

nam preprečuje pozabiti, da smo vsi udeleženci v sistemu vselej zlasti opazovalci in tolmači samih sebe, svojih specifičnih mest, s katerih opazujemo in pojasnjujemo dogajanje v sistemu (Šugman Bohinc 1997: 289).

Gre za čudovito priložnost, ko lahko socialni delavec svoja lastna doživljanja uporabi kot orodje za sooblikovanje individualnega projekta pomoči. Ni mu potrebno zgolj slediti vnaprej določenim načinom reševanja določene problematike. Z nenehno pozornostjo sledi procesom, ki se dogajajo znotraj njega, je nanje pozoren in hitreje zazna, kdaj z ravnanjem deluje sebi v škodo.

De Vries opaža, »da je ravnotežje med dajanjem in jemanjem, med skrbjo in sprejemanjem v odnosu, v katerem pomagamo, pogosto omajano, ker večina svetovalcev nenehno skrbi za klienta in mu daje vse, kar potrebuje. Ravnotežje se tedaj prevrne na stran dajanja, skrbi, pomaganja, stalne pripravljenosti in v nedogled prestavljenega sprejemanja«. Avtor predlaga, da ta odnos ponovno uravnotežimo.

To je možno, če svetovalec ni usmerjen le na to, da klientu daje, kar misli, da ta potrebuje, temveč da je pozoren tudi na tisto, kar sam (kot profesionalna osebnost) potrebuje od klienta. Gre za to, da se terapevt zamisli nad tem, kaj mu pogovori s klientom pomenijo, kaj od njih dobiva in kaj potrebuje od njih (de Vries, 1995: 87).

Fink pa dodaja, da »[ je vedno] prav, da smo pozorni na svoje potrebe. Če smo prisotni v tem trenutku, smo lahko v stiku z njimi, sicer nam je vseeno. Vedno je prav, da skrbimo zase, kadar si prizadevamo skrbeti za druge.« (Fink 2008: 11)

Da bi socialni delavec kar najbolje poskrbel zase in za uporabnika, Hamer (2006: 87) priporoča vzajemen spoštljiv odnos do uporabnika in do sebe, krepitev moči na način, da opominja uporabnika in sebe na lastno moč, pomoč pri razumevanju uporabniku njihove motivacije, kot tudi prizadevanje, da poskuša razumeti lastno motivacijo, sočutje do drugih in tudi do sebe. Torej, vse, kar želi socialni delavec prenesti v uporabniški sistem, da bi tam zaživel, mora hkrati obujati tudi v lastnem življenju. Nadalje piše, da naj se socialni delavec uči načinov, ki mu omogočajo, da pristopa k ljudem, tako da jih ne bi v naprej obsojal in tako da lahko pobegne svojim razsodbam o sebi.

Poleg omenjenega Žorž (2005: 9) poudarja, da sta za svetovalno delo zelo pomembna jasen lastni vrednostni sistem ter jasno nazorsko prepričanje. De Vries (1995) dodaja, da si mora svetovalni delavec ustvariti svoje stališče o uporabnikovem problemu. Definicije, ki jih je prispeval uporabnik, ga lahko vodijo v enako stisko, kot jo doživlja uporabnik. A ta pogled razvija le na ta način, da poskuša približati uporabnikovo zgodbo čim bližje svoji. Nenehno je pozoren na razlike v občutkih, mislih, opažanjih in predvidevanjih med lastnim in uporabnikovem zaznavanju ter o njih govori z uporabnikom. Pomembno je, da si socialni delavec prizadeva ohranjati potrebno raznolikost perspektiv v delovnem odnosu, ki so podlaga spoznavanju in razvoju novih možnosti. Lamovec (1981: 22) zapiše, da dober medosebni stik zahteva po eni strani izostreno zavedanje lastnih meja oziroma individualnosti, hkrati pa dopuščanje, da se te meje začasno zabrišejo oziroma razširijo. S pomočjo stika tako v največji meri zadovoljujemo svoje težnje po edinstvenosti kot tudi težnje po pripadnosti. »Če oba udeleženca potrjujeta individualnost drug drugega, če udeleženca pristaneta na to, da se razlikujeta in ob tem ohranjata stik na pristni osnovi, odnos, v katerem se nahajata, sam po sebi pospešuje osebno rast,« še doda Lamovec.

### **1.3.3. Uravnavanje čustev**

Pomemben vidik odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom so čustva. Le ta povzročajo, da socialni delavec težko zdrži v interakciji z nekaterimi uporabniki, čustva, ki so se ob tem vzbudila, pa ga še dolgo obremenjujejo. Zato naslednje besede namenjam čustvom, saj vpogled v njihovo naravo varuje socialnega delavca pred izgorevanjem. Linehan čustva definira kot posebne vzorce reakcij na zunanje ali notranje dogodke. Dogodek povzroči pri človeku interpretacijo dogajanja. To dožemanje vodi h kemičnim spremembam v možganih. Signali iz možganov nato potujejo po telesu in vplivajo na delovanje tkiv. Med njimi lahko zasledimo spremembe v mišični napetosti, krvnem tlaku, srčnem utripu, spremembi telesne temperature ali spremembi v delovanju organov. Vse telesne spremembe vodijo k temu, da človek zazna, da se v njem nekaj dogaja in to ga sili v ukrepanje, ki se kaže skozi čustva.

Za najbolj opazno platno izražanja čustev veljajo obrazne mišice. Raziskovalci menijo, da spremembe v obraznih mišicah igrajo zelo pomembno vlogo pri povzročanju čustev. Za izkoristek tega potenciala predlagajo uporabo namernih vaj (npr. polovičnega smehljaja), s

katerimi uporabnik vzbudi prijetna čustva. Ravno tako pomembno vlogo pri izražanju čustev neverbalne komunikacije igra telesna mimika. Kadar telesna govorica in besede niso skladne, ljudje skoraj vedno zaupajo neverbalni komunikaciji. Torej, v primeru nekongruentnih komunikacijskih vzorcev ljudje bolj upoštevajo tiste, ki so pristnejši. Vendar tudi takšno zaupanje ni vedno zanesljivo. Ljudje se namreč lahko naučijo zadrževanja čustvenega izražanja ali le to spremenijo in ga izrazijo drugače. Naslednji način izražanja čustev so torej besede, tretji pa dejanja. Vse to privede do poimenovanja čustev, ki jih Linehan deli na osnovna in kombinirana. Avtorica navede osem osnovnih čustev. To so: jeza, obžalovanje, veselje, presenečenje, strah, gnus, krivda/sram in zanimanje. Vsa ostala čustva so kombinacija osnovnih (Linehan 1993: 87–95).

Čustva so most do naših najglobljih mnenj, prepričanj, želja in namenov. Vendar pa je pot do primarnih misli dolga in naporna. Najprej je potrebno čustvo prepoznati, ga poimenovati, nato se prične raziskovanje, ki zahteva veliko mero potrpežljivosti pri opazovanju dejanj, besed, telesnih sprememb in učenju jezika telesne govorice. Trud nas vodi do tiste misli, ki nam povzroča neželene izkušnje v življenju. In šele takrat, ko jo ugledamo v vsej njeni prvinskosti, šele takrat imamo možnost, da to misel ponovno ovrednotimo in na njeno mesto postavimo tisto misel, ki bo za nas sprejemljivejša.

Čeprav nam čustva omogočajo popravljanje neučinkovitih in škodljivih vzorcev vedenja, jih težko sprejemamo. Po navedbah Škarje (2004: 218) smo s čustvi ravnali neustrezno. »V glavnem smo odraščali v okoljih, kjer so bila čustva zanikana na tak ali drugačen način. Tako se s čustvi nismo zares soočili, ne znamo prisluhniti njihovi sporočilni vrednosti in jih seveda tudi ne obvladujemo.« Pogosto se trenutnega čustva sramujemo. Želimo ga prikriti, odriniti in si ga ne priznati. Nanj se odzovemo s sekundarnim čustvom, z jezo, krivdo, sramom ..., da tako čutimo (npr. krivda zaradi občutka jeze). Takrat pa se začne trpljenje. Raziskave Hayesa (2004) ter Marcksa in Woodsa (2005) so potrdile, da je izogibanje čustvom in neželenim mislim neučinkovito. S tem se le povečuje jakost emocije in vodi k še večji emocionalni stiski (Černetič 2005:78). »Borba s čustvi pa zagotavlja, da bodo ta zagotovo ostala.« (Linehan, 1993: 93) Linehan pojasnjuje, da:

[So] boleča čustva del človeške vzdržljivosti. Kljub velikim življenjskim spremembam se ljudje ne morejo popolnoma osvoboditi negativnih čustev. Rešitev je v iskanju novih

načinov povezovanja z negativnimi čustvi tako, da ne ustvarjajo tolikšnega trpljenja. Pot vodi skozi sprejemanje. Sprejemanje bolečih čustev zmanjša trpljenje. Ostane le bolečina. S časoma celo sprejemanje zmanjša bolečino. (Linehan 1993: 93)

Kot nadaljnje avtorica zapiše, da borba s čustvi le teh ne prežene. Če pa jih človek sprejme, s tem omogoča, da z njimi lahko kaj naredi. Kako k temu pristopiti, pa bom bolj natančno opisala v poglavju Zavestno spremljanje notranjih misli in občutkov.

Za uravnavanje čustev po Linehan je torej potrebno:

- razumevanje lastnih čustev;
- zmanjševanje čustvene ranljivosti z uravnoteženo prehrano, z zadostno količino spanja, ustrezno telesno dejavnostjo, izogibanju mamilom, ki povzročajo spremembo razpoloženja, ustrezno ukrepanje v primeru telesnih obolenj ter z dejavnostmi, ob katerih se človek počuti sposobnega, samozavestnega in sposobnega nadzora nad svojim življenjem;
- zmanjševanje čustvenega trpljenja s čuječnostjo.

#### **1.3.3.1. Osebno vodenje**

Da bi socialni delavec preprečil trpljenje, ki ga povzroča zanikanje, skrivanje in zadrževanje čustev, ter s tem izgorevanje na delovnem mestu, ga zasnova osebnega vodenja opogumlja, da v delovni odnos vstopi z vsem, kar je, kar čuti in kar doživlja. Vodenje na osebni način De Vries zapiše kot »opažanje, ustavljanje in raziskovanje lastnih reakcij, občutkov, misli ter njihova uporaba na osebni način v odnosu, v katerem poteka pomoč.« (Vries 1995:76) Milošević Arnold (2003) imenuje avtentičnost kot eno izmed bolj pomembnih osebnih značilnosti socialnega delavca. To pomeni, da se le ta vede naravno, resno, spontano in resnično. »Avtentična oseba se do drugih vede na osebni način in ni zadržana. Uporabniki cenijo, če pri socialnem delavcu poleg profesionalne kompetentnosti naletijo na življenjsko in razumevajočo osebo, ki zna pokazati tudi svoj človeški obraz.« (Milošević Arnold 2003: 124–125)

Rogers (1961) in Clark (2007) kakovost pristnega čustvovanja strokovnega delavca pri osebnem vodenju imenujeta kongruenca. Izraz vključuje zavedanje doživljanj strokovnjaka ob klientu in sposobnost odprto in iskreno izraziti čustva in zaznavanja. »Zavedanje doživljanj strokovnjaka ob klientu pomeni, da je občutek strokovnjaku dostopen, da je dostopen njegovemu doživljanju in da je sam sposoben živeti ta občutek, biti ta občutek in če je potrebno tudi komunicirati z njim.« (Rogers 1961: 61) Oba tudi opozarjata, da tega stanja ni moč v celoti uresničiti. Eden izmed razlogov je namen samorazkritja, ki mora biti ob pravem času, da doseže želene učinke pri uporabniku. Drugi razlog, ki ga zagovarja Rogers, pa je zmožnost strokovnega delavca, da sprejme tisto, kar se v njem dogaja. »Bolj ko je pripravljen sprejeti zapletenost svojih občutkov brez strahu, višja je stopnja njegove kongruence.« (Rogers 1961: 61) Rožič podkrepi to trditev in pojasni pomen kongruence tako za uporabnika kot tudi za strokovnega delavca. Uporabnik lahko v odnosu s strokovnim delavcem spremeni vzorce odnosov s sabo in drugimi le tedaj, ko je tudi strokovni delavec ob njem 'živ'. »To pa se zgodi takrat, ko je odnos med njima vzajemen in tudi za strokovnega delavca nov. Strokovni delavec se v ta odnos vključi s čutenji, ki jih ob uporabniku doživi.« (Rožič 2004: 86)

Prvo, kar si mora socialni delavec dovoliti, je sprejeti sebe, kakršen je. Ko je svetovalni delavec povezan s čustvom oziroma občutkom, ki v tistem trenutku prevladuje v njem, se lažje odloča, kako bo ravnal z njim. Tedaj lahko napiše novo sedanost za drugačno prihodnost. Le z zavedanjem lahko spreminja tok svojih reakcij. Kot piše Žorž, »je zavedanje predpogoj človekove svobode, njegove svobodne izbire.« (Žorž 2005: 61) Zato je po besedah Rogersa (1959) »manj obramben, bolj sprejemljiv zase in za druge, bolj pripravljen, da reši problem in ima bolj realna in objektivna zaznavanja.« (Clark 2007: 74–75)

Ko v ospredje privrejo negativna čustva in občutki, je vztrajanje pri konceptu osebnega vodenja za socialnega delavca še posebno zahtevno. De Vries (1995: 91) piše, da:

Nekateri svetovalci iz strahu, da bi klienta obremenili z lastno slepoto, z lastnimi problemi in omejitvami, odločajo za to, da vse, kar doživljajo kot oseba, skušajo pregnati iz terapije. Toda s tem izženejo tudi svojo vitalno subjektivnost. Za svetovalca, za njegove probleme v odnosu s klientom ni prostora v terapiji. Posledice teh

problemov in osebna rast kot posledica terapije se dogajajo zunaj terapije, pri superviziji, ali interviziji ali pri delovnem svetovalcu.

Enako velja za socialnega delavca. Zato Kompan Erzar predlaga, da:

Svetovalec ob vzdušju, ki nastane pri blokadi – ta pa nujno nastane ob bolečini najglobljega občutja (vzajemnega afekta) in se odraža v jezi, tesnobi, frustraciji, žalosti in depresiji vztraja v iskanju pravih besed in pomenov njunega odnosa, pa čeprav je to za oba mučen in boleč proces (Kompan Erzar 2001: 183).

Ista avtorica nadalje ugotavlja, da je vsaka patologija smiselna, saj je pokazatelj, kje se bo lahko začel nov odnos. V tem odnosu pa oba hrepenita po tem, da bi se dotaknila drug drugega v najglobljem občutku (vzajemnem afektu), a si ta skozi vsako osebno zgodovino utira povsem svojsko pot (Kompan Erzar 2001: 200–201). Ti trenutki srečanja imajo naslednje značilnosti:

- pomenijo udeležnost v stiku na osebni ravni,
- so zelo specifični, saj vsak udeleženec v komunikaciji prispeva nekaj svojega, enkratnega,
- so trenutki prisotnosti, z nekliščeskimi odzivi, zunaj rutine,
- zaradi svoje kakovosti v človekovem spominu pustijo posebno sled,
- dajejo nov medosebni prostor in predstavljajo nov začetek,
- omogočajo razvoj,
- so prelomnica v odnosu,
- omogočajo rekonstrukcijo odnosa (Možina 2003: 21).

Trenutki srečanja kažejo na to, da odnos, ki ga gradita z uporabnikom ni več množstvo izkušenj, ki sta jih prinesla iz zunanjega sveta, ampak vse gostejše niti, ki oblikujejo njun medosebni prostor. Svetova obeh se med seboj povežeta v prostoru, ki si ga nenadoma delita oba.

Iz vsega povedanega lahko zaključimo, da svetovalec ni nek idealen lik, ampak dovolj zrela, dovolj uravnotežena osebnost, ki čim bolj jasno pozna svoje probleme, se jih zaveda in jih



rešuje. »Tak svetovalec bo na eni strani dovolj dobro razmejeval med svetovalčevimi in svojimi lastnimi problemi, obenem pa bo pri svetovanju koristno uporabljal tudi svoje lastne izkušnje.« (Žorž 2005: 56) »Kakovost terapevtskega srečanja in globina njegovega učinka je namreč odvisna od tega, kako terapevt najde svoje in klientove dileme, kako jih predstavi in se o njih pogovori.« (de Vries 1995: 90) V tem kontekstu je tudi bolj logična in smiselna uporaba socialno delavskega načela-odpiranje problema.

Načelo odpiranja problema končno dovoli socialnemu delavcu, socialni delavki, da tudi svojo nemoč podeli z udeleženiimi v problemu. Spodbuja nas, da si upamo prepoznati, da »ne vemo, kam hočemo priti«, in prositi za pomoč. Za pomoč lahko vedno zaprosimo družino samo, lahko se obrnemo na druge strokovnjake. Nič ni narobe, če ne najdemo poti naprej. Narobe je le, če sebi in uporabnikom tega ne upamo priznati (Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2005: 19).

Osebno vodenje torej ni samoumevna poteza socialnega delavca pri delu. Je odločitev, kako bo skrbel za svoje potrebe v delovnem odnosu. Kot pravi de Vries, »osebne reakcije niso niti dobre niti slabe. So zgolj potreba, da izrazi svoj jaz v situaciji, v kateri se nahaja.« (de Vries 1995: 211) Potreba po osebni reakciji obstaja, če terapevt (enako velja za socialnega delavca) sočustvuje:

- s seboj v terapevtskem odnosu,
- s klienti (z njihovim življenjem),
- pri ustvarjanju in vzdrževanju odnosa med sabo in klienti (de Vries 1995: 210).

#### **1.3.4. Uravnavanje medosebne učinkovitosti**

Medosebni odnos velja za enega najbolj vznemirljivih in konfliktnih področij človeškega sobivanja. Je prostor, kjer se srečujejo in tekmujejo med seboj različne potrebe posameznikov, ki vstopijo v interakcijo. To od človeka zahteva skrb za odnos, veliko mero uravnavanja med tem, kar je zanj pomembno, in zahtevami drugih, kar si želi in kar misli, da bi moral narediti, kako gradi in varuje samospoštovanje ter občutek obvladovanja v odnosih. Zato štejejo medosebne situacije za najtežje obvladljive. Zakonitosti za medosebno učinkovitost veljajo za vse vrste odnosov; bodisi partnerske, starševske, terapevtske in druge.

Bistvo medosebne učinkovitosti se kaže v uresničevanju ciljev, ohranitvi odnosa in ohranitvi samospoštovanja.

Učinkovitost pri doseganju ciljev zajema: zadovoljevanje lastnih potreb v interakciji z drugimi, zavračanje neželenih in nerazumnih zahtev, reševanje medosebnih konfliktov ter posredovanje mnenj, želja in pravic na način, da so ti sprejeti in upoštevani.

Učinkovitost v odnosu pomeni uravnavanje trenutnih ciljev z dolgoročnimi razmerji in delovanje v smeri pripravljenosti drugih, da uresničujejo posameznikove želje, ne da bi ob tem čutili prisilo.

Učinkovitost samospoštovanja podpira ohranjanje ali izboljšanje dobrih občutkov o sebi, spoštovanje svojih vrednot in prepričanj na poti doseganja lastnih ciljev. To pomeni, da se posameznik ravna po lastnem občutku za moralnost in deluje tako, da se počuti kompetenten (Linehan 1993: 73–74).

Med dejavnike, ki zmanjšujejo medosebno učinkovitost, uvrščamo:

- pomanjkanje znanja;
- skrbi;  
med katere sodijo: zaskrbljenost zaradi slabih posledic (npr. Ne bodo me marali. Mislila bo, da sem neumen.), zaskrbljenost, da si tega, kar želimo, ne zaslužimo, in zaskrbljenost, da nismo dovolj sposobni in učinkoviti (npr. Tega ne bom storil prav, ker sem neumen);
- čustvene reakcije;  
Čustva lahko preprečijo ukrepanje, kadar njihova intenzivnosti preplavi znanje o medosebni učinkovitosti. Besede, dejanja, obrazna in telesna mimika postanejo v tem primeru avtomatični.
- neodločnost;

Neodločnost zajema ambivalenco o prioritetah ter nezmožnost odločanja, kdaj postaviti vprašanje in kdaj ne oziroma kdaj reči da in kdaj ne.

- okolje;

Kadar je okolje premočno, ljudje preprosto zavrnejo izražanje potrebe posameznika ali pa ga prisilijo, da naredi nekaj zanje. Včasih tudi ni možno, da bi posameznik dobil, kar si želi ali da zavrne druge, ne da bi tvegala izgubo sprejetosti in ljubljenosti. Spet drugič mora posameznik ravnati tako, da poškoduje svoj ponos ali kako drugače prizadene svoj ponos, ko se sooča s konflikti in z doseganjem lastnih ciljev.

- povezanost dejstev oziroma sosledje, npr. Manj ko veš, Bolj ko te skrbi in slabše, ko se počutiš, težje se odločaš, kaj storiti.

(Linehan 1993: 75–76)

Upravljanje medosebne učinkovitosti je vseživljenjsko učenje. Temeljni načini upravljanja se uresničujejo na obeh polih posameznikovega delovanja, v zasebnem in strokovnem življenju. Zato ne gre spregledati opozorila Linehan o mitu, ki se glasi: Če bomo žrtvovali lastne potrebe in želje za druge, bo razmerje potekalo gladko, z odobravanjem in brez problemov. Pravi še, da vzdrževanje nezdravega odnosa na račun žrtvovanja lastnih potreb in želja povečuje notranje napetosti frustriranega, ki ne zdrži dolgo pod nadzorom. Rezultat tega je prekinitev razmerja ali pa je to resno ogroženo. Poleg tega z lažmi, odobravanjem in podobnim, da bi zadovoljili druge, tudi načnemo lastno samospoštovanje (Linehan 1993: 74). Ta miselni vzorec lahko vodi socialne delavce pri njihovem ravnanju z uporabniki, še zlasti takrat, ko vstopajo na poklicno pot in so zaradi svoje gorečnosti pripravljeni žrtvovati sebe, da bi pomagali uporabniku. Ideja superiornosti daje občutek, da bodo zmogli prenesti vse napore, tudi te, ki so posledica odpovedi izražanja lastnih impulzov. Če bodo le malo potrpežljivi, bodo kmalu nagrajeni z dobrimi rezultati. Socialni delavci bodo v takem medosebnem odnosu začeli čustveno, duhovno, duševno in nazadnje tudi telesno hirati.

Na upravljanje medosebne učinkovitosti vplivata še dva pojavi, v psihologiji znana pod imenom transfer in kontratransfer. Čeprav si v socialnem delu še nista izborila ustrezne obravnave, je prepoznavanje teh dveh mehanizmov pomembno za uspešen potek delovnega odnosa.

#### 1.3.4.1. Transfer

Transfer se je prvič pojavil v jeziku psihoanalize. Freud je z njim označil prenos čustev, ki so jih klienti nekoč doživljali v odnosu s starši, na terapevta. Tista najbolj zaznamujoča pozitivna in negativna čustva iz otroštva se ohranjajo tudi v odraslosti in delno nezavedno krojijo medosebne odnose z drugimi. »Freud je prišel do sklepa, da je vsak človek v svojih odnosih z drugimi nagnjen k temu, da neutrudljivo ponavlja določen scenarij.« (Louf 1992: 74) Brajša namen množičnega ponavljanja določene epizode življenja pripisuje želji, »da bi pretekle konflikte in nerazrešene odnose poskusili reševati s sedanjimi odnosi. Večinoma pa se ne zavedamo transfernega popačenja in napačne razlage obstoječe sedanjosti«. (Brajša 1983: 55)

Oseba, ki si jo zberemo za obračun s preteklostjo, mora izpolnjevati dva pogoja. Prvi pogoj je, da zaznamo neko podobnost z osebo iz preteklosti in da se ob njen počutimo manj ogroženi kot pri osebi, s katero imamo nerazrešen konflikt. Tedaj si vzamemo pravico, da pridobimo nazaj samospoštovanje, ki ga v preteklosti nismo mogli zaščititi. Žrtev našega obračunavanja žalimo, obtožujemo in se jezimo nanjo. Tudi socialni delavec je lahko v vsakem trenutku platno projekcij uporabnikov. Prenos lahko izzove zaradi osebnih odzivov, kretenj, fizične pojavnostjo ali katerihkoli drugih značilnosti, ki spominjajo na 'toksično vedenje staršev'. Schor (1994, v Kompan Erzar 2001: 102–103) opaža, da »transfer povzroči neka podrobnost v terapevtovi drži, na katero je pacient še posebej odziven. Toda ob tem se ne vzbudi samo neki spomin, ampak podoba, ki je najbolj kompleksen pomenski sistem človeškega spoznavanja.«

Opisani obrambni mehanizem se lahko ponavlja le, če socialni delavec sprejme vlogo v scenariju, ki mu jo vsili uporabnik. To pa se zgodi zlasti takrat, ko transferja ne prepozna. Socialni delavec se v taki vlogi ne more počutiti dobro, saj je prisiljen, da postane nekdo drug, ne da bi se tega zavedal. Z vidika medosebne učinkovitosti pomeni, da se podredi zahtevam, ki jih nalagajo drugi. Kadar ta odločitev ni zavestna in zaželena, vodi v opustitev lasnih priorit, s tem pa tudi pomanjkljivo skrb zase v medosebnem odnosu.

Kompan Erzar (2001: 199) piše, da je:

Razrešitev transferja lahko samo zavedanje, da gre pot naprej samo skupaj z drugimi, počasi, boleče, a skozi polnost odnosov in pozornosti na vsak trenutek skupnega življenja. Tisto, od česar se lahko učimo, so lahko samo odnosi oziroma življenje v odnosih. V transferju namreč ne živimo v preteklosti, ne ponavljamo preteklosti, ampak živimo v sedanjosti, v konkretnem odnosu, ki ga hočemo udomačiti, narediti znanega, domačega ter pristnega tako, da v njem spet vzpostavimo tiste vzorce odnosov, ki so za nas avtomatični. Hkrati pa vsak nov odnos odpre možnost, da se bo tokrat dalo preseči stare odnose. Odločitev za vstop v terapijski odnos je odločitev za korak v neznani prostor odnosov, saj gre za svobodno odločitev za neki poseben odnos, za odnos, v katerem postaneš za nekoga objekt opazovanja, analize, in je terapevt zate objekt, ki naj ti prinese zaželeno odrešitev... Ko v tem odnosu terapevt in pacient vzpostavita stik, se izkaže, da je terapijski odnos nekaj drugega, kot sta mislila, da presega predstave vsakega izmed njiju ter da te predstave temeljijo na načinu, kako je vsak izmed njiju zorel v dosedanjih odnosih in si v njih izgradil svojo psihično strukturo. Ko naenkrat ugotovita, da sta se znašla v starem čustvenem plesu, lahko o tem spregovorita. Ko se izkaže, da med njima ni stika oziroma, da se terapija ne premakne nikamor, takrat lahko poiščeta vsak pri sebi drugačno gledišče in drugačne besede. Te besede bodo odrešilne, saj bodo omogočile pacientu in terapevtu, da vsak v sebi prizna svojo nemoč in vzame nase odgovornost za lastno čutenje in za lastna dejanja.

Louf (1992: 74) pravi, da je »tudi Freud menil, da transferja ne zavračamo, niti se pred njim ne branimo, temveč vanj vstopimo z namenom, da bi mu dali nov pomen in vdihnili manj bolečo naravnost.«

#### **1.3.4.2. Kontratransfer**

O kontratransferju govorimo takrat, »ko začne strokovni delavec projicirati svoj lastni družinski sistem na družino oziroma posameznika, s katerim dela.« (Napier in Whitaker 2002) Po klasični psihoanalizi predstavljajo te projekcije nepredelane vsebine, ki negativno vplivajo na potek obravnave. Nezrele reakcije strokovnjaka so odgovor na transfer uporabnika. Uporabniki namreč ravnaajo z njim tako, kot ravnaajo drug z drugim v družini. Strokovnjak doživlja tovrstno uporabnikovo vedenje izkrivljeno zaradi lastnih teženj, ki so bile v otroštvu odrinjene in zaradi svojih nerazrešenih konfliktov. Sodobne razlage pa uvrščajo med

kontratransfer katerokoli čustveno reakcijo strokovnega delavca (terapevta) na uporabnika (klienta). Lahko gre za nepredelane vsebine terapevta ali za čutenje nečesa, kar je v klientu kar se dogaja v njem. Na ta način se strokovnjak približa dinamiki, ki je delovala v uporabnikovi primarni družini in iz tega razbere, kako so uporabnikovi starši ravnali ali čutili do uporabnika. Zato je po mnenju zagovornikov pristnega reagiranja (Rogers, Winnicott) nesmiselno prikrivati neprijetne občutke, ki se strokovnemu delavcu vzbudijo ob uporabniku. Zavedanje, da nobeno njegovo občutje ni brez pomena, je ključno. »Vsako kaže na to, katera čustva so vstopila v medosebni prostor med njim in pacientom oziroma uporabnikom.« (Rožič 2004: 92) Winnicott (1990, v Kompan Erzar 2001: 78) od strokovnjaka zahteva še več poguma. V okviru analitske terapije ponudi razlago o smiselnosti uporabe negativnih občutkov in čustev, ki nastopijo pri strokovnem delavcu. Socialno delo sicer ne deli enakih orodij in metod dela s psihoanalizo. Prenos med strokama je možen ravno zato, ker odnos poteka vedno tudi na ravni čustev. Avtor (*ibid.*) torej meni, da:

Mora biti strokovnjak sposoben prenesti najbolj boleča čustva, kot sta jeza in sovraštvo, sam sebi mora biti sposoben priznati, da sovraži; saj bo šele tako ta čustva začutil v sebi in jih obvladal, kar pomeni, da jih bo sposoben nositi in bo zato lahko nosil tudi terapijo s pacientom, ki v njem ta čustva vzbuja. S tem bo omogočil pacientu, da skupaj s terapevtom oziroma ob terapevtu zdrži v ozračju, ki je nabito s sovraštvom, kajti s tem sovraštvom bo zdržal terapevt in bo v okviru terapije o tem sovraštvu lahko odkrito govoril. S tem bo dobilo sovraštvo poleg čustvenega tudi simbolni pomen, še več, izkazalo se bo kot konstruktivni način iskanja najglobljega stika med dvema osebama in s tem postalo iz največje sramote in škandala znamenje sprejetosti in stika.

Winnicottovo temeljno prepričanje je, da so vsa čutenja, o katerih se da spregovoriti v analizi, potem ko dobijo besede, obvladljiva in pacient lahko dobi nadzor nad njimi. Rožič zagovarja, da »mora terapevt vsako občutje v sebi ovrednotiti na način, da ga prepozna, ugotovi, od kod prihaja, ga ohrani oz. zdrži v njem (terapevtu ni potrebno reagirati z jezo, četudi jo v sebi čuti) in svoje občutje preveri na pacientovi strani.« (Rožič 2004: 93)

Spoznanja psihoterapevtske stroke nudijo socialnemu delavcu pomembne odgovore na dileme, kako naj ravna s čustvi, ki se jih sramuje in za katera meni, da jih ne bi smeli dopustiti. Avtorji, ki podpirajo prisotnost vseh občutkov pri delu z uporabniki, govorijo v prid

temu, da je zaželeno, da neprijetna čustva dobijo svoj prostor in čas v psihosocialni pomoči. So izhodišče za poglobljanje medosebnega stika in s tem prinašajo možnost za izboljšanje kakovosti življenja tako uporabnika kot socialnega delavca, čeprav je vztrajanje v takem vzdušju za oba zelo naporno.

#### **1.3.4.3. Strokovna uporaba empatije**

Empatija je psihološka sposobnost človeka, da zaznava čustva druge osebe, ne da bi s tem izrazil svoja. Pogosto je opisana kot sposobnost poistovetenja z drugo osebo, pri čemer lahko empat (oseba, sposobna vživljanja) razbere, kaj drugi namerava, in v svojem telesu čuti, kar čuti drugi. Seveda pa mora svoje intuicije nenehno preverjati, saj se v interpretaciji lahko tudi zmoti. Empatija se lahko opiše tudi kot čustvena resonanca.

Zadnje raziskave pri preučevanju opic so pokazale, da empatijo omogočajo posebne celice v možganih t. i. nevroni za zrcaljenje, ki sprožijo nevronske mreže v možganih. S pomočjo magnetne resonance so odkrili, da opazovanje čustvenega stanja drugega sproži delovanje možganske mreže opazovalca v enaki meri kot pri opazovanem. Vendar pa nevrolog Jean Decety pravi, da ne gre za popolno prekrivanje. Oseba pod magnetno resonanco ne občuti dejanskih bolečin in možgani vedo, da gre za razliko.

Bistveno dalj časa se razmišlja o empatiji kot o miselnem procesu. Britanski filozof David Hume je že pred dvema stoletjema in pol opozoril na fenomen empatije, kot posledice prevzemanja vlog. Govoril je o tem, da »imajo ljudje podobne izkušnje in strukture, zato se lahko ena oseba zamisli na mestu druge, pri čemer situacija drugega ustvarja pri prvem mentalne slike, ki vodijo do podobnih občutkov, kot jih ima drugi.« (Hume 1751/1957, v Hoffman 2003: 57) V svoji dolgoletni praksi je tudi psihoterapevt Rogers potrdil, da si ljudje delimo podobne izkušnje. Ugotovil je, da »je tisto, kar je najbolj osebno, hkrati tudi najbolj splošno.« (Rogers 1991: 26) Zato ni nič nenavadnega, da je lahko empatija reakcija na neposredno izpostavljenost signalom žrtve. Veselje in trpljenje, ki se odraža v mimiki telesa, nezavedno vpliva na opazovalca, tako da ta občuti določeno stopnjo podobnih čustev (Smith 1759/1965, v Hoffman 2003: 57).

Empatijo torej sestavljata kognitivni in čustveni del. Kognitivna empatija vključuje

sposobnost zavzeti perspektivo drugega, medtem ko čustvena empatija vključuje takojšen odziv na povsem čustveni ravni.

Hoffman ( 2003: 66-81) pravi, da se empatija razvija skladno z moralnim razvojem. Razdeli jo v štiri stopnje, ki si sledijo v naslednjem vrstnem redu: globalna empatija, egocentrična empatija, kvaziegocentrična empatija in prava empatija.

- 1) Globalna empatija je značilna za otroke do enega leta starosti. Otroci se pogosto obnašajo tako, kot da se njim dogaja tisto, kar doživljajo drugi, saj niso sposobni razlikovati sebe od drugih kot ločenih fizičnih identitet.
- 2) Egocentrična empatija se pojavlja po prvem letu starosti. Otrok v tem obdobju še ne razume, kdaj je v stiski drugi otrok in kdaj on sam, hkrati še ni sposoben zavzeti perspektivo drugega, zato vrstniku ponudi enako tolažbo, kot bi jo sam želel prejeti, če bi bil v stiski. Otrok sicer ve, da se je drugemu zgodilo nekaj neprijetnega, vendar je zmeden glede spoznanja, kdo je v resnici v stiski. In zato se odzove na enak način, kot če doživlja stisko on sam.
- 3) Kvaziegocentrična empatija se začne med drugim in tretjim letom starosti s prevzemanjem različnih vlog. Ko otroku postane jasno, da imajo drugi svoje občutke, ki so različni od njegovih, ustrezneje odgovarja na znake, ki kažejo na občutke drugih. Otrok je z razvojem govora zmožen empatije z vse bolj kompleksnim čustvenim stanjem.
- 4) Prava empatija za življenjske pogoje drugega se začne v poznem otroštvu. Otroku postane jasno, da druge osebe ne doživljajo zadovoljstva in nelagodja samo v neposrednih situacijah, ampak tudi v širših življenjskih okoliščinah in izkušnjah. Empatično izzvani učinki se kombinirajo z duševnimi slikami splošnega stanja drugih.

Smith zaključuje, da je empatija univerzalna reakcija brez nadzora volje, saj » celo največji psihopat, najokrutnejši kršilec družbenih norm in zakona ni povsem brez empatije.« (Smith, 1759/1965, v Hoffman 2003: 57)Torej, vprašanje ni več, ali bo socialni delavec sposoben empatije ob stiku z uporabnikom, kot to priporočajo številni učbeniki za socialno delo, ampak



kako bo z njo ravnal.

Za socialnega delavca, ki ni razvil zrelega empatičnega vznemirjenja, obstaja velika verjetnost, da bo uporabil tiste pristope, ki od uporabnika zahtevajo, da se spremeni in s tem razelektri njegove (svetovalčeve) notranje napetosti. De Vries opozarja na nevarnost takšnega vodila.

Če je svetovalec na prvem mestu usmerjen na to, da se klient dobro počuti, postane odvisen od klientovega zadovoljstva s svojim življenjem. V tem primeru svetovalčevo delo s klientom (lastna dejanja) ne določa njegovega zadovoljstva, njegovega dobrega počutja, temveč ga določa učinek njegovega dela: klientovo zadovoljstvo. Za klienta je to težko breme, kajti na ta način je odgovoren za dobro počutje obeh (de Vries, 1995: 74).

Po mnenju Hoffmana (2003) ljudje z zrelo empatijo razlikujejo med tem, kaj se dogaja drugim in kaj njim samim. Vzporedno se jim preko lastnih izkušenj razvije občutek, ki pripomore k nekemu splošnemu razumevanju o čustvih povezanih z določenimi stiskami.

Kadar te ločnice v čustvovanju med seboj in drugimi ni, govorimo o simpatiji ali sočustvovanju. To pomeni, da sočutimo oziroma čutimo skupaj z nekom. Simpatijo lahko opišemo tudi kot empatično zaskrbljenost za drugega z željo, da bi se ta počutil bolje ali bil bolj srečen. Fengler (1990: 34) namreč ugotavlja, da je popolnoma človeško, da pomočniki resnično sočustvujejo s klienti in jih po koncu srečanja ne odmislijo takoj. Vendar jim svetuje, da tega ne počnejo prepogosto, kajti pretirano sočustvovanje lahko povzroča utrujenost in bolezen. Batson in Weeks (1996) ter Batson in Shaw (1991, v Hoffman 2003: 41) razlog za upad življenjske moči pripisujejo stanju vznemirjenosti, ki jo pomagajoči ohranjajo, ko ne uspejo zmanjšati vznemirjenosti in trpljenja žrtve.

To nakazuje, da se tisti, ki pomagajo, osredotočajo na končne posledice svojih akcij in da jim je pomembno, ali uspejo pomagati ali ne. Glavni cilj za ljudi, ki pomagajo, je zmanjšati vznemirjenost trpečega. Zaradi tega se bolje počutijo, zmanjšajo lastno empatično vznemirjenost in sprožajo empatično olajšanje (Hoffman 2003: 41).

Za socialnega delavca je torej dobro, da se pri svojem delu izogiba polju simpatije in jo raje nadgradi z empatijo. Škarja piše, da ne gre zgolj za čustveno ujemanje z nekom, temveč za sposobnost, da doživljamo drugega skozi njegova dejanja, občutke, čustva, misli in prepričanja.

Če se odzivamo empatično, razumemo doživljanje posameznika, občutimo njegovo bolečino ali radost, vendar se ne enačimo z njegovim stanjem, svojo čustveno identiteto znamo razločiti od čustvene identitete drugega. Morda bi sami ravnali popolnoma drugače, morda niti ne zagovarjamo njegovih dejanj, vendar se lahko vživimo v njegovo dožemanje, videnje ali stisko ter ga sprejmemo takega, kot je (Škarja 2004: 217).

Iz tega sledi, da je »empatija v primerjavi s simpatijo tudi bolj objektivna, saj omogoča videnje tako imenovane meje odgovornosti. Gre za mejo, ki v odnosih ločuje našo odgovornost od odgovornosti drugega.« (Trtnik 2002: 20) Ali kot razmišlja Winnicott (1996), da se vživimo v pozicijo drugega in sicer z mesta, »kjer stojimo z obema nogama na tleh« (Winnicott 1996, v Kompan Erzar 2001: 137).

Z empatičnim vživljanjem lahko stopimo v 'kožo' nekoga drugega zato, da razumemo, in pri tem ni pomembno, ali gojimo do njega simpatije ali antipatije. Res je, da če nam je nekdo simpatičen, bomo tudi lažje razumeli njegova doživljanja in izkušnje in razvijali empatijo. Prava sposobnost empatije obogati simpatijo in odpravlja antipatijo oziroma negativne sodbe o drugih. Velja pa dodati, da se preko empatije razvija pravo sočutje srca, ki izhaja iz notranjega jaza, kjer mi nismo središče vsega, temveč postanemo odprti do soljudi. Sposobni smo se uglasiti z živostjo drugega in prepoznamo, da hrepeni po radostni sreči prav tako kot mi (Škarja 2004: 218).

V nadaljevanju navajam Clarka, ki s stališča učinkovitosti obravnave uporabnika pokaže na razliko med simpatijo in empatijo.

Kvaliteta empatije in simpatije se lahko zelo hitro zabriše in napaka pri razlikovanju edinstvenih vidikov posameznega izraza potencialno prispeva k napačni predstavi in napačnemu razumevanju v terapiji. V svetovanju empatija množi terapevtske prednosti, medtem ko je simpatija bolj pogosto ovira. (Clark 2007: 13) Prvotni namen empatije je

razumevanje človeka, pozornost pri simpatiji pa je usmerjena na dobro počutje posameznika (Black 2004, Halpern 1993, Wisp 1986, v Clark 2007: 13). Če klient v praksi izraža čustveno stisko, poskuša svetovalec, ki uporablja empatično držo, razumeti posameznikovo delovanje in vrača občutek izkušnje nazaj k človeku. Nasprotno pa se terapevt odzove s simpatijo na klientovo stisko tako, da poskusi ublažiti klientov neprijeten položaj. Primer v terapevtski seansi: mlada odrasla klientka začne jokati zaradi svoje nezmožnosti obdržati intimno razmerje v svojem življenju. Nenadoma klientka izjavi: »Ne želim več govoriti o tem.« Terapevt z empatičnim odzivom odvrne: »Težko je govoriti o nečem, kar tako zelo boli.«

V nasprotju s tem pa svetovalec s simpatično držo hitro spremeni temo pogovora, da bi nemudoma osvobodil klienta nadaljnje stiske. V terapevtskem okvirju predstavljata simpatija in empatija nasprotujoča položaja glede na podobnost med terapevtom in klientom. Simpatija vključuje aktivno deljenje pacientove bolečine povezano s preteklostjo svetovalca in izraz sočutja (Betk, Rush, Shaw, & Emery, 1979; Linick, 1984, v Clark 2007: 12) z bolj pogostim poudarkom na potrebah terapevta kot na potrebah in temah klienta (Katz, 1963, v Clark 2007: 12).

Doživljanje strokovnega delavca tu ni prikazano, sama pa razumem zaključke tako, da zrela empatija ne obremenjuje strokovnega delavca na čustvenem področju tako intenzivno kot simpatija. Empatija torej predstavlja orodje za nadaljnje raziskovanje, simpatija pa zaradi jakosti čustev zahteva prekinitev stika z notranjim dogajanjem svetovalca, zapušča neizrečene in nepojasnjene dileme.

Psihoterapevt Rogers uvede izraz empatičnega razumevanja. O empatičnem razumevanju lahko govorimo takrat, »ko terapevt zgrabi trenutno dogajanje v notranjem svetu klienta, takega, kot ga vidi, in občuti klienta, ne da bi ob tem izgubil ločnico z lastno identiteto v tem empatičnem procesu.« (Rogers 1991: 62) Rogers govori o sposobnosti terapevta, da čimbolj natančno dojame doživljanje klienta in mu z odražanjem tega razumevanja sporoči pomen njegovega doživetja. Terapevt ali socialni delavec tako začuti čustva, ki so aktivna v uporabnikovem svetu z jasnim zavedanjem, da je lastnik teh čustev uporabnik. Strokovni delavec jim le dovoli, da v času srečanja tečejo skozenj z namenom, da ubesedi pomene v uporabnikovi izkušnji. Kompan Erzar (2001:100) soglaša s tem in pravi:

Ključ vsake dobre interpretacije je torej v tem, da ponudi pravo besedo ob pravem času, pa če je še tako 'neteoretska' in nesmiselna. Bistveno je igranje z besedami, ki so podložene z ustreznimi čustvi, in prav ta igra odraslemu pomaga uravnati emocije.

Zaključim lahko, da do strokovne uporabe empatije vodi le zavedanje. Varovalni dejavnik, ki ga vsebuje delovni odnos, je torej nenehno raziskovanje sedanjega stanja, prepoznavanje nastanka mentalnih slik in preverjanja, kako te slike, če sploh, ustrezajo dejanskemu položaju uporabnika. Socialni delavec preverja, v katerem delu sta si z uporabnikom blizu in kje se razhajata. Tako se ohranjajo meje socialnega delavca kot osebe z lastno identiteto in lastnim pogledom. Manjša je tudi verjetnost, da si bo delavec dopustil preplavljanja s čustvi.

### **1.3.5. Zavestno spremljanje notranjih misli in občutkov**

#### **1.3.5.1. Delo v sedanjosti**

Eden izmed pomembnih konceptov socialnega dela je tudi delo v sedanjosti. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina (2005: 42–43) o sedanjosti povedo naslednje:

Delovni odnos, ki ga vzpostavljamo, usmeri socialnega delavca v sedanjost. Sedanjost, čas, ko smo v delovnem odnosu z uporabniki, čas, ki ga in ko ga uporabljamo za sodelovanje, je najbolj dragocen delovni čas v projektih pomoči. Beg iz sedanjosti, včasih v preteklost, včasih v prihodnost, zavre proces soustvarjanja dobrih izidov.

S poudarkom na sedanjosti ne zanikamo preteklosti, le nekoliko drugače definiramo ravnanje z njo. Preteklost potrebujemo, da bi razumeli uporabnika in njegovo težavo, potrebujemo jo, ker je možen vir dobrih izkušenj in moči. Vendar delamo v sedanjosti za prihodnost. Najtežje je delati z uporabniki, ki si želijo spremeniti le preteklost. Za proces pomoči je lahko nevarno ostati z uporabnikom v preteklosti, saj za preteklost ne potrebujemo delovnega projekta pomoči, preteklosti ne moremo spreminjati. Lahko pa spremenimo ravnanje s preteklostjo, lahko jo preokvirimo, lahko odkrijemo alternativne pomene in uporabnikove vire moči.« Tudi beg v prihodnost se nam hitro zgodi. Pobegnemo iz odnosa, od sodelovanja, od lastne odgovornosti in odpošljemo uporabnike naprej.

Delo v sedanjosti zahteva od socialnega delavca, da je tudi sam v sedanjosti in da je tudi sam pozoren na to, kaj mu sedanjost prinaša. Odgovor na vprašanje, kako bivati v sedanjosti, so iskale in še iščejo številne filozofije in religiozne usmeritve, zlasti Vzhoda in iz njih izpeljane številne novodobne alternativne smeri. Iz množice različnih prizadevanj doživeti vsak trenutek sedanjosti, naslednje besede namenjam čuječnosti.

### **1.3.5.2. Čuječnost**

Černetič opredeli pojem čuječnosti kot nepresojajoče zavedanje zdajšnjega trenutka. To pomeni:

[Da] se v zdajšnjem trenutku zavedamo, kaj se dogaja z našim notranjim doživljanjem (npr. zavedamo se svojih mislih, vedenja, telesnih občutkov), hkrati pa se zavedamo tudi dogajanja okrog sebe (tistega kar vidimo, slišimo, vonjamo ...). Ko smo čuječi, se zavedamo svojega trenutnega doživljanja, ne da bi ga poskušali spremeniti ali mu ubežati. Zavedamo se ga z odprtostjo, s sprejemanjem in z radovednostjo (Arnik Knibbe 2009).

»Čuječnost tako predstavlja sistematičen pristop k razvijanju novega načina kontrole in modrosti v našem življenju. Temelji na naših notranjih sposobnostih za sproščanje, posvečanje pozornosti, zavedanja in vpogleda.« (Kabat-Zinn 1996: 2)

Čuječnost ima svoje korenine v budističnih meditativnih tehnikah, iz katerih so izvzeti vsi religiozni elementi. Vendar pa njen izvor ni omejen zgolj na Vzhod, najdemo jo tudi v krščanski tradiciji, zahodni filozofiji in drugih duhovnih sistemih. Konec osemdesetih postane čuječnost predmet znanstvenih raziskav v klinični in zdravstveni psihologiji. Leta 1979 je namreč upokojeni profesor medicine Jon Kabat-Zinn ustanovil Kliniko za zmanjševanje stresa (Stress reduction Clinic) ter Center za čuječnost (Center for Mindfulness) v medicini, varovanju zdravja in skupnosti na medicinski fakulteti v Massachusettsu. Tam uči čuječnostno meditacijo kot tehniko pri obvladovanju stresa, anksioznosti, bolečine in bolezni. Njegovo življenjsko delo je namenjeno predvsem temu, da bi uveljavil čuječnost v medicini in širši skupnosti (Wikipedija).

Za razvijanje čuječnostnih veščin se navadno uporablja določena vrsta meditacije, ki je opredeljena kot prizadevanje za namerno usmerjanje pozornosti na nepresojač način, na doživljanje v zdajšnjem trenutku ter vzdrževanje te pozornosti v času. Premagovanje refleksa odvratanja pozornosti in prebujanje v sedanjost zahtevata trdno namero in vadbo (Blažič Klemenc 2009).

Pri tem se uporabljajo različne formalne in neformalne oblike čuječnostnih vadb (Košak 2009: 33). Najbolj priročen način urjenja zavedanja sedanjosti je dihanje. Poleg pa še vključenost gibanja telesa in miselnega toka po načelih hatha joge. Med meditativnimi vadbami namreč aktivno in namerno usmerjamo pozornost na različna področja svojega doživljanja in s tem tudi poglobljamo stik s seboj.

Ta vadba nas uči drugačnega pristopa in odzivanja na notranje vsebine. Uvede nas v popolnoma drugačno vrsto nadzora. Iz lastnih izkušenj namreč spoznavamo, da učinkovit nadzor lahko izhaja samo iz notranje umirjenosti, sprejemanja in odprtosti. Spoznamo, da se nam ni treba bojevati z lastnimi mislimi in občutji ali siliti, da bi bile stvari drugačne takšne, kakršne si želimo.« (Košak 2009: 33)

Čuječnost je postopek aktivnega sprejemanja psiholoških vsebin, saj preko nje posameznik prihaja v neposreden stik z dogodki v svoji duševnosti (Hayes, 2001, v Černetič 2005: 78). Zanj namenoma sprejeti težavno psihološko vsebino pomeni spremeniti njeno funkcijo: dogodek, ki bi sicer lahko povzročil izogibanje, lahko povzroči opazovanje in odprtost (Černetič 2005: 78).

Kabat-Zinn meni, da je pri prakticiranju čuječnosti bistvenega pomena tudi notranja naravnost in navaja sedem elementov tovrstne naravnosti: nepresojanje, potrpljenje, »začetniški um« (doživljanje, ki ni obremenjeno z našimi pričakovanji in predhodnimi izkušnjami, dojetje stvari, kot bi se z njimi srečali prvič) zaupanje, neprizadevanje, sprejemanje in nenavezanost. Z eno besedo lahko takemu pristopu rečemo čudenje. Ko se po besedah zakoncev Trampuš (2009) začnemo zavedati sebe kot nečesa, čemur se je dobro čuditi, namesto, da se obsojamo, se zgodi znotraj nas nenavaden preobrat. Vzklijejo razumevanje in ljubezen, umirjenost in varnost, saj sta samokritika in zunanja kritika

največkrat povzročitelja stresa in napetosti, ki vodita v vedno globlje nezadovoljstvo (Trampuš 2009). Sama vidim v čudenju odgovor na vprašanje, kako k neprijetnim notranjim doživljanjem, pristopimo brezvrednostno. To pomeni, »da nečesa ne vrednotimo niti kot dobrega niti kot slabega. Ravno tako sodb ne spreminjamo iz negativnih v pozitivne, saj te še vedno vsebujejo vrednotenje.« (Linehan 1993: 64) »Naravna posledica človekove presoje negativnih čustev kot slabih, so občutki krivde, jeze in/ali zaskrbljenosti. Vpliv sekundarnih čustev na že negativno situacijo, povzroči intenzivnejšo stisko in težje sprejemanje trenutne situacije.« (Linehan 1993: 85) Avtorica ( *ibid.*) še zaključí, da bi človek lažje prenašal stresno situacijo ali boleč afekt/čustvo, če bi le zmožl krotiti občutke krivde ali strahu pred zaznavanjem bolečih čustev.

Opazovanje in čudenje vodi do tega, da posameznik lažje zazna misli, vendar pa mu jih ni treba sprejeti, jim verjeti in jih uresničiti. »Čuječnost je bolj prikladno opisana kot način bivanja ali način videnja, ki vključuje 'priti do občutkov, čustev'. Je učenje iz lastnih notranjih vsebin in hkrati stik z našim stabilnim jedrom« ali kot pravi Kabat-Zinn:

Obdobja velikih čustvenih sprememb in nemirov, obdobja žalosti, jeze, strahu in potrnosti, trenutkov, ko se počutimo prizadeti, izgubljeni, ponižani, onemogočeni in poraženi, so obdobja, ko najbolj potrebujemo vedenje, da je jedro našega bivanja stabilno in prilagodljivo ter da lahko postanemo, navkljub tem trenutkom, v procesu bolj človeški. V takih trenutkih pomaga, če se umirimo. Ko opazujemo svojo čustveno bolečino, kot se razkriva s sprejemanjem, odprtostjo in prijaznostjo do sebe in v istem trenutku uporabljamo na problem osredotočen pristop do same situacije, dosežemo ravnotežje med soočanjem, občudovanjem in učenjem skozi našo čustveno bolečino od trenutka do trenutka (Kabat-Zinn 1996: 331).

Vsekakor obsega razvoj in izboljšanje načina, kako postati bolj intimen s svojimi lastnimi izkušnjami skozi sistematično samoopazovanje. To vključuje namerno izključitev impulzov karakteriziranja, vrednotenja in sodbe, kaj nekdo doživlja. Tovrstno delo nudi mnogo priložnosti, da se premaknemo onstran starih, visoko pogojenih, neraziskanih navad skozi razvojna in čustvena delovanja (Segal 2002: viii).

Opazovanje zahteva ustrezno sposobnost stopiti korak nazaj od misli, zaznav in čustev. Tako misli ostanejo zgolj misli. Ni potrebno, da jim verjamemo ali jih udejanjimo. Ravno tako lahko ovrednotimo svoja čustva. Po Linehan bi to pomenilo, da primarno čustvo sprejmemo takšno, kot je, in ga ne poskušamo prikriti s sekundarnim čustvom, ki vodi v trpljenje.

Hayes in Feldman (2004, v Černetič 2005: 78) menita, da čuječnost predstavlja emocionalno ravnotežje, ki vključuje sprejemanje notranjega doživljanja, afektivno jasnost, zmožnost uravnavanja čustev in razpoloženj, kognitivno fleksibilnost in zdrav pristop k problemom. Čuječnost vpliva tudi na zmanjšanje tuhtajočega mišljenja.

Baerova (2003, v Černetič 2005: 77) govori o pozitivnih učinkih čuječnosti na posameznika, ki so: čuječnost lahko izboljša zmožnost posameznika za toleriranje negativnih emocionalnih stanj, lahko vodi do sprememb v vzorcih mišljenja ali v posameznikovem odnosu do svojih misli, izboljša samoopazovanje, ki je posledica treninga čuječnosti, omogoča uporabo različnih spretnosti za spoprijemanje in prepoznavo zgodnjih znakov problemov ter sproščanje. Osredinjenje na sedanost omogoča usmerjanje uma, tako da se lahko odzovemo s premislekom in ne samodejno. Zastavimo si naslednje vprašanje: To je čustvo, ki ga občutim, kako naj se odzovem (Blažič Klemenc 2009: 29)? Posledično tako zavedanje vodi k opuščanju avtomatskih odzivov, le te pa nadomestijo odzivi, ki so skladni s trenutnim dogajanjem. Rebula (2009) navaja rezultate treninga čuječnosti v soočanju s čustvi in občutki, ki nas vznemirijo, razjezijo in razžalostijo, naslednje:

S pomočjo čuječnosti se naučimo, da ne odreagiramo takoj na vse, kar čutimo. Znamo počakati, da se občutek izostri, šele nato mu pripišemo pomen. Občutek opazujemo, kot da je nov, lotevamo se ga s svežim, odprtim zanimanjem. Kar doživljamo, znamo natančno in preprosto opisati z besedami, opis je dobrohoten in brez ocenjevanja, zanima ga kar najbolj zvesto opisovanje stvarnosti. Zaradi vsega tega svojih doživetij ne povežemo takoj z vsem, kar že poznamo in kar je že stopilo v naše življenje. Naučimo se gledati na stvari, kot da so nove, ujamemo pomembne detajle, razlike. Ker smo sposobni opazovanja in strpnosti do samega sebe, bolj uravnavamo svoja čustva in smo v odnosih z drugimi pozornejši, občutljivejši, a tudi stabilnejši in mirnejši.

Trstenjak (1957: 14) o sprejemanju zapiše:



Dejstvo, da že na svet pridemo z določeno dediščino in da smo brez svojega privoljenja postavljena v določeno okolje, nam odpira obenem prvo življenjsko spoznanje: Važnejše je življenje sprejeti, kot razumeti. Življenje je treba sprejeti takšno, kakšno pač je. To je prvo spoznanje, s katerim se moramo sprijazniti; je temeljna življenjska modrost. Kar pa še ne pomeni, da se je potrebno vdati v usodo, govori le o tem, da je bolje dati prostor in pozornost vsebini, ki živi v nas.

### **1.3.5.3. Pomen čuječnosti v socialnem delu**

Hamer (2006: 57) o čuječnosti v socialnem delu razmišlja tako:

Življenjsko pomembno je, da kontroliraš svoje navezanosti. Ko je to potrebno, se lahko navežeš na človečnost klienta, vendar se moraš ločiti od njihovih zgodb in zgodovine. To pomeni, da se zavedaš zgodovine, a ne navežeš nobene osebne čustvene vrednosti z njo. Kakršnakoli privlačnost ali nenaklonjenost obarva tvoje dožemanje resničnosti. In tako je pomembno, ko delaš kot pomočnik, da najdeš prostor, kjer si brez misli, ega, privlačnosti ali nenaklonjenosti. Socialni delavec je zastopnik opolnomočenja za uporabnike storitev, in ko prispevaš svoje sodbe ali ocene k uporabnikom storitev za nekajkrat omejiš njihov potencial. Nezavedno podpiraš njihov pogled, da stvari ni možno spremeniti, sodeluješ z njihovim neuspehom, temeljnim odnosom in zaroto v njihovem neuspehu, da bi napredovali. Ko kot poklicni delavec zadržiš sodbo, si odprt in pripravljen. Ukvarjaš se z akcijami in reakcijami tako kot pridejo. Nenavezanost olajša, da zavzameš položaj, ko moraš postati, imaš jasen pogled lastne udeležbe.

## 2. PROBLEM

V času odločanja za temo sem na Fakulteti za socialno delo opazila vabilo na predavanje o izgorevanju za socialne delavce. Dogodka se sicer nisem udeležila, a je bil omenjeni poziv dovolj močna spodbuda, da sem želela na tem področju ugotoviti, kaj vem o tem in kje vidim pomanjkljivosti v izobraževanju. S tem vprašanjem se nisem srečala prvič. Med študijem sem bila pozorna na tiste segmente posredovanega znanja, ki so neposredno govorili o preprečevanju in skrbi socialnega delavca za zdravje in dobro počutje v poklicu. Žal o tem ni bilo veliko govora. Skrbelo me je, kako bom lahko vestno opravljala delo, saj sodim v tisto skupino socialnih delavcev, ki jih literatura uvršča med bolj občutljive na osebne stiske soljudi. Kot taka sem tudi bolj podvržena izgorevanju. Ker v okviru študija nisem dobila dovolj iztočnic za ustrezno skrb zase pri spremljanju grozljivih zgodb uporabnikov, ki jim bom priča v bodočem poklicu, sem se pridružila skupini globinskopsihološke psihoterapije – telesno orientirane psihoterapije. Tam sem raziskovala svoja čustva in občutke. Kot navajajo številni viri, je podlaga za preprečevanje izgorevanja zavedanje lastnega duševnega delovanja. In slednjemu tudi sama pripisujem velik pomen.

Z raziskavo sem želela dobiti odgovore na vprašanja: kako socialni delavci ravnaajo s svojimi čustvi in občutki na začetku, v prvem srečanju z uporabniki, in kako kasneje v delovnem odnosu; ali obstajajo načini, kako preprečiti izgorevanje socialnih delavcev pri delu z uporabniki; ali so socialni delavci, ki se manj zavedajo notranjih duševnih procesov, bolj izpostavljeni stresu in morebitnemu izgorevanju; ali čustva in občutki socialnih delavcev, ki jih v odnosu z uporabniki ne morejo izraziti, obremenilno vplivajo na njihovo počutje in katere med temi strategijami lahko uvrščamo med bolj konstruktivne ter katere izmed njih krepijo socialne delavce.

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je kvalitativna in deskriptivna. Pod drobnogled sem vzela čustva in občutke, ki se pojavljajo socialnim delavcem ob uporabnikih in njihovih zgodbah. Želela sem ugotoviti, kako se socialni delavci soočijo s težkimi zgodbami, ki jih uporabniki delijo z njimi na prvem srečanju ter kako to vpliva na njihovo čustvovanje. Zanimalo me je tudi, kako socialni delavci ravna s svojimi čutenji v delovnem odnosu, predvsem kako se soočajo z lastnimi negativnimi ali pozitivnimi čustvi in občutki.

Spremenljivke so časovno in kvalitativno orientirane, vezane na prvi stik z uporabnikom in nadaljnji potek srečanj v delovnem odnosu. V okviru teh dveh skupin, sem preučevala čustva, občutke in soočenje z njimi pri socialnih delavcih.

#### 3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Merski instrument, ki sem ga uporabila za raziskavo, je bil vprašalnik, razdeljen na dva dela. Prvi del so obsegala vprašanja o tem, kako se socialni delavci soočajo s čustvi in občutki v prvih stikih z uporabniki. Drugi del se je vsebinsko delil na dve poglavji, ki so obravnavala čustva in občutke socialnih delavcev v delovnem odnosu. V prvem so bila zastavljena vprašanja, ki so se vezala na soočenja z negativnimi čustvi in občutki, v drugem delu pa so se vprašanja nanašala na soočenja s pozitivnimi čustvi in občutki.

#### 3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

V raziskavi je sodelovalo 10 socialnih delavcev, od tega 8 žensk in 2 moška. Izbor vzorca je potekal po naslednjem postopku. Najprej sem naredila seznam vseh tistih organizacij v Ljubljani, vladnih in nevladnih, za katere sem domnevala, da prihajajo pri svojem delu v neposreden stik z uporabniki, katerih izkušnje so čustveno bolj obremenjujoče. V prvem telefonskem stiku z izbranimi organizacijami sem preverila ta dva pogoja in se v primeru strinjanja dogovorila za intervju na sedežu organizacije. Ker je v sodelovanje privolilo le

osem oseb, sem ostala dva intervjuvanca pridobila na podlagi posredovanja prijateljice. Razen v enem primeru so bili intervjuvanci v naprej seznanjeni z okvirnimi vprašanji.

### 3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Intervjuji so se izvajali na sedežih organizacij v Ljubljani v mesecu maju 2009 po vnaprejšnjem dogovoru. Trajali so od dvajset minut do ene ure. Sedem vprašanih se je na intervjuje pripravilo, nekateri tudi s pisnimi odgovori oziroma zaznamki, trije pa so se z vprašanji prvič srečali ob mojem prihodu. Prvi ni pokazal interesa, da bi prej videl vprašanja, druga dva sta dobila vprašalnik posredovan s strani kontaktne osebe na Centru za socialno delo, vendar ga nista prebrala. Slednja sta v sodelovanje privolila na prošnjo sodelavke. Omenjeni so za intervju porabili najmanj časa. Poleg Centra za socialno delo so v raziskavi sodelovali še socialni delavci iz Materinskega doma, Porodnišnice, organizacije za poklicno rehabilitacijo invalidov, socialni delavci za svetovanje in delo z mladostniki ter starostniki. Pri intervjujih je bilo opaziti, da so bili nekateri socialni delavci pri odgovorih na vprašanja zelo zadržani. Z dovoljenjem udeležencev so bilo intervjuji posneti z diktafonom.

### 3.5. OBDELAVA PODATKOV

Zbrane podatke sem obdelala in analizirala kvalitativno. Na podlagi posnetka intervjujev, ki je bil pridobljen s pomočjo diktafona, sem izpisala relevantne dele intervjuja ter podčrtala relevantne izjave. Nato sem izjave izpisala in jih razvrstila v dve kategoriji, to je soočenje s čustvi in občutki socialnih delavcev prvih srečanjih z uporabniki in soočenje s čustvi in občutki socialnih delavcev v delovnem odnosu. Slednja kategorija je razpadla na dve poglavji, v katerih raziskujem soočenje s pozitivnimi čustvi in soočenje z negativnimi čustvi socialnih delavcev pri delu z uporabniki. Kategorijam je sledilo poimenovanje kod in razvrščanje izjav po zapisanih kodah. Kode sem razvrstila glede na čustva, občutke in soočenje z njimi v posamezni kategoriji.

## 4. RAZPRAVA IN REZULTATI

### 4.1. Kako socialni delavci ravnaajo s svojimi čustvi in občutki na začetku, v prvem srečanju z uporabniki, in kako kasneje v delovnem odnosu?

Na podlagi rezultatov raziskave socialne delavce lahko razvrstim v dve skupini. Prvo skupino sestavljajo tisti, ki spremljajo svoja čustva in občutke v prvem stiku z uporabniki kot tudi v nadaljnjem poteku delovnega odnosa. Drugo, številčnejšo, tvorijo socialni delavci, ki v prvem stiku z uporabniki prekinajo zavestno povezavo s svojimi čustvi in občutki, v nadaljnjem delovnem odnosu pa se menjavajo prekinitve stika z lastnimi čutenji in občasne povezave z njimi. Skupina obsega osem intervjuvancev, od skupno desetih.

Prva skupina socialnih delavcev si prizadeva, da bi ohranila povezavo s lastnim psihičnim dogajanjem, ki nastaja pri delu z uporabniki. Po tehtni presoji lastna čustva in občutke smiselno umesti v delovni odnos. Ta skupina integrira čustvovanje in razmišljanje obogateno z intuicijo, ki jo Linehan označi kot modrost. Gre za socialne delavce, ki so svoje znanje nadgradili z dolgoletnim psihoanalitičnim znanjem, kjer sta sledenje in smiselna uporaba čutenj vodilo dela z uporabnikom. Na enak način se soočajo tudi tisti socialni delavci, ki aktivno spoznavajo sebe s pomočjo alternativnih metod. Rezultati govorijo v prid temu, da socialni delavci večji del bivajo v stanju zavedanja.

Socialni delavci iz skupine, za katero je značilno, da prekinjajo stik z lastnimi psihološkimi vsebinami v prvih srečanjih z uporabniki, navajajo naslednje razloge za takšno ravnanje: ohranjanje profesionalnega pristopa (reševanje problematike uporabnika s konkretnimi koraki), zagotavljanje občutka varnosti pri uporabniku ter strah pred neobvladovanjem intenzivnih čustev t. i. afektov.

Po besedah Linehan afekti lahko ovirajo ustrezno uravnavanje medosebne učinkovitosti. Omajana je pozitivna samopodoba, saj deleži odgovornosti v odnosu niso jasni, ni možnosti za izražanje mnenj, želja, pravic, ravno tako ni možno zadovoljevanje potreb, reševanje konfliktov pa ni v smeri zmage vseh udeležениh. Tudi učinkovitost v odnosu je otežena. Intenzivna čustva spremlja močno fiziološko razburjenje, a gre za kratkotrajna čustvena stanja, ki se razvijejo v trenutku in jih spremljajo izrazite telesne spremembe (npr. bes). Če

povzamem, lahko iz odgovorov v raziskavi sklepam, da socialni delavci ne želijo delovati na način, ki ga Linehan imenuje čustvujočega.

Zanj je značilno, da je razmišljanje in vedenje usmerjano glede na trenutno čustveno stanje. Zaznave so hitre, razumsko in logično mišljenje je težavno, dejstva so ojačena in izkrivljena glede na trenutno čustvo. Vedenje je enako trenutnemu emocionalnemu stanju. (Linehan 1993:63)

V delovnem odnosu se večina vprašanih strinja, da so njihova čutenja pomembna. Raziskava kaže, da se socialni delavci težje soočajo z negativnimi čustvi in občutki. Izražanje čutenj je zato bodisi zadržano ali celo nezaželeno. Spremlja ga poostren nadzor. Takrat je opaziti tudi večjo rast prekinitev stika z notranjimi psihološkimi dogajanjem. Razlog za takšno razumevanje tiči v epistemologiji odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom. Uporabnik je v središču pozornosti, zato so vse sile socialnih delavcev usmerjene v opolnomočenje sogovornika. Opaziti je, da kibernetika II. reda prinaša ustrezne spremembe pri načinu dela z uporabnikom, manj očitna pa je prispevek umeščenosti socialnega delavca v ta odnos. Socialni delavec se po kibernetiki II. reda iz odnosno distancirane vsevedne drže, ki jo je zagovarjal v objektivizmu, oblikuje v izumitelja, opazovalca in interpreta. Ključna razlika, ki nastopi z zamenjavo položaja, prinaša vedenje, da sam zavedno ali nezavedno vpliva na uporabnika, ravno tako tudi uporabnik vpliva nanj. Nekomuniciranju se po znanem stavku Watzlavicka ne moremo izogniti.

Ker izražanje lastnih negativnih čustev in občutkov socialnih delavcev v preteklosti ni prineslo večjih premikov k zelenemu cilju, so se intervjuvanci iz druge skupine odločili, da bodo svoja negativna čutenja poskušali umaknili iz odnosa z uporabnikom, razen v primerih, ko bi bilo izražanje čutenj v korist uporabnika. Nekateri socialni delavci menijo, da so njihova čustva in občutki dovolj očitni in jih uporabniki sami prepoznajo, zato o njih ne govorijo eksplicitno.

V pogosto prekinitev stika z lastnim čustvovanjem lahko uvrščamo tudi izogibanje. V raziskavi se pojavljata dve vrsti te metode soočanja s čustvi in občutki. Gre za fizični umik iz situacije in preusmeritev pozornosti. Linehan (1993: 98) piše, da izogibanje zmanjšuje stik s čustvenim razpoloženjem, ki nastaja v trenutni situaciji. Blokiranje je zavesten trud za

oviranje notranjih spodbujevalcev, povezanih z negativnimi čustvi. Predlaga, da te metode ne uporabljamo prepogosto, le v sili. Sama to opozorilo razumem tako, da vlaganje energije v umik pred soočanjem z neprijetnimi čustvi in občutki, zahteva velik napor, ki obremeni socialnega delavca, ne prinese pa dolgoročne rešitve. Za preusmerjanje pozornosti z drugimi mislimi pa meni, da te zapolnijo kratkoročni spomin z drugimi mislimi, ki preprečujejo ponovno aktivacijo čustva. V potrditev avtoričinih ugotovitev navajam izsledke iz raziskave. Izogibanje čustvom ne prinaša napredka v delovnem odnosu. Intervjuvanec pravi: »Zelo težko je delati, če imaš nerazrešena čustva in z dotično osebo sploh ne prideš nikamor.« Izjava govori o tem, da so nekatera čustva tabu. Vemo pa, da uporabniki prihajajo s celo množico tovrstnih tabujev. Če torej socialni delavec želi odpreti in pogledati v te prepovedi, potem mora sam zbrati dovolj poguma, da si prizna, da do takšne vsebine tudi sam čuti napetost, in se o tem pogovoriti z uporabnikom. Temu bi lahko rekla, da socialni delavec prepozna transfer in kontratransfer ter nanj ustrezno odgovori. Za transparenten odnos mora nedvomno vključiti lastno zavedanje sebe v tem odnosu. S tem izhodiščem lahko uravnava telesno in besedno govorico, ki postajata z zavestnim opazovanjem vse bolj usklajeni. Socialni delavec postaja pristnejši v svojem vedenju in govoru. Rogers meni, da je pristnost strokovnega delavca koristna. Socialni delavec je v svojem ravnanju manj obramben. Erzar v okviru terapevtskih pristopov soglaša in pravi: »Terapevt ni negibna bela stena, ki poganja rast, temveč nekdo, ki nosi čustva in jih ob pravem času zrcali; nekdo, ki si upa izražati čustva, ki jih v terapevtsko situacijo prinese pacient.« (Kompan Erzar 2001:78) Če njeno misel prenesem v socialno-delavski kontekst, potem očitek o čustveni hladnosti razumem kot grajo objektivizmu in hkrati kot povabilo, da socialni delavci ovrednotijo vlogo lastnih čustev v delovnem odnosu.

Osebno vodenje sicer zajema osebni slog socialnega delavca, ki ga označujem za način čustvovanja in soočenja s čustvi in občutki, vendar je utopično pričakovati, da bo socialni delavec resnično vnesel v delovni odnos tudi lastna čustva. V prid temu govori dejstvo, da je čustvovanje za socialnega delavca strokovno manj znano, zato se boji, da bo izgubil nadzor nad seboj, kar bi privedlo do tega, da ne bi bil sposoben strokovno pristopiti k uporabnikovi problematiki. Običajno se z negativnimi čustvi in občutki spopada po srečanju z uporabnikom samostojno, v intervizijah ali supervizijah. Kljub vsemu pa je v raziskavi opaziti, da socialni delavci, ki pogosteje prekinjajo stik s seboj, občasno bivajo tudi v stanju zavedanja.

Če še enkrat povzamem; socialni delavci, ki prekinjajo stik s svojimi čutenji nadzirajo izražanje predvsem negativnih čustev in občutkov ali se izražanju izogibajo. Socialni delavci, ki si prizadevajo, da bi povezavo s svojimi čutenji ohranili, pa presodijo, ali gre za transfer uporabnika. V tem primeru lastna čustva in občutke izrazijo z besedami.

#### **4.1.1. Ali čustva in občutki socialnih delavcev, ki jih v odnosu z uporabniki ne morejo izraziti, obremenilno vplivajo na njihovo počutje?**

Trije, od skupno desetih intervjuvancev, priznavajo, da jih negativna čustva obremenjujejo. Psihične obremenitve se odražajo na fizičnem telesu v obliki želodčnih težav ali občutka splošne napetosti in zakrčenosti. Med njimi je zaslediti take, ki kljub vsemu izražajo željo po samospoznavanju: » Ne želim se čustveno obvarovati pred psihičnimi obremenitvami. Zdi se mi, da mi bodo to dale dolgoletne izkušnje.«

Štirje socialni delavci od skupno desetih, ki prekinjajo stik s sabo, pa menijo, da čustveno niso obremenjeni. Izjave so sledeče: »Nimam takih izkušenj, da bi bila čustveno obremenjena. Za zdaj še ni nekih stresnih situacij. Za zdaj nimam večjih stisk. Mislim, da me v stiku z uporabnikom ne preplavljajo negativna čustva.« Na podlagi celotnih intervjujev sklepam, da je razlog za takšno mnenje različna stopnja tolerance, pri kateri se vprašani počutijo čustveno obremenjeni. Drugi razlog, ki ga je moč zaslediti pri zadnjem intervjuvancu, je način delovanja, ki ga Linehan označi za razmišljujočega. Zanj velja, »da človek pristopa k znanju intelektualno, razmišlja razumsko in logično, se navezuje na empirična dejstva, načrtuje svoje obnašanje, usmerja svojo pozornost in je vedno hladnokrven pri pristopu k problemom.« (Linehan 1993: 63)

#### **4.1.2. Ali so socialni delavci, ki se manj zavedajo notranjih duševnih procesov pri delu z uporabniki bolj izpostavljeni stresu in morebitnemu izgorevanju?**

Strategiji izolacije in umika pred soočenjem s čustvi, ki jih nekateri socialni delavci uporabljajo v odnosu do uporabnika, sta lahko izhodišče za skrb. Cherniss (1980) ju namreč uvršča med kazalce izgorevanja. Kadar sta strategiji posledica bega pred negativnimi čustvi in občutki, se nevarnost za stres s tem povečuje, saj le še stopnjuje intenzivnost teh čutenj.



Linehan (1993: 97) piše, da bolj ko se čustvom poskušamo izogniti, bolj nam sledijo. Bonač Vodeb (1999: 51) piše:

Kadar so stalni ali ponavljajoči pritiski zaradi intenzivne vpletenosti v odnose s težavami ponavljajo daljše časovno obdobje, in strokovni delavci niso poskrbeli, pa tudi niso imeli možnosti, da bi poskrbeli za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah, se začne proces izgorevanja.

#### **4.2. Ali obstajajo načini, kako preprečiti izgorevanje socialnih delavcev pri delu z uporabniki?**

Podporna mreža je eno izmed pomembnejših varoval duševnega zdravja socialnih delavcev. Sodi v t. i. psihohigieno. S tem se strinjajo vsi udeleženi v raziskavi. Nudi priložnost, kjer socialni delavci podelijo svoja čustva in občutke. »Če je kaj hudega, lahko na interviziji tudi malo zajokaš in pokažeš hudo prizadetost, žalost zaradi tega, kar si slišal.« »Mnogi, ki tonejo v stanje poklicne izčrpanosti iščejo nasvet pri sodelavcih, pa tudi tolažbo. Takšna socialna opora nevtralizira čustva, napetosti, bolečino.« (Findeisen po Maslachu 1976: 12) Intervizije in supervizije omogočajo, da socialni delavci ponovno pridejo v stik s seboj, saj obremenjujoče vsebine zavzamejo ustrezno mesto ali kot je dejal intervjuvanec: »Skušaš stvari v sebi dati na pravo mesto. Potem niso več tako pomembne. Če jih pravilno razporediš, postanejo ne lahke, ne težke.« Izjava povzema predlog terapevtke Linehan (1993) o novem načinu povezovanja z negativnimi čustvi. »Ko želiš integrirati bolečino v svoj sistem, si moraš zanj vzeti čas, ji nameniti pozornost in jo nazadnje tudi sprejeti.«

Solidarnost, ki izhaja iz dobrih odnosov med kolegi, tudi varuje člane delovnega tima. Raziskava kaže na dve obliki pomoči. Ko je obremenitev za enega socialnega delavca v stiku z uporabnikom prevelika, mu priskoči na pomoč sodelavec. Vključi se v delovni odnos, da podpre in razbremeni svojega kolega. Naslednji primer dogovora je predaja uporabnika drugemu socialnemu delavcu znotraj tima, če prvi presodi, da zaradi lastnega pogleda na uporabnika z njim ne bo mogel kakovostno delati. Po Fenglerju lahko označim zgornja primera kot zmožnost socialnih delavcev, da priznajo obremenitve in ne vztrajajo v neuničljivi kondiciji.

Kot sem že prej omenjala, socialni delavci nismo dobro poučeni o pomenu izražanja čustev in občutkov pri delu z uporabnikom, pa vendar organizacije, kjer prevladuje skupinsko delo, namenjajo temu evalvacije ob zaključku skupnega druženja. Te po besedah intervjuvanca blagodejno vplivajo na njegovo duševno zdravje.

Slednji rezultat kaže, da je pozornost, ki jo socialni delavci namenjajo pogovoru z uporabnikom o lastnem čutenju, pomembna. Rogers (1967), Clark (2007), De Vries (1995), Linehan (1993) in drugi podpirajo to razumevanje. Rogers, ki je prvi uvedel na klienta usmerjeno terapijo, je celo ugotovil, da je za uspeh pri obravnavi klienta ključna pristnost terapevta. Z njeno pomočjo se klient od terapevta uči prepoznavanja čustev, načina kako se soočiti z njimi in dobi povratno informacijo, kako ta vplivajo na druge. Navsezadnje je vedno veljalo, da je zgled najboljši učitelj. Ne smemo zanemariti tudi pozitivnega učinka izražanja negativnih čustev na strokovnega delavca. Ko si ta dovoli zavestno izraziti čustva, čustvo izgubi svoj naboj. Transparentnost varuje fizično telo, ki je ob zadrževanju čustev pogosto prizadeto in v primeru dalj časa trajajoče napetosti podleže resnim okvaram. Podlaga za tovrstno delovanje pa tiči v pristnosti.

Obvladovanje stresa zahteva poleg izražanja čustev in občutkov še skrb za dobro počutje in reševanje problemov. Raziskava je pokazala, da gre dobro počutje v delovnem odnosu prisoditi jasno dogovorjenemu načinu dela z uporabnikom, zagotavljanje pravilnega dihanja ter zadovoljevanje temeljnih telesnih potreb po tekočini in minimalni telesni aktivnosti. Pozornost na pravilno dihanje je način, ki omogoča bivanje socialnega delavca v tem trenutku, tukaj in zdaj. Je stanje čuječnosti. Z osredotočeno pozornostjo socialni delavec preprečuje uhajanje misli v preteklost ali prihodnost. Natančneje metoda, ki temelji na ohranjanju zavesti v sedanjosti onemogoča kontratransfere, čeprav ti niso vedno a priori slabi. So predmet raziskovanja. Le da je čuječnost v stiku s trenutnim dogajanjem, transferne in kontratransferne vsebine pa so nezavedne pretekle izkušnje, ki pozivajo k ozaveščanju.

Po mnenju Fenglerja (2007) je uravnavanje bližine s postavljanjem meja in globokim razumevanjem ključno za preprečevanje stresa v srečanjih z uporabniki. Sodelujoči v raziskavi so potrdili, da se intenzivno vživljajo v zgodbe uporabnikov in pri tem čutijo težo sogovornikove problematike. Kljub vsemu navajajo, da jih uporabnikove stiske osebno ne prizadenejo. Podatek govori v prid uporabi empatije, vživljanja v zgodbe uporabnikov, pri

tem pa kot razmišlja Winnicott, »stojijo z obema nogama na tleh«. Pri delu torej zmorejo varovati svoje meje. Eno so pretekle izkušnje, s pomočjo katerih lahko ohranjajo distanco do uporabnikovih čustev in njihovih stisk. Z leti vse bolj poznajo svoje delovno področje in lastne sposobnosti, lažje usmerjajo uporabnike, saj se problematika ponavlja. Pri tem pa ne gre zanemariti opozorila Fenglerja (2007), da začetniki, ki še nimajo nabora izkušenj, prejmejo stvarno informacijo. Kot drugi razlog za ohranjanje ustrezne distance nasproti uporabnikovim stiskam je zaslediti zadovoljevanje potreb. Med njimi zasledimo predvsem dve: potrebo po smislu, skozi katero uresničujejo svoje poslanstvo, in potrebo po razvoju, zanimanju in napredku, ki se kaže v osebni čvrstosti. Osebna čvrstost zajema pogled na situacijo kot na izziv. Zanja je značilno zavzeto osredotočenje na dosego cilja ter občutek notranjega nadzora, kjer je razplet odvisen od njih, ne od drugih.

Izsledki raziskave kažejo, da je varovanje meja povezano tudi s prevzemanjem odgovornosti za delovni odnos in potek življenja uporabnika. To pomeni, da socialni delavec vztraja pri svojem deležu odgovornosti in tudi uporabnika vedno znova spodbuja k prevzemanju njegovega. V primerih, ko so uporabniki do socialnega delavca verbalno nespoštljivi, ta ravna na več načinov. Če prepozna, da uporabnik nanj projicira pretekle odnose, poskuša nadaljevati delo in raziskati, kaj je razlog za takšno vedenje. V tem odnosu ustrezno ohranja svoje meje in zavrača vsiljeno vlogo, ki mu jo uporabnik poskuša predati. Zaradi prepoznavne omenjenega obrambnega mehanizma t. i. transferja pravijo, da se tudi ne obremenjujejo preveč. Socialni delavec v tem prizadevanju ne kloni pod zahtevami uporabnika, kar govori o zavedanju, da je uporabil vse svoje strokovno znanje in da je uspeh pri urejanju uporabnikove zgodbe odvisen tudi od pripravljenosti tega uporabnika. Ta pozicija vnaša v socialnega delavca red in mir, saj jasno prepoznava svojo odgovornost in v zvezi z njo postori vse, kar ve in zna.

Če socialni delavec pričakuje prihod uporabnika, ki v njem povzroči večjo intenziteto negativnih čustev in občutkov, se na srečanje pripravi tako, da se poskuša čim bolj umiriti in v takem stanju vztrajati čim dlje. V tej strategiji, odvisno od konteksta, je mogoče opaziti delovanje za preprečevanje pričakovanega transferja ali način, kako se oddaljiti od lastnega doživljanja. Umik se kaže v preusmerjanju pozornosti tako socialnega delavca kot tudi uporabnika. Po besedah intervjuvanca strategija služi za sproščanje obeh.

Velik poudarek pri preprečevanju izgorevanja gre prisoditi urejanju in razvrščanju misli, večinoma po srečanju. Smiselno umeščanje obremenjujočih čustev, občutkov in misli pripomore k temu, da socialni delavci ne žrtvujejo zasebnega življenja za razmišljanje o službenih dilemah. Jasno osebno stališče do uporabnikove problematike prinese držo neobsojanja in prizadevanja, da se na problematiko odzivajo čim bolj strokovno.

Rebula pojasnjuje:

Zavest išče smisel dogajanja, kar nas pomiri in uredi. Smisel je neka oblika razlage in uredi občutke in čustva, da postanejo sprejemljivi. Človek beži iz nesmisla, iz absurda, občutenje nesmiselnega kaosa ima čustveno ozadje obupa in grozi z raztreščenjem našega notranjega vesolja. Možgani ne delujejo nevtrarno, ni jim vseeno, kaj prihaja kot informacija, če gre za nered in nesmisel ali ne. Njihova operativnost je motena, če ni naravnana na njihovo temeljno nalogo: graditi našo smiselno zgodbo vključenosti v življenje in odnose (Rebula 200: 4–5).

Kljub vsemu, pa najtežjih zgodb nekateri socialni delavci ne morejo popolnoma odmisлити. Spomin nanje jih spremlja še dolgo izven službenega časa. Če lastne iniciative niso dovolj učinkovite, socialnim delavcem pomaga podporna mreža. Mednje sodita intervizija in supervizija, a pomoč ni omejena zgolj na strokovne time sodelavcev. Socialni delavec jo poišče tudi pri drugih strokovnjakih (psihologi, psihoterapevti ...).

Neobdelana čustva lahko povežemo in ozavestimo ter umestimo v zgodbo. Ko nekaj postane obdelan spomin, zgodba, neha biti implicitno, "ne padeš več noter", ker je bilo umeščeno v preteklost. Zato čutiš, da nima več moči nad sedanostjo, ne deluje neposredno na tvoja čustva. Noben spomin ne more biti tako živ in močan kot aktualno doživljanje, če je bil globlje obdelan. To se na primer dogaja med psihoterapijo, ko se naučimo razumeti, kaj se nam je dogajalo, in to pospraviti v preteklost (Rebula 2007: 4).

V razpravi sem že omenjala zadovoljevanje potreb kot varovanje socialnega delavca pred izgorevanjem, sedaj se ponovno vračam k temu izhodišču v nekoliko drugačnem kontekstu. Zadovoljevanje potrebe po odnosih in sožitju se kaže v uglasitvi z uporabnikom, kar pomeni, da sta z uporabnikom dosegla najgloblje zaupanje in se lahko posvetita zgolj reševanju

problematike. Ni jima več potrebno zgubljeni časa in pozornosti za obrambno držo. Socialni delavci za to potrebujejo dobre delovne pogoje, med katere v prvi vrsti navajajo miren prostor, kjer se lahko brez vmesnih prekinjaj osredotočijo na uporabnika in njegovo zgodbo. Ob tem čutijo veselje, saj uglasitev z uporabnikom vodi k načrtanim ciljem, ki potrjujejo njihovo učinkovitost.

Strokovnjak, ki nudi pomoč, je namreč občutljiv za sodelovanje onih, ki pomoč prejemajo. Če se slednji svojih težav lotevajo na način, ki ne ustreza strokovnjakovi predstavi, tedaj lahko ta z njimi sproži konfliktni odnos. To lahko pri njem pospeši nastanek poklicne izčrpanosti. Če se prejemniki pomoči ne vdenejo v strokovnjakov model dajanja in prejemanja pomoči, jih ta kaj kmalu proglasi za nesodelovalne, težavne ali neprizadete. Tedaj lahko strokovnjak – dajalec pomoči še bolj trdo poskuša socializirati osebe potrebne pomoči, ali pa se jih prične ogibati, kar ustvarja nove težave in nered. (Karuza et al, 1982, str. 123, Truchot, 1994, v Findeisen 2005: 44)

Učinkovitost dela motivacijsko vpliva na sedanje in prihodnje poklicno delovanje. Kaže se v dobro načrtanih korakih psihosocialne pomoči, ki na koncu prinese tudi pričakovani uspeh. Prepoznavanje poslanstva vsekakor govori o zadovoljevanju potrebe po smislu. Le ta se veže na učinkovitost pri razreševanju uporabnikove stiske kot tudi na samoaktualizacijo. Strokovno napredovanje ima še večjo težo, če je opaženo tudi s strani sodelavcev ali strokovnjakov druge stroke. Dogovori znotraj timov poročajo o zadovoljevanju potrebe po svobodi odločanja. Socialni delavci imajo možnost izbire, med uporabnikom, s katerim bodo lahko sodelovali, in tistim, za katerega je boljše, da ga prevzame sodelavec. Ravno tako lahko izberejo vrsto dela. Pri tem uravnavajo stopno psihične obremenitve z oddihom, ki sledi opravljanju rutinskega dela. Fengler ta način obvladovanja obremenitev imenuje izogibanje enostranskostim. Naslednja potreba, ki jo socialni delavci zadovoljujejo, je potreba po razvoju, napredku in ustvarjalnosti. Gostovanje socialnih delavcev na drugih področjih nedvomno krepi njihov občutek izpolnjenosti. Ta se kaže v možnosti predaje svojega znanja drugim strokovnjakom, na osebnem področju pa lahko rečemo, da ovire socialni delavci razumejo kot izziv, ki motivacijsko deluje nanje, kar pomeni, da jim vzbuja zanimanje in s tem krepi osebno čvrstost. Dobri rezultati pa so mogoči le v ustrezni delovni klimi. Socialni delavci potrebujejo spoštljiv, odkrit in zaupanja vreden odnos.

Po srečanju z uporabnikom so ukrepi za razbremenitev sledeči: večinoma gre za hitra okrevanja po napornem delu, časovno omejena na petnajst minut. V tem času socialni delavci poskrbijo za najnujnejše telesne potrebe; se sprehodijo, se osredotočajo na dihanje, se odžejajo, evalvirajo, kako je potekalo reševanje problemov in če v zvezi s tem še kaj potrebujejo. Po končanem delavniku pa si pomagajo s športom, interesnimi dejavnostmi in pogovori z domačimi. Pomembna lastnost za razbremenitev socialnih delavcev je sposobnost vpogleda v notranje motivatorje in usmerjevalce načina dela ter pogum za priznanje tistih zahtev do uporabnikov, ki ovirajo napredovanje delovnega odnosa. Pri tem jim pomagata intervizija in supervizija, lahko pa se samoopazovanja loti brez zunanje pomoči. Pod razbremenitev lahko štejemo tudi način razreševanja problemov, ki v zasebnem in poklicnem življenju poteka enako, saj socialni delavec s tem prenaša svoje izkušnje med tema področjema.

#### **4.2.1. Katere med temi strategijami lahko uvrščamo med bolj konstruktivne in katere izmed njih krepijo socialne delavce?**

Na podlagi rezultatov raziskave med bolj konstruktivne uvrščam naslednje strategije: varovanje osebnih meja, priprava na srečanje, prevzemanje lastnega deleža odgovornosti v medosebnem odnosu, jasno dogovorjeni načini dela z uporabniki, pozornost na pravilno dihanje, zadovoljevanje temeljnih potreb ter samopomoč in razbremenitev z uporabnikom. Skupni imenovalec vseh naštetih strategij je občutek nadzora. Po številnih študijah Majerle (2009) povzema, da se občutek nadzora deli na mesto nadzora in samoučinkovitost. Mesto nadzora nadalje deli na notranje in zunanje, pri čemer notranje zajema občutek, da sami usmerjamo in vplivamo na svoja dejanja, zunanje pa kroji izide. Samoučinkovitost govori o tem, da imamo dovolj sposobnosti in veščin, da lahko z določenimi lastnimi dejanji povzročimo pozitivne izide. Zgornje strategije zajemajo obe vrsti nadzora in zato krepijo socialnega delavca na poklicnem področju.

Če se napetost v odnosu z uporabnikom povečuje, je prekinitev odnosa z uporabnikom smiselna. Svetovalci si dovolijo, da prekinejo odnos in uporabniku povedo, da se srečanje končuje, ker je zanje trenutna situacija preveč naporna. Nekateri posežejo tudi po ukrepih, ki so znotraj organizacije dovoljeni in dogovorjeni za skrajne primere. Ukrepi so sledeči: kaznovanje ali pojasnitev uporabnikove vloge in vloge socialnega delavca kot predstavnika

institucije. Na ta način institucija pomaga socialnemu delavcu, ko nobeden od blažjih načinov ne koristi.

## 5. SKLEPI

- Socialni delavci iz vzetega vzorca populacije težko ohranjajo pozornost na lastnem čustvovanju, ker dajejo prednost uporabnikom.
- Socialni delavci iz vzetega vzorca populacije potiskajo čustva in občutke v ozadje ali popolnoma prekinejo stik z njimi. Prekinjanje stika s svojimi čutenji lahko vodi v izgorevanje, saj čustva in občutki potekajo na nezavedni ravni.
- Večina socialnih delavcev iz vzetega vzorca populacije lastna čustva in občutke močno nadzira in zadržuje v sebi, posebno, če so ta negativna. Nadzor nujno zahteva napor, ki je odvisen od dolžine trajanja in jakosti čustva, ki ga nadzira. Nedvomno to obremenjujoče vpliva na počutje socialnega delavca.
- Nekateri socialni delavci iz vzetega vzorca populacije varujejo svoje duševno zdravje tudi tako, da v medosebni odnos z uporabnikom ne vnašajo lastnih čustev in občutkov.
- Socialni delavci iz vzetega vzorca populacije, ki v delovnem odnosu težje izražajo svoja čutenja, pogosteje posegajo po ukrepih (kaznovanju), ki jih določa pravilnik organizacije.
- Socialni delavci iz vzetega vzorca populacije, ki so v odnosu z uporabnikom pristnejši, ustvarjajo prijetnejše vzdušje. Izražanje čustev ima prosto pot, to pomeni, da se o čutenjih lahko pogovarjajo. Navedene ugotovitve se ujemajo s sklepi Rogersa, ki poudarja pozitivne učinke pristnosti strokovnega delavca na uporabnika.
- Socialni delavci iz vzorca populacije, ki imajo dobro socialno oporo in uporabljajo ustrezne strategije razbremenjevanja, radi opravljajo svoj poklic.
- Pred izgorevanjem socialne delavce iz vzorca populacije v delovnem odnosu varujejo naslednje strategije: zadovoljevanje lastnih potreb, načrtovan način dela z uporabnikom, prevzemanje lastne odgovornosti v odnosu z uporabnikom in pozornost na pravilno dihanje. Kmalu po končanem srečanju z uporabnikom pa še: urejanje in umeščanje doživetega v lastni vrednostni sistem, kratka telesna aktivnost in sprememba vrste dela.
- Socialni delavci iz vzetega vzorca populacije, ki spremljajo svoja čutenja, jih pogosteje konstruktivno uporabijo v delovnem odnosu.
- Večina socialnih delavcev iz vzetega vzorca populacije občasno prehaja v stanje zavedanja, manjšina pa se tega stanja poslužuje pogosteje.



- Raziskava je pokazala, da več kot polovica socialnih delavcev ne čuti čustvene preobremenjenosti. Med njimi so tudi tisti, ki prekinjajo stik s sabo. Nekatera soočenja slednjih z negativnimi čustvi in občutki govorijo o nevarnosti za nastanek izgorevanja.

## 6. PREDLOGI

- V študij socialnega dela je potrebno uvrstiti izobraževanje s področja uravnavanja čustev.
- Socialni delavci morajo biti ustrezno poučeni o čustvih in njihovem vplivu na delovni odnos.
- Predlagam trening čuječnosti, kjer posameznik zavestno spremlja trenutno dogajanje.
- Trening čuječnosti naj bo sestavni del širšega sklopa dela na sebi, v katerem bodo socialni delavci raziskovali svoje motivatorje, tako pozitivne (gonilne) kot oviralne.
- Predlagam tudi osebno izkušnjo v obliki delavnic, tako kot je praksa v različnih psihoterapevtskih modalitetah. Osebna izkušnja je oblika učne terapije, dela na sebi in osebne rasti (spoznavanje sebe in svojih odnosov, prebujanje spečih potencialov in osebnih kvalitete- Lan Pečjak in Renata Febec o globinsko psihološki psihoterapiji). Z vidika preventive pred izgorevanjem je pomembno, da se (bodoči) socialni delavec spozna kot človek in dobi vpogled v svoja gonila. Ravno tako bi bili izobraževanja in treningi nepresojajočega opazovanja koristni za vse socialne delavce, ki že opravljajo poklic.

## 7. LITERATURA

Alfred, A. (1999), *Smisel življenja: o psihologiji razvoja osebnosti*. Ljubljana: Fors, Založba Sophia.

Arnik Knibbe, T. (2009), S čuječnostjo do globljega stika s seboj. *Moje zdravje*, 4, 101: 32-34. (intervju z Melito Košak).

Bilban, M., Pšeničny, A. (2007), Izgorelost. *Delo in varnost*, 2007, 1: 22-29. Dostopno tudi na naslovu:

[http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu\\_ID=9&SubMenu\\_ID=21&id\\_NZ=115](http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=9&SubMenu_ID=21&id_NZ=115). ( 20.4.2010 ).

Blažič Klemenc, A. (2009), Ali znamo živeti zdaj? *Moje zdravje*, 4, 85: 27-29

Brajša, P. (1983), *Vodenje kot medosebni proces: (odnosna psihodinamika vodenja)*. Ljubljana: Univerzum.

Čaćinovič Vogrinčič, G. (2005), *Socialno delo z družino, študijsko gradivo za šolsko leto 2004/2005*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čaćinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Černetič, M. (2005), Biti tukaj in zdaj: čuječnost, njena uporabnost in mehanizmi delovanja. *Psihološka obzorja*, 14, 2: 73-92.

Clark, Arthur J. (2007), *Empathy in counseling and psychotherapy: perspectives and practices*. Mahwah (NJ), London: L. Erlbaum.

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

Findeisen, D. (2005), Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti (1. del). *Andragoška spoznanja*, 11, 2: 37-51.

Fink, T. (2008), Prisotnost je temeljnega pomena. *Hospic* XIII, 1: 4–19.

Gibson, L. (2006), Mirrored Emotion. *University of Chicago Magazine*, 98, 4.

<http://magazine.uchicago.edu/0604/features/emotion.shtml> (1.5.2010).

Glisovič Meglič, D. (2004), Modeli supervizije. *Socialno delo*, 43, 5–6: 265–274.

Hamer, M. (2006), *The barefoot helper: mindfulness and creativity in social work and the caring professions*. Lyme Regis, Dorset: Russell House Publishing.

Hoffman, Martin L. (2003), *Empatija i moralni razvoj: značaj za brigu i Pravdu*. Beograd: Dereta.

Kabat-Zinn, J. (1996), *Full catastrophe living: how to cope with stress, pain and illness using mindfulness meditation*. London: Piatkus.

Kaučič, B. M. (2002), Proces izgorevanja pri članih negovalnega tima v patronažnem varstvu. *Zdravstvena obzorja*, 36, 2: 101-103. Dostopno tudi na naslovu: [www.obzornikzdravstvenenege.si/Celoten\\_clanek.aspx?ID=99d9aa9e-4640-4c29-ae3b-9365cf013a3a](http://www.obzornikzdravstvenenege.si/Celoten_clanek.aspx?ID=99d9aa9e-4640-4c29-ae3b-9365cf013a3a) (30.4. 2010).

Klančič, M. (2003), *Psihologija. Tehnik zdravstvene nege. 4.letnik. Skripta za interno uporabo. Šolsko leto 2003/2004*. <http://www.ednevnik.si/uploads/b/Boris/21468.doc> (20.2.2010).

*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*. (1995). Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Kompan Erzar, K. (2001), *Odkritje odnosa*. Ljubljana: Brat Frančišek : Frančiškanski družinski inštitut.

Kordeš, U. (2004), *Od resnice k zaupanju*. Ljubljana: Studia humanitatis.

Linehan, M. (cop. 1993), *Skills training manual for treating borderline personality disorder*. New York, London: Guilford Press.

Louf, A. (2001), *Milost zmore več*. Ljubljana: Župnijski urad Ljubljana Dravlje.

Majerle, Mojca. (2009). Občutek nadzora in duševno zdravje.

<http://www.zdravstudent.si/zdravje/mentalno-zdravje/obcutek-nadzora-in-dusevno-zdravje>  
(6.3.2010).

Milošević-Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Milošević-Arnold, V.; Vodeb Bonač, M.; Erzar, D.; Možina, M.(1999), *Supervizija – znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Mirt, V. (2007), *Povezava med stopnjo čuječnosti in značilnostmi objektnega odnosa pri osebah z motnjo hranjenja*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (diplomsko delo).

Možina, M., Dolinšek-Bubnič, M., Saksida, I., Jurišić, Branka D., Stojin, M., Žabot, V. (2003), *Lahko vzgojim uspešnega otroka?* Ljubljana: Epta.

Možina, Miran.; Kobal, Leonida. Razvijanje stališča udeležенosti v psihoterapiji. Dostopno na naslovu: [www.fsd.uni-lj.si/mma\\_bin.php/\\$fId/2008061709581407/\\$](http://www.fsd.uni-lj.si/mma_bin.php/$fId/2008061709581407/$) (15.2.2010)

Novak Škarja, B. (2004), *Od čustvene inteligence do modrosti srca*. Ljubljana: CDK, Zavod za izobraževanje, vzgojo, razvoj in kulturo.

Peklaj, J. (2002), Model supervizije. *Bilten Skupnosti CSD SLO*, 5, 80–83.

Perat, M. (2009), Ni vsak deloholik zavzet delavec. *Dobro jutro*, 8, 197:27

Podnar, K. (2006), Izguba nadzora nad življenjem. *Moje zdravje*, 2, 21: 9-10

Praper, P. (2000), *Moč: transfer in kontratransfer v psihoterapiji: zbornik prispevkov*. Ljubljana: Združenje psihoterapevtov Slovenije. Bregantovi dnevi.

Pšeničny, A. (2007), Skrb zase ni sebičnost! *Viva*, XV, 161: 38-40. Dostopno tudi na naslovu: [http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu\\_ID=9&SubMenu\\_ID=21&id\\_NZ=113](http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=9&SubMenu_ID=21&id_NZ=113)

Pšeničny, A. (2008), Prepoznavanje in preprečevanje izgorevanja. *Didakta*, 18/19, dec.2008: 18-23. Dostopno tudi na naslovu:

[http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu\\_ID=9&SubMenu\\_ID=21&id\\_NZ=143](http://www.institut.burnout.si/index.php?n=SubMenu&Menu_ID=9&SubMenu_ID=21&id_NZ=143)(20.12. 2009).

Radovanović, K. (2008), Onkraj empatije: terapija s kontaktom v odnosu. *Kairos*, 2,1-2: 63-71.

Ramovš, J. (1990 ), *Doživljanje, temeljno človekovo duhovno dogajanje*. Ljubljana: Založništvo slovenske knjige.

Ramovš, J. (1996 ), Logoterapevtske osnove antropohigiene. *Socialno delo*, 35, 1: 3–14.

Ramovš, J. (2003 ), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

Rebula, A. (2007), Razvoj možganov in stik z otrokom.

<http://www.alenkarebula.com/index.php?id=129&page=include/vidi.php> (17.4.2010).

Rebula, A. (2009), Čuječe življenje ali mindfulness.

<http://www.alenkarebula.com/index.php?id=316&page=include/vidi.php> (17.4.2010).

Rogers, Carl R. (1991, cop. 1967), *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.

Segal, Zindel V., Williams, J., Mark G., Teasdale, John D. (cop. 2002), *Mindfulness-based cognitive therapy for depression: a new approach to preventing relapse*. New York, London: Guilford Press.

Trtnik, Boštjan. (2002). Empatija. Odpiramo pot do drugih. *Soutripanje, poletje 2002*,28: 20-21. Dostopno tudi na naslovu: <http://www.cdk.si/soutripanje/st28/empatija.htm> (23.4. 2010).

Vries, S. de., Bouwkamp, R. (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec : Firis.

Wikipedija. <http://sl.wikipedia.org/wiki/Empatija> (27.3.2010).

Žorž, B. (2005), *Svetovati ali poslušati: priročnik za samopomoč in svetovanje v vsakdanjem življenju*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.

## 8. POVZETEK

Namen diplomske naloge je poudariti teoretične podlage za preprečevanje psihičnega izgorevanja in iskanje strategij, ki se v praksi kažejo kot učinkovite. Posredno predloge za vzdrževanje čustvene harmonije vsebujejo sledeči segmenti delovnega odnosa: etika udeležенosti, osebno vodenje in strokovna raba empatije, ki se zrcalijo v Lüssijevih metodičnih načelih socialnega dela. Poleg omenjenih se jim pridružujeta še poznavanje transferja in kontratransferja. Temelj za uspešno uveljavljanje navedenih konceptov je stanje čuječnosti. Takrat smo v stiku s svojimi čustvi in občutki, vendar se z njimi ne poistovetimo. Ideja čuječnosti je v neobsojajočem opazovanju in sprejemanju čustev, saj jih le tako učinkovito uravnavamo.

Z raziskavo sem želela ugotoviti, kako se socialni delavci soočajo s čustvi in občutki, ki se pojavljajo v njih pri delu z uporabniki, katere so tiste strategije, ki jih ogrožajo, in katere krepijo. Raziskava kaže, da večina socialnih delavcev težko ohranja stik z lastnimi čutenji, predvsem negativnimi. V prvih srečanjih z uporabniki socialni delavci prekinjajo stik s sabo. Ko pride do dogovora o delovnem odnosu, se občasno povežejo s svojimi čustvi in občutki in delujejo skladno z njimi, pogostejše pa lastna čutenja nadzirajo in zadržujejo. Gre za zavestno odločitev o takem ravnanju. Občasno se iz odnosa tudi umaknejo, fizično ali zgolj z preusmeritvijo pozornosti na druge teme. Manjšina socialnih delavcev ohranja stik z lastnim psihičnim dogajanjem skozi celotno delo z uporabnikom. Ko so socialni delavci v stiku s svojimi čutenji, se nedvomno pristneje odzivajo in tudi delovni odnos vodijo na osebni način. Kongruentnost jim prinaša večji mir in nadzor nad trenutnim dogajanjem. Raziskava je pokazala, da večina socialnih delavcev občasno prehaja v stanje čuječnosti, manjšina pa to stanja uporablja pogostejše.

Rezultati kažejo, da socialni delavci uporabljajo večino strategij soočanja s svojimi čutenji na konstruktivne načine. Kot posebno varovalo duševnega zdravja socialnih delavcev so se izkazali: skrbno načrtovanje delovnega projekta, pozornost na pravilno dihanje, prevzemanje lastnega dela odgovornosti v medosebnem odnosu, varovanje osebnih meja, priprava na srečanje, urejanje in razvrščanje misli, samopomoč in razbremenitev v odnosu z uporabnikom ter zadovoljevanje temeljnih telesnih, duševnih, duhovnih, sožitnih, razvojnih in

eksistencialnih potreb. Pri urejanju misli, čustev in občutkov jim pomaga podpora mreža – supervizija in intervizija.



## 9. DODATEK

### 9.1. PRILOGA 1

- **Izhodiščno besedilo: parafraziran zapis intervjujev s podčrtanimi pojmi**

#### 1. Intervju

Uporabniku dam vedeti, da ga razumem, da ga podpiram, da ima tukaj možnost in prostor povedati o svojih stiskah, **ne vzamem pa tega osebno, da bi bilo tudi meni hudo**. Saj je včasih kakšna situacija precej huda, ko sočustvuješ in poveš, da to je res hudo, **ne vpliva pa to na moje občutenje, da bi se jaz zaradi tega slabo počutila**. Včasih potem, **ko odide, si rečeš, tole je bilo pa res hudo, ampak potem je naprej delo**. Če hočeš preživeti, **moraš ta del, ki se dogaja v tebi nekoliko izolirati**. To pride z leti, z izkušnjami, da ločiš službo od osebnega življenja. Jaz tudi pokažem, mislim, da tudi uporabnik lahko čuti, da ga razumem. Je bil družinski primer, ko je bilo zelo čustveno in **smo skoraj vsi jokali**, pokazali čustva, **tudi jaz**. Če bi bila **jaz zelo jezna in bi odreagirala z jezo, to ne bi bilo zelo v redu oziroma bi morala na pravilen način to povedati**, zakaj sem sedaj jezna ali če gre zadeva v napačno smer. **Da povedati, ampak na pravilen način**. Če je nekdo zelo glasen, verbalno nasilen, **poskušam ostati mirna. Ne gojim negativnih čustev do uporabnikov, ni to moje življenje. Poskušam biti notranje mirna že vnaprej**, tudi če pričakujem uporabnika, za katerega vem, da bo lahko kakšna težava, se pripravim, da sem mirna, da bo vse v redu, da moram samo profesionalno delati, da tukaj ne gre za moje osebno življenje. Najbolj me verjetno izčrpa to, **če uporabnik ne sliši, kaj je tisto, kar bi moral narediti. Negativna čustva me preplavijo redko, skoraj da tega ni. Uporabnik se odzove na ta način, da je zelo zadovoljen, da je dobil, po kar je prišel. Uspešna se počutim takrat, ko starša spremenita ravnanje. Bistveno je, da so dobri delovni pogoji, da je mir, da je ustvarjen nek odnos, da lahko delaš. Uporabnik je v središču pozornosti. Tisto, kar se v meni dogaja takrat odmisliš. Možnost, da se po tem s kom pogovorim. Nimam takih izkušenj, da bi bila čustveno obremenjena. Pogovori in intervizije, supervizije in rekreacija.**

#### 2. Intervju

**Odvisno je od tega kaj imam trenutno v glavi. Vse je odvisno od tega, kako se jaz takrat počutim, koliko časa imam in volje. Verjetno se me kaj dotakne v uporabnikovi zgodbi, vendar je vprašanje ali si tega želim pokazati, smem pokazati ali hočem pokazati. Je pa res, da se z leti navadiš na to. Čedalje manj stvari te prizadene, čedalje manj stvari te preseneti in čedalje manj stvari te razveseli. Verjetno ni nekih blaznih čustev. Svojih čustev ne kažem navzven, tega ne počnem. Mislim, da je to tudi razlog, da drug dan lahko pridem v službo. Nedokončane zadeve so kvečjemu izziv. Iz mojega vidika ne vidim slabosti, da v medosebni odnos ne vnašam čustev. Morda bi s pretiranim sočustvovanjem samo naredil še škodo, ker ji potem ne bi mogel ne avtonomno ne strokovno delati. Verjetno se dogaja kaj z mano, ampak ostajam precej hladen. Za vzpostavitev profesionalnega odnosa moram biti to kar sem, neka uradna oseba, ki zna o neki zadevi nekaj povedat.**

**Moje solze ali moj smeh ne bo nič pomagal**, četudi bi stranka to smatrala kot sočustvovanje in s tem nek razumevajoč pristop. Zame je neko **pretirano izražanje podpore oziroma nestrinjanje** vsekakor prepovedano. Najbolj me izčrpajo **situacije, ko ne moreš pomagati, veš pa, da je hudo**. Mislim, da me **v stiku z uporabnikom ne preplavljajo negativna čustva**. So tudi lepši trenutki, **ko dobiš povratne informacije, da si je oseba uredila življenje**, da se je nek postopek dobro končal. Čisto vseeno mi je ali je za nespoštljivo ravnanje uporabnikov pojasnilo ali ne. **Zadevo lepo takoj ustaviva**. Obstaja več možnosti, ena je ta, da povem (odvisno od človeka in mojega razpoloženja in pa časa), **lahko se umaknem iz tega prostora, ali človeka prosim, da se umakne za nekaj časa in se potem pogovarjava**, vsakega poskušam takoj ustaviti, oziroma, če že ne ustaviti, **se ne odzivam na to kar mi pove**, toliko časa, dokler ne zajame sapo, ko vidim, da stvar ne gre naprej, vem da je nekaj narobe. **V vsakem primeru se odzovem**, če drugače ne, **tudi z obvestilom, zakaj to ne sme**, ker smo pač v javni ustanovi, kjer so neka pravila, določene norme in merila, ne zgolj osebno obnašanje, pač pa tudi obnašanje v nekem javnem prostoru. **Da to ne sme, da obstaja možnost kaznovanja**, po navadi ta stvar zaleže. **Uspešen sem, kadar sem zadovoljen, s tem kar naredim**, zadovoljen sem pa takrat, kadar sem uspešen. **Vem, kdaj sem uspešen**, lahko so majhni uspehi, lahko veliki. **Ni nujno, da se nek primer uspešno konča, da se jaz počutim uspešno**. Kadar se kaj dobrega zgodi, komu, ki sem ga poznal oziroma, da sem za njih morda celo kaj delal. **V medosebnem odnosu ne potrebujem ničesar**. Če sem strogo profesionalen, sem tukaj zato, da poslušam ljudi, kar imajo in poskušam z njimi narediti kar se da, **potrebujem samo to, da zagotovim temu človeku nek prostor, kjer lahko v miru pove, da se druge ne vtikajo vanj in ga prekinjajo**. Neke osnovne pogoje za delo. **Verjetno to vedno**, poslušam svoje misli, občutke in čustva, **hote ali ne hote, vede ali ne vede**. **Prilagodim od primera do primera, zelo pogosto celo nezavedno**. Se počutim čustveno obremenjeno, ampak ne preveč. Včasih se **mi je fino malce zadreti, zakričati**, mogoče bi potreboval kakšno boksarsko vrečo. Ko je konec službe, **si vzameš pet minut, se malo sprehodiš**, ni treba, da se vedno kam zapelješ. Mislim, da imamo **strokovne time, delo v paru, supervizije, intervizije, kjer dobro predelaš**. Mislim, da nekako to zmorem. Še preden pridem domov, stvar predelam. Mislim, da ne nosim svojih službenih čustev in skrbi domov. Nekako daš stvari ven iz sebe, če drugače ne, z neko fizično aktivnostjo, ali pa da vsaj o njih razmisliš, kako jutri naprej, narediš črto, da smo za danes končali. Mislim, da jaz to zmorem. Pogledam katere stvari mi skačejo po glavi in ali bi bilo boljše, da jih zaprem za nekaj časa oziroma, če jih ne morem, se z njimi še naprej ukvarjam. Popredalčkam zadevo. Nekateri stvari pač ne morem danes narediti, bom pa jutri, zato si zabeležim in na nek način s tem zaprem neko poglavje. Že na poti v službo vem, da se moram tej stvari posvetiti. Po navadi **vidim tisto, kar je treba še naredit**.

### 3. Intervju

**Osredotočim se na zgodbo uporabnika** in se skušam vživeti in razumeti njeno stisko. Skušam biti čim bolj strokovna, seveda **se te dotakne, vendar to praviloma ne sme vplivati na odločitve**. Sem sprejela, da ima ženska pravico, da se svobodno odloča. Ob tem se mi **vzbuja sočutje, jeza**, da se je znašla z nepravim partnerjem. **Do neke mere že podelimo svoja čustva, preveč pa tudi ne**. Ta odnos je bolj na distanci. Mislim, da je dobro, da

#### 4. Intervju

**Pojavi se empatija, sočustvovanje z uporabnikom. Poskušam se ne preveč približati težavi preveč osebno** zato, da lahko potem vseeno nekako uspešno rešimo težavo v krogu naših sodelavcev. **Saj sočustvuješ z njimi, da pa bi me zelo osebno ali na čustveni ravni zelo prizadelo, to pa ne. Se poskušam od tega oddaljiti. Ena empatija je, vendar ne preveč, ker s tem škodiš samemu uporabniku pa tudi sebi.** Kadar so uporabniki slabe volje, ne moreš zrcaliti njihovega počutja. Takrat **poskušam, da sem malo bolj pozitivno naravnana.** Če si ti dobre volje, se to zrcali tudi na uporabnikih. **Malo spelješ misli na neko drugo stvar.** Če bi reagiral na napačen način, tako kot reagirajo oni, bi bilo to slabo. **Ne moreš odreagirati tako, kot ti čutiš v sebi, ker potem bo to samo še slabše. Če je kdo agresiven, moraš odreagirati vedno mirno, ne agresivno. Sočustvuješ s človekom, vendar se ne spustiš na njegovo raven.** Ko nekomu že sto-krat poveš in ne veš več, kaj bi naredil, ti gre uporabnik na živce. **Jaz se takrat kar oddaljim od cele situacije,** pa se ukvarjam raje z drugimi uporabniki. **Rajši pustim uporabnika, ki je slabe volje oziroma s takšnimi čustvenimi izpadi pri miru.** Ali grem malo stran, se oddaljim od skupine, ali pa grem k drugim uporabnikom, tako da **misli malo na druga pota splavajo. Če se umaknem, ni zdaj tako, da bi bila preveč znervirana,** da bi pa mogla iti stran, le da se cela situacija umiri. Ob neprijetnih čustvih **pomaga pogovor s sodelavci.** Ni potrebno, da se nekaj rešuje, samo, da poveš nekomu, kaj je, da te nekdo posluša. **Jaz se zelo dobro počutim z uporabniki. Po navadi me vedno napolnijo z energijo. Nimam te možnosti, da bi zatajila svoja čustva, če pa bi bilo, da bi bila žalostna...**to jaz pustim doma ali v pisarni. Ni da si ti prijazen, ampak **da govoriš v pravem tonu.** Jaz se ne rabim truditi in reči, **zdaj pa moram biti prijazna,** ampak o ti pride s časom, da obrodi neke sadove. Zelo fino je, **ko te kdo kaj pohvali, če so**

## 5. Intervju

Če pride pretepena ženska, potem sočutje, težko je pričakovati enako emocionalno reakcijo, človek je v neki korelaciji z neko osebo, je odnos, ki je vedno sestavljanka dveh subjektov, kjer vsak nekaj svojega prinese. **Čustvena reakcija se zgodi na ravni nezavednega in se zgodi glede na to, kaj je pred mano, kaj hoče od mene, kaj noče od mene. Meni je težko.** Če gradiš delovni odnos, potem si polje empatije, začel deliti s to osebo. **Če je zgodba težka, sočutje, bi rekel.** Pri delovni metodi mi je eden izmed pomembnejših zadev, da **tisto, kar čutim v sebi, uporabim v delovnem odnosu. Pomembno mi je, da v odnos z uporabnikom vnašam svoja čustva. Praviloma si dovolim, da negativna čustva in neprijetni občutki so v delovnem odnosu.. Načeloma ne potlačujem zadev, ne izrivam jih iz realnega odnosa.** Če so se pojavile v realnem odnosu z uporabnikom, potem imajo tam nekaj počet. Naslednji korak je, kaj imajo tam za početi. Moja evalvacija je, ali **da se je nekaj zgodilo zdaj v tej konkretni situaciji in je vezano zgolj na osebo,** ki je to prinesla v to dogajanje, **ali je to povezano z neko mojo osebno zgodovino.** In potem moram razmisliti kaj in kako in **presoditi na kakšen način to vnesti v razgovor.** Če je bolj povezano z mano kot z njim, ne morem to na njega obesiti, **če je povezano bolj z njim kot z mano, potem mu to reflektiram.** Ko se srečaš z njim na tej točki v pogovoru, ti je tudi to težko, to podelit z njim. **Težje so stvari, ki so povezane z nasiljem in zlorabami,** ko vidiš, da so ljudje bili ali so fizično, čustveno in psihično v zelo težkem položaju. **Da jih nekdo uporablja kot koš za smeti za svoje emocije, projekcije, zlasti pri otrocih.** Če so negativna čustva povezana z osebo, ki je ta čustva vzbudila, se mi zdi neproduktivno, to negirat ali preusmerit. Se obnašati, kot da ni v zvezi s tem, s čemer je do te emocije prišlo. Če ne bi mogel naprej delat, to se mi še ni zgodilo, vendar **si vedno dopuščam možnost, da prekinem razgovor in rečem, danes ne morem več. O tem razmislim, potem je supervizija tisti prostor, kjer je moja delovna točka raziskave, če je to kaj v zvezi z mano. Tukaj so dve možnosti.** **Uporabniku rečem, veš kako, jaz pa to poznam iz svojega življenja,** meni se je tudi to zgodilo. Poskušam iz tega izhajati, da se človek počuti ob meni varnega, pa tudi hkrati dobi oporo, da ni edini. Če pa **je ne poznam, potem je to še vedno težava, meni se zdi, da se je nekaj podobnega dogajalo z mano, pa čisto ne razumem, raziskujem, zdaj razmišljam skupaj z vami.** To se mi zdi, da osvobaja stranko. **Delo na sebi** je pač ena izmed ključnih stvari pri dodatnem usposabljanju. Dober občutek je, **da si nekomu nekaj dal, kar je uporabno in koristno in da mu je v življenju nekaj predstavljalo, da bi znal neke stvari**

**boljše opravljati. To pomeni, da sem prave stvari počel v tem odnosu. Občutek za uspešnost dobiš od ljudi. Najbolj rabim odkrit odnos, pošten odnos. Če se le da usklajeno upoštevam dogajanje v sebi.** Gre za to, da je fino, če racio kaj ve o tem, kaj se dogaja na emocionalnem polu in da ima človek tudi to sposobnost, da emocionalno sfero tudi z racionalnimi parametri videvat, evalvirat, presoja. **Ta zveza med emocionalno in racionalno se mi zdi pomembna, da imaš obe sferi odprti.** Samo čustva te zanesejo, samo racio te pa tudi odpelje. **Dober kolektiv, suport sodelavcev, supervizija, to rabiš, pa da je količina dela obvladljiva. Diskusija, pogovor, da imaš možnost z nekom nekaj prediskutirati, izmenjava mnenj, posvetovanje, ko govoriš o tem se že ventiliraš, evalviraš,** vidiš kako ti on odgovarja, kaj vidi, kaj opaža, da znaš tudi bolje umestiti, to deluje pomirjujoče. **Skušaš stvari v sebi dati prav mesto,** potem niso več tako pomembne. Če jih pravilno postaviš, postanejo ne lahke ne težke.

## 6. Intervju

Ko si tule nekaj časa, nekaj let, vidiš, da je vse zelo podobno. Na to smo se že malo navadili, ker že kar pričakuješ, o čem ti bo govoril. Mene se te stiske skoraj vedno dotaknejo, še posebej, če opazim, da je pošten človek. Če vidim, da je nekdo priden delaven in pošten, in če nosi prave vrednote, se mi zasmili. Dosti lažje vložim še toliko več napora, da najdem zanj rešitev. Malo se pa tudi skozi leta navadiš. Ne moreš vse te njihove stiske na svoja pleča prevzeti. Nekaj lahko naredim, pogosto rabijo minimalne nasvete in potem sem zelo vesela. Vem, da sem dosti čustven človek in se zelo zavzamem, da jim moram pomagati, da jih moram rešiti. Vem, ko me človek od zunaj prosi za osebno pomoč, me kar obremeni. Jaz se čutim odgovorna, da moram zanj nekaj narediti. Sem že tokrat doživela njihovo hvaležnost, da zame to ni težko. Znam poklicati na pravi naslov in povprašat pravilno in potem dobim pravo informacijo. Me imamo precej oseb v obravnavi in vsaka človeka drugače začuti. Rečem on je moj, ker sva najdlja kontakt v medosebnem odnosu. Če do človeka gojim čustva, v smislu, da mi gre na živce, z nestrpnostjo sem ob njem in takega po navadi nimam naprej v obravnavi. Ga ima sodelavka, ki tega toliko ne občuti. Če pa jaz zaznam drugačno empatijo in začutim, da je tudi on mene zaznal, ta mi bo pomagala, (vi povejte, vse bom naredil), si rečem z njim bom pa lahko delala. Tukaj pa steče odnos tako kot je treba. Čustev, občutkov v delovni odnos ne vnašam načrtno, to se samo zgodi. Človeku po navadi ne povem, kako se počutim, vendar mislim, da to zaznajo, kot tudi jaz zaznam. Lahko občutim, kako sem besna, ampak ga ne napadem. Jaz samo zaznavam in rečem na sestanku, da s tem ne morem delati. Ne moreš obsojati človeka, vendar mene v zvezi z njim nekaj moti, da ne morem z njim delati. Včasih tudi podelim s človekom neka čustva, ampak zelo previdno. Zelo pazim na besede. Zdi se mi, da moram v zvezi s tem nekaj povedati, potem poskušam bolj njega nazaj spraševati. Rahlo, v meni se bolj intenzivno to dogaja. Dovoljena so vsa čustva, ni pa dovoljeno vsakršno izražanje, moraš ostati na bolj profesionalni ravni. Znotraj sebe si vse dovolim, se pa znam kontrolirati navzven, kako to pokažem. Če vidim, kaj vse se v meni dogaja, načrtno prekinem obravnavo in o tem razmislim ali se pogovorim s sodelavko o dvomu kako delati, če sploh, naprej s tem uporabnikom. Dostikrat si besen. Ti vložiš ogromno napora in pomoči v njega, on te pa nekje ustavi in ne dovoli, da bi šel proces naprej. Ko pogledaš iz

distance, si si kmalu na jasnem, da si tako reagiral, čisto človeško, da te je nekdo pustil na cedilu. Potem pa zelo kmalu vidiš, da je to tvoja služba tvoje delo, ni to, da te je na cedilu pustil. Dostikrat pa v tistem trenutku reagiraš kot človek, s tistimi čustvi, ki se ti takrat dogajajo. Nimamo časa podeljevati čustev z uporabniki. Najbolj me izčrpa to, da je nekdo pošten in si prizadeva, pa ni uspeha. Najtežje mi je to, če imam občutek, da enega pustim na cedilu. Prosi me za pomoč, jaz pa v zvezi z njo ne vidim rešitve. Z mojimi očmi to razdelam, da ne prevzemam vsa bremena od njih, da jih pogledam z drugimi očmi. Povem si, da ne morem reševati življenja vseh, da je vsak zase odgovoren. Znotraj tega, kar je moja vloga pa vedno poskušam dati najboljše. Pogovori znotraj nas (ko me preplavijo negativna čustva). Najlepši trenutek: takrat ko je uporabnik hvaležen, ko rešimo pereč problem. Trud, ki ga vložiš obrodi sadove. Da je bila uspešna zgodba, sem morala več sebe vložiti v to. Kadar uporabniki nespoštljivo ravnajo z mano, jim kar povem, kaj jim gre. Izhajam izključno iz njegove vloge in naše vloge pravic, dolžnosti, obveznosti, nikoli osebno. Jaz se počutim uspešna, ko je bil moj trud nagrajen, v smislu uspeha pri človeku in ko kdo drug to opazi, da je moj odnos z drugim pravi in mi to tudi pove, me pohvali. Potrebujem to, da me on sprejema kot strokovnjaka in da zaupa vame. Največ pozornosti posvečam svojim občutkom in ob tem, ko se pogovarjam, se tudi znotraj ob sebi pogovarjam. Dobim en občutek in potem navzven, ga pa ubesedim v kakšno vprašanje. Se vsak dan razbremenjujem doma, z otrokom in počitkom, največ pa v klepetu s kolegicami. Ko ne zmorem več, si kar dopust vzamem.

## 7. intervju

Jaz zelo rada opravljam svoje delo in ko prihajam v službo se že v glavi pripravim, kaj me čaka. Meni ob prvem stiku po glavi kroži predvsem: to, kar mi pripoveduje, kaj potrebuje od mene, kako mu lahko pomagam, katere so tiste možnosti. Če gre za kakšno hudo zadevo, zlorabe, nasilje, me stvar prizadene, ampak ker moraš ohraniti profesionalni odnos, jaz to odložim za potem, ko uporabnik odide. (Ker to ne bi nič pomagalo, če pokažem, da se mi nekdo smili, da sem zgrožena nad tem, kar se mu je zgodilo, ker mu ne bi mogla pomagati, hkrati pa bi uporabnik dobil povratno informacijo, to je pa tako grozno, še njo je sesulo. Zelo se trudim, da pokažem profesionalni odnos, da sem nepristranska in da tudi če me je to prizadelo, to razčistim sama s sabo, ko uporabnik odide. Dostikrat po hudi zadevi se pogovoriš s kolegom ali kolegico ali je kakšna intervizija, supervizija ali pa za petnajst minut odložiš delo pa razmisliš, kaj se je zgodilo, ali si naredil vse prav, tudi kaj pogledaš, informiraš se lahko tudi zunaj pri drugih strokovnjakih. Kar se lastnih čustev tiče, dam vse na stranski tir. Trudim se biti topla človeška, hkrati pa objektivna in osredotočena na tisto nalogo, ki je takrat pred nama. Jaz se dostikrat vmes ustavim na kavi, pa petnajst minut poskušam prezračiti možgane. Če je kakšna obremenilna stvar, neseš domov, jaz ne morem povsem izklopiti. Če je kaj zelo hudega, to čutim na želodcu, me začne boleti, tudi kdaj med razgovorom z uporabnikom. Ko uporabnik odide, naredim nekaj dihalnih vaj. Razmisliš, kako si naredil delo, če si s tem delom zadovoljen, potem že nekaj bremena odpade. Drugič; na hitro pogledam, na koga se lahko obrnem, ali je treba sklicati kakšen tim, se s kom posvetovati. Če pa je kaj takega obremenilnega, pa se obrnem na supervizorja. So tudi taki primeri, ko imaš hipno potrebo,

da moraš odreagirati, drugače se ti pa zdi, da je to preveč za enega. **Rabiš povratno informacijo ali si dovolj odgovorno in dobro opravil svoje delo.** Eno povratno informacijo dobiš od uporabnika takoj, ko odreagira s telesom. Ni pa nič narobe, če jaz uporabnikom rečem, to kar se vam dogaja je težko, vidim da ste morali vložiti veliko truda, da ste rešili to, tudi mene je prizadelo to kar mi pripovedujete. **Moram to povedati na tak običajen način. Zame je obremenitev, če je preveč uporabnikov in nimaš nekaj minut predaha za samoevalvacijo. Če jaz ne bi čutila, če ne bi pokazala čustev, bi negirala tudi uporabnika. Je pa treba čustva kontrolirati.** Ne morem se zjokati z uporabnikom, **lahko pa pokažem, da mi je hudo, da sem žalostna.** Jaz dostikrat tudi verbaliziram uporabniku, žal mi je, da se vam je to zgodilo, vendar pa lahko najdeva način, kako to popraviti, omilit. **Treba je pokazati čustva, so zelo pomembna, a v nekih mejah. Čustva verbaliziram tudi zaradi sebe.** To je en način v komunikaciji z uporabnikom, drug način je v komunikaciji s sodelavci, ko si lahko pokažeš več čustvene prizadetosti. Če je kaj hudega lahko na interviziji tudi malo zajokaš in pokažeš hudo prizadetost, žalost, zaradi tega, kar si slišal. **Največ si pa jaz dovolim pokazati čustva, ko pridem domov. Jaz imam potrebo, da o čustvih in občutkih na glas spregovorim, zaradi svojega duševnega zdravja. Uporabniku povem v taki meri, da se mi zdi da ga ne bo prizadelo, ampak podprlo. Povem mu, da sem prizadeta in žalostna, ampak brez drame. Pokažem čustvo, da ga zavračam, ker storilec spolnih zlorab predvsem majhnih otrok, ne morem dati roke, ga ne sprejemam. Mislim, da je prav, da človeku dam vedeti, da tisto, kar je naredil ni prav. Mislim, da bi sebe izdala, če bi ravnala drugače. Naporno je delo, ko so stranke zelo čustveno vznemirjene in jezne, zlasti osebe z motnjami v duševnem zdravju, so zelo nepredvidljivi in si napet kot struna, ko delaš z njimi, ker moraš paziti na lastne reakcije, na njegove reakcije, na to kako boš povedal, kaj boš povedal, ker je od tega odvisno, kako bo reagiral. Takemu uporabniku težko pokažeš, da si tudi ti vznemirjen, čeprav čutijo. Po navadi v 90% pomaga, da jih v pogovoru preusmerimo, da jim damo možnost, da se sprostijo s to jezo, do takrat si pa kar malo v krču, potem se pokaže ta čustvena reakcija. Potem ko tak uporabnik gre, si ti tak kot užeta krpa. Ko je najbolj hudo, imam najbolj urejen vrt. Kadar me preplavijo negativna čustva, mi najbolj pomaga znanje. Takrat, ko si besen na uporabnika... ko moji mladostniki padejo ven, kričijo, žalijo... si jezen. Ne glede na to, da si vložil toliko truda, še vedno ne odreagira tako, kot je pričakovano. Če je možnost počakam, da se malce umiri in mu povem; ti si čisto v redu, ampak to, kako se vedeš, pa ni v redu. Če zmore to predelava. Tudi pokažem, da sem jezna, ne sicer takrat ko je na višku, ni pametno. Če tako ven pade ima presneto dobre razloge za to, se mu kaj hudega dogaja. **Mi pa pomaga znanje, da jaz vem, da to ni uperjeno na mene osebno. Ko mi pove kaj lepega, ko dobim kakšen sms in mi uporabnik sporoči, da je dobil dojenčka, da kupil avto... Dobro se počutiš, da si tudi ti nekaj prispeval zraven. Če dalj časa ni nekih izrazitih uspehov, me to gor drži. Če me kdo pohvali, če me povabijo predavat, pomembno je od kolegov, da opazijo, da si nekaj naredil pa tudi od druge stroke, uporabnikov, meni to kar dosti pomeni. Dobro se počutiš, če veš kaj delaš, če imaš dovolj znanja in podpore vodstva in sodelavcev. Ko mi je umrl oče, sem povedala, da sem zelo prizadeta in so uporabniki to upoštevali. V stiku z uporabniki pazim na dihanje. Kadar je zelo hudo, se jaz probam pomiriti z dihanjem. Pogrešam skupne aktivnosti tudi med službo, izobraževanja, podpore sodelavcev.****

## 8. intervju

Jaz zelo močno povečam pozornost poslušanja. Zavedam, da moram vse druge svoje potrebe dati v ozadje in ji dati sebe na razpolago za poslušanje, ji dati vedeti, da sem tukaj zato, da si bom vzela čas zanjo in bom to slišala, ker se mi zdi pomembno. Jaz se ne počutim tako kot stranka v stiski, ampak se počutim v tistem trenutku pomembna zanjo. Se mi zdi, da sem jaz pomembna v toliko, da stvar ne bo izzvenela v prazno. Jaz se odzivam z neko človeško toplino, ker se mi zdi, da to reakcijo človek v meni izzove, ko mi to pove. To, pa da jaz čutim, da na človeka vplivam s svojo močjo. Včasih se sliši kar malce srhljivo, da s tem ko daš človeku neko podporo, s tem dejansko doživi to podporo, če čuti, da čutim z njim. Ti občutki, njeni izzovejo v meni neko podporo tej ženski. Če se je name obrnila, in če je začutila v meni, da je iskreno, potem mi to po eni strani jemlje energijo, me izčrpava, ampak je to vse skupaj nujno. Po tekem delu rabim sprostitev, predno grem delati naprej. Ko enkrat tak pogovor zaključim, ki se bo še nadaljeval, vedno vmes naredim nekaj rekreacije, se malce sprehodim, grem nekaj čisto drugega počet za en kratek čas, da se potem spet vrnem k istemu. Razen te potrebe, da ji po človeški moči pomagam, toliko dam sebe na razpolago, kolikor ona mene potrebuje, da me čuti, da resno mislim, da sem iskrena, da hočem pomagati, da imam neko znanje o tem in da jo bom podprla in da se lahko obrne name. Toliko postaviva okvirje, kaj jaz lahko za njo naredim. To tudi mene malo razbremenjuje v tem, da ne idealiziram stvari in da ji tudi ne vzbujam nekega lažnega upanja, da se da stvari hitro rešiti. Zdi se mi, da čuti olajšanje, če ima to podporo in tudi meni je lažje, če tako sodelujeva, da mi to ne pomeni samo nekega napora, ki ga vložim v to reševanje, ampak da mi to pomeni neko zadoščenje in lahko da končava pogovor obe dokaj sproščeni. Da ugotoviva, da sva skupaj šle skozi to, da sva se sproščali, ker je tudi meni lahko pomeni obremenitev, če ne vidim neke dobre rešitve in ji tudi iskreno povem, da je res težka situacija, ki se je ne bo dalo hitro rešiti. Da sva iskrene, da ne bomo reševali nekaj na horuk, ker ne gre. To jim veliko pomeni in meni tudi, da si postavimo neke meje, da ni to pretežka čustvena obremenitev, da bi prevzela nase nekaj, obljubila nekaj, kar ne morem izpolniti. Ravno v tem se razbremenjujem, da sem jasna v načrtu, kaj bova skupaj naredili. Jaz se znam razbremeniti na tak način, da načrtujem razgovor. Včasih je nekaj časa res tako, da se utapljaš v rešitvah, ki niso nobene rešitve in takrat je tudi zame težje in takrat jaz doživljam stisko, tako kot stranka in da se moram hitro, vsaj jaz pobrati ven. Jaz zelo raziskujem in rečem, da se zelo slabo počutim, ker ne vem, kaj v takem primeru za narediti. Poskušam biti toliko iskrena, kolikor je za stranko in zame koristno. Strašno raziskujem in to me rešuje stiske. Absolutno mi ne da mira, dokler ne najdem nekoga, ki mi bo vedel povedati odgovor, neke literature, kjer lahko berem o tem. Povem tudi, koliko časa rabim za to, da bom našla odgovore. Ko me je moški psihično napadel, sem se zelo slabo počutila, fizično slabo, organsko tako kot da te boli želodec, ali pa kot da imaš cmok v grlu, ali pa te glava začne boleti, ampak potem sem, kaj od tega, kar me obtožuje, sem pravzaprav naredila. Meni se je odvalil velik kamen od srca, ko sem razčistila, da jaz ne morem z vsakim človekom komunicirat v socialno delavnem jeziku. Če gre za hude osebnostne motnje, ko s človekom v razgovoru ne prideš nikamor, ti pomaga psiholog, ker se zna skozi teste prebiti do tistih motenj, ki jih jaz ne poznam. Psihologinja lahko



stestira, kje ne bomo mogli priti čez, četudi sem jaz še tako socialno-delavsko super. Vedno je treba raziskovati, zakaj ta ovira in se razbremeniš tudi na tak način. Tudi to, kako poveš neprijetne stvari je pomembno, da se navadiš. Če je človek jezen na cel svet, da ne jemlješ tega osebno, da te je napadel, pa te sploh ne pozna. Potem ima sigurno sam zelo velik problem, ni nujno, da si ti zaradi tega prizadet. Če me je kdo ozmerjal, se ne sekiram, poskušam ugotoviti, kaj se je zgodilo. Jaz negativne občutke kar podelim z uporabniki, ker hočem ustvariti neko domačnost, če že rešujeva njun intimen problem. Tudi če jaz delim čustva s svojimi strankami, se mi zdi, da rajši delim bolj pozitivna kot negativna. Negativna samo, če se mi zdi, da bo to koristilo temu procesu. Drugače pa rajši počakam s tem, če sem jezna obupana, nerazpoložena. To rajši ne delim. Bomo počakali, je še čas, če bo potrebno priti s tem na dan zaradi neke iskrenosti, da povem, tole me pa res tako jezi, da vas ne morem več poslušati. Če sem pa kdaj jaz tarča teh izpadov, potem rečem, da bova preložili pogovor, ker je mera polna. V tam smislu se poskušam zavarovati ali pa ne izražati vseh negativnih čustev takoj, čeprav se v meni kopičijo in jih moram potem predelati, vendar bolj v pogovoru s sodelavci. Z osebo pa takrat, ko je ona sposobna. Boljše je, da jaz ne počnem istega(se oseba dere na mene), da grem v nek drug nivo pogovora. Ko ne smeš izbruhniti, je bolj avtogena sugestija, da sam sebe znaš prepričati, kako bo fino, ko boš prišel ven iz tega, saj bo tudi tega enkrat konec. Malo z dihanjem, vodo, vstaneš, greš ven in prideš nazaj, malce s spreminjanjem teme, da na nek način sproščaš sebe in druge. Najtežje je, ko je uporabnica v hudem prekršku, hudem kaznivem dejanju. To pomeni policijski pregon, osebo, ki je v hudi duševni stiski, čustveni, življenjski stiski. To pomeni, da moraš osebo, ki jo na nek način vzljubiš in ti je vse zaupala, narediti zanjo še policijsko prijavo, ampak jo tudi pripraviti na to, kako bodo te policijski postopki potekali. Da tisto, kar želim v tej osebi zavarovati, kar je lepega, povem policiji. Na nek način jo varujem. To se mi zdi poslanstvo, ki je na nek način naporno. Potem ko je pripravljena, se tudi jaz malce pomirim, ker vidim, da ima oseba neke zaslombe tudi pri drugih. Čustvene obremenitve so pri nas kar hude, ker srečujemo nosečnice, ki si ne želijo otrok. To ne jemljemo osebno. Svojih osebnih stališč v to delo sploh ne vmešavamo, ker se striktno držimo, da izhaja vse iz njenega življenja, sebe s tem čustveno ne obremenjujemo. Je pa hudo, ko nosečnica v visoki nosečnosti ne sprejema otroka in ga tudi ne more dati v posvojitev, vendar se je potrebno dogovoriti, kdo bo skrbel za otroka, če ona ne bo. Tukaj ni nobene romantike in s tem se moraš sprijazniti. To so obremenitve, ki jih že kar sproti rešujemo s sami ženskami, nekaj pa tudi s sodelavci. Ko je ženska ali nosečnica zadovoljna po vsem tistem, kar sva skupaj delali, če je na koncu nek izhod, potem je tudi za nas to velika čustvena razbremenitev. Potrebujem ustaljeno mirno življenje, tudi zasebno. Stvari doma rešujem podoben način kot v službi, zato mi ni potrebno spreminjati načinov ravnanja s sabo in drugimi. Ne vlagam nekih dodatnih naporov, ko pridem v službo, da bi se morala preleviti v nekaj drugega. V stiku z uporabnico pa rabim miren prostor, da me vmes ne motijo in da imam dobre sodelavke. Včasih ko je kakšen zelo buren pogovor, kakšna od sodelavk čuti in se kar priključi pogovoru, da je lažje. Me se med seboj doživljamo, me čutimo, kdaj rabimo ali pa pridemo in prosimo za pomoč. Razdelim razgovor na več razgovorov(razbremenjevanje), probam vplivat na situacijo, vendar ne v škodo stranke. Na splošno je potrebno zelo

skrbeti za sebe, telesno aktivnost, zdravstveno, fizično in psihično. Več veščin se moraš naučiti, da znaš sam nase paziti, med drugim tudi kako dolgo govoriti, ne da bi izgubil glas. Da vmes kaj piješ, da nisi povsem dehidriran, da ne sediš, tako, da te ne bolijo ramena in hrbet, da vstaneš, se razgibaš. Če te nikoli noben sodelavec ne bi razbremenil, bi pregorel.

#### 9. intervju

Sem to sabo domov nosila, razmišljala, prav živela skoraj njihovo življenje, potem so pa leta prinesla marsikaj. Pot domov, še mogoče razmišljam, potem pa ne več. Izkušnje so pripeljale do tukaj, da vem kaj jaz lahko naredim, v kateri meri lahko pomagam in v kateri ne. Razdelati s pomočjo supervizije ali pogovora s sodelavci-intervizija. Skozi delo prideš do zaključkov, da ni vedno tako kot se pokaže. Potem tudi lažje pristopiš k uporabniku in je lažje vzpostaviti tudi tisti pravi odnos. Vseh čustev si v stiku z mladostniki ne dovolim, čeprav je temelj našega dela, da moramo biti to kar smo, ker mladostniki začutijo, če nisi pristen. **Moraš pokazati tudi, ko si slabe volje, vendar čisto vseh ne. Ko si jezen, bi ga udaril, ampak ne smeš, te reakcije si ne dovolimo.** Ostalo pa več ali manj ja. Kažemo in povemo, ker s tam dobiš tudi nek določen rezultat. **Ko uporabniki ne upoštevajo naših navodil, se postavi vzgojna metoda,** da se prekine sodelovanje za tisti dan, uro. **Včasih niti nisi jezen, ampak veš, da moraš postaviti mejo,** če ne bo to šlo naprej in bo preraslo v neobvladljivo situacijo. **Ko smo sodelavci in jaz v taki fazi, si tudi privoščimo, da povzdignemo glas in pokažemo, da smo jezni.** Kaj se s tem čustvom dogaja...ti čakaš na odziv. Zelo težko je delati, če imaš nerazrešena čustva in sploh z dotično osebo ne prideš nikamor. Je neprijetno in kot, da imaš zvezane roke. Počutim se nemočno. Pogosto me izčrpa to ali sem pravilno odreagirala ali nisem. Včasih sem res kot cunj, ker pride kaos in se v mislih ubadam s tem, ali sem prav naredila ali nisem, zaradi tistega nemira, kaosa. Zaradi te anarhije sem že na licu mesta slabe volje, pa me to izčrpa, ko ne veš, kaj narediti, pa tudi potem, ko razmišljaš o dogodku. Tisto kar imamo, pa na žalost ni vedno, so evalvacije dejavnosti, ki jih imamo skupaj z mladostniki. Dostikrat si sproti povemo, dostikrat pa tudi veš, da se bo to uredilo. Vsako leto je lažje, ker znam bolje ravnati s svojimi čustvi. Prednost vnašanja čustev: na ta način se približaš uporabniku, moraš tudi pokazati svojo ranljivost. Vem, da ne smem pokazati, da mi je nekdo ljubši, nekdo manj. Če mi je kdo neprijeten, s tistim avtomatsko nisi toliko skupaj. Tudi sama se osebno spopadem s stvarmi, ki mi niso fino, enako tudi z mladostniki, čeprav se trenutno ne spomnim primera. Dostikrat se prisilim, da grem k mladostniku, čeprav ne bi želela zato, da premagam, presežem to. Ne dovolim, da se nespoštljivo do mene obnašajo. Zelo me je jezilo, ko sem videla, da mladostnik ni spoštoval drugega. Če se ne spoštuje pravil, programa, mene, sovrstnikov, to me razburi. Takrat se moram hitro nekaj spomniti, da postavim mejo, da ne gre kar mimo. Ko vsi sodelujejo, ko vidim, da uživajo, ko se timsko dela. Treba jih je znati pravilno motivirati. Uspešna se še počutim, ko vsi uživamo in ko se po sankcijah vrnejo, dajo roko in se ti opravičijo ter priznajo svojo napako. Ko pa se moraš ravnati po navodilih vodstva, pa ne moreš prisluhniti uporabnikom in takrat ni dobro. Vedno je prisoten dvom, koliko je mladostnik res iskren. Iskrenost je nujno potrebna za dober odnos in za moje dobro počutje. Nenehno

preverjam, če se vsi dobro počutijo, meni je to pomembno. Nenehno sem na preži, da vse poteka tako kot mora. Čustveno sem obremenjena takrat, ko vodstvo zahteva, da nekaj izvedem, pa vidim, da to ne gre. Čutim se zelo obremenjeno, ker ne bom mogla izpeljati tistega, kar so mi naročili. **Razbremenjevanje: čim hitreje spat, en ventil je sigurno tudi pogovor z možem.**

#### 10. intervju

Načeloma nimam težav, da bi stvari nosila domov, čustveno, hudo stisko. Seveda se te dotakne, je težko. Eno so prevelika pričakovanja na naši strani do uporabnika. Drugo, da nam v socialni manjka, delo na sebi. Za poklice se odločamo na podlagi rak-rane, in če ne greš pogledat, kje je tvoja rak-rana, boš izgoreval ali pa boš postal birokrat. Če si priznam, da nimam do vseh enakega odnosa, sem bolj opremljena, vem kako delat, sem na to pozorna, manjša je verjetnost, da zamočim, kot če si ta občutek potlačim. Mene ni zato nič manj, če povem, da sem prejemale denarno podporo, njim pa je, njej ni bilo ok, pa se da nekaj dobiti. Mi preveč izhajamo iz tega, kaj je za stranko dobro, a tega nikoli ne moremo vedeti. Lahko predvidevamo, lahko zadenemo, lahko se približamo. **Moje stališče je, da jaz ne morem odnašati odgovornosti namesto njih. Ta subtilnost biti ravno prav empatičen, da jih začutiš, se dotakneš njihovega razmišljanja, da jim daš veljavo, res je težko...** Ne govorim verbalno. Stranka te mora začutiti. Od tam naprej se pa dela. Jaz se ne smem s stranko ustaviti in valjati v njenih čustvih. Ob teh težkih zgodbah imam predvsem napade jeze, vendar ne na njo, na zunanje okoliščine in nemoč na eni strani. Jaz si jezo pretvorim v kreativnost. Pri uradnih osebah, pa si privoščim nekaj cinizma, tukaj je moj filter do nasprotnika. Izhajajoč iz lastne osebne filozofije, da se vsakemu dogaja toliko kot zmore in prenese in ga jača pri tistem, kar lahko naredi. Sistem žrtve mi ni blizu. Naredila bom to, to in to.... Super dobro mi je, da imamo dobro supervizorko. Osebno in strokovno sem narejena na tem, kaj je mojega pri tem. Rajši več nase vzamem, kot premalo. Meni je vsaka izkušnja, vsak problem, ga ne imenujem več kot problem in težava, ampak kaj se iz tega lahko naučim. Jaz stranki mirno rečem, jaz pojma nimam, sanja se mi ne v katero smer razmišljate. S sodelavko sva zelo kompatibilni. To je moj kiks, da prehitim stranko v njenem koraku, ker izhajam iz sebe. Če danes veš, uporabiš, to je moj moto. Si priznati, tole sem preterala, to ni bil vaš tempo, to je bila moja napaka, sem precenila. Dovolim si čutiti vse, le da porazdelim čigavo je. Ali je to zdaj moje in me asociira na nekoga... V odnosu z zelo problematično stranko razmejevati na eni ravni, kjer ima totalno podporo in razumevanje, skupnih pravil pa se mora držati če želi ostati, ter predati možnost izbire za nadaljnje življenje v roke stranke. Nekaj čez prste gledati ni smiselno, ker nihče ne bo prevzel odgovornosti. Najbolj me izčrpa počasnost, znat ustavit, znat počakat, za to sem rabila supervizijo in nemoč, da vidiš pot, da vidiš cilj...

Kadar so nespoštljivi probam ne doživljat osebno. Sem doživela nepredvidljivo situacijo, da sem v delčku sekunde morala rešiti svojo kožo z preusmeritvijo pozornosti. Sem v dobrem stiku s sabo. Me sinus zarsbi, aha, kaj je mojega, kje nisem v stiku s sabo. To je bil uspeh, ko se je uporabnica ob priznanju oddahnila. Da uporabnica naredi nek

**premik po lastnem tempu in rečeš, splačalo se je.** Fine so mi tudi zunanje stvari, **ko lahko preverim informacije na inštitucijah in dobim takoj odgovor. Čisto suvereno in mirno sem nastopila in predstavila v Mercatorju, kako bomo delili odgovornost** v primeru, ko je naša uporabnica na naš račun zapravila ogromno vsoto denarja. **Uporabnica ve kakšno je moje stališče, ve kaj mora narediti, do kdaj ima možnost in tudi ve, da če tega ne naredi, ona grem jaz pa bom mirno spala. Jaz se v stiku ne rabim počutiti dobro. Probam tudi zaznavat spremembe, če sem pred prihodom gospe ok, potem pa ne, se vprašam ali je to res moje? Če bi imela lastno stisko, bi rekla, gospa ali se lahko zmeniva kasneje, ker sedajle se res ne počutim dobro.. Tukaj mi je bil sistem žrtve in nikoli dovolj, to je narava uporabnic, kaj pa jaz kot strokovna delavka lahko naredim? Počvekam s sodelavko, supervizija; na čeloma domov ne nosim. Za pomiritev sem potrebovala našo terapevtko. Najprej razmislim v sebi, ko pa je akutno, potem se pa obrnem na par ljudi, ki jim zaupam.**

## 9.2. PRILOGA 2

**-urejanje izjav v kategorije po kodah**

### **ČUSTVA IN OBČUTKI SOCIALNIH DELAVCEV TER SOOČANJE Z NJIMI V PRVIH SREČANJIH Z UPORABNIKI**

**ČUSTVA:**

#### **ZANIMANJE**

- uporabniku dam vedeti, da ga razumem, da ga podpiram

#### **JEZA**

- se mi vzbuja sočutje, jeza
- Ob teh težkih zgodbah imam predvsem napade jeze, vendar ne na njo, na zunanje okoliščine in nemoč na eni strani.

#### **OBŽALOVANJE**

- če pride pretepena ženska, potem sočutje
- Mene se te stiske skoraj vedno dotaknejo, še posebej, če opazim, da je pošten človek.
- Če vidim, da je nekdo priden delaven in pošten, in če nosi prave vrednote, se mi zasmili.
- Če gre za kakšno hudo zadevo, zlorabe, nasilje, me stvar prizadene.

#### **STRAH**

- čutim, da na človeka vplivam s svojo močjo

**OBČUTKI:**

#### **VŽIVLJANJE V ZGODBE UPORABNIKOV**

- tudi pokažem, mislim, da tudi uporabnik lahko čuti, da ga razumem

- pojavi se empatija, sočustvovanje z uporabnikom
- Meni je težko.
- si polje empatije, začel deliti s to osebo
- Če je zgodba težka, sočutje.
- Ko me človek od zunaj prosi za osebno pomoč, me kar obremeni.
- S tem, ko daš človeku neko podporo, s tem dejansko doživi to podporo, če čuti, da čutim z njim.
- se te dotakne, je težko
- Vse je odvisno od tega, kako se jaz takrat počutim, koliko časa imam in volje
- Ta subtilnost biti ravno prav empatičen, da jih začutiš, se dotakneš njihovega razmišljanja, da jim daš veljavo, res je težko...

#### **IZPOSTAVLJENOST OSEBNEGA PROSTORA**

- Ne vpliva pa to na moje občutenje, da bi se jaz zaradi tega slabo počutila.
- Saj sočustvuješ z njimi, da pa bi me zelo osebno ali na čustveni ravni zelo prizadelo, to pa ne.
- da je iskreno, potem mi to po eni strani jemlje energijo, me izčrpava, ampak je to vse skupaj nujno
- Se ne počutim tako kot stranka v stiski

#### **POSLANSTVO**

- Se mi zdi, da sem jaz pomembna v toliko, da stvar ne bo izzvenela v prazno
- se počutim v tistem trenutku pomembna zanj
- sem tukaj zato, da poslušam ljudi, kar imajo in poskušam z njimi narediti, kar se da

### **SOOČENJE:**

#### **STIK S SABO**

- Zelo močno povečam pozornost poslušanja.
- Zavedam, da moram vse druge svoje potrebe dati v ozadje in ji dati sebe na razpolago za poslušanje.
- ker moraš ohraniti profesionalni odnos, jaz to odložim za potem, ko uporabnik odide
- Meni ob prvem stiku po glavi kroži predvsem to, kar mi pripoveduje, kaj potrebuje od mene, kako mu lahko pomagam, katere so tiste možnosti
- Če me je to prizadelo, to razčistim sama s sabo, ko uporabnik odide.
- Se te dotakne, vendar to praviloma ne sme vplivati na odločitve.
- Osredotočim se na zgodbo uporabnika .
- Verjetno se me kaj dotakne v uporabnikovi zgodbi, vendar je vprašanje ali si tega želim pokazati, smem pokazati ali hočem pokazati.
- Ko odide, si rečeš, tole je bilo pa res hudo, ampak potem je naprej delo.
- Moraš ta del, ki se dogaja v tebi nekoliko izolirati.
- Odvisno je od tega kaj imam trenutno v glavi.

#### **VAROVANJE OSEBNIH MEJA**

- Ne vzamem pa tega osebno, da bi bilo tudi meni hudo.

- Se poskušam od tega oddaljiti.
- Poskušam se ne preveč približati težavi preveč osebno.
- Ena empatija je, vendar ne preveč, ker s tem škodiš samemu uporabniku pa tudi sebi.
- Smo se že malo navadili, ker že kar pričakuješ, o čem ti bo govoril.

#### **ANGAŽIRANOST**

- Dosti lažje vložim še toliko več napora.
- se zelo zavzamem, da jim moram pomagati, da jih moram rešiti
- Jaz se čutim odgovorna, da moram zanj nekaj narediti.
- Pri stiskah, ko ljudje izkoriščajo sistem, ostajam kar malo bolj na distanci.

#### **IZKUŠNJE**

- Pride z leti, z izkušnjami, da ločiš službo od osebnega življenja.
- Se z leti navadiš na to. Čedalje manj stvari te prizadene, čedalje manj stvari te preseneti in čedalje manj stvari te razveseli.
- je vse zelo podobno
- Sem sprejela, da ima ženska pravico, da se svobodno odloča.
- Sem to sabo domov nosila, razmišljala, prav živela skoraj njihovo življenje, potem so pa leta prinesla marsikaj.
- Izkušnje so pripeljale do tukaj, da vem kaj jaz lahko naredim, v kateri meri lahko pomagam in v kateri ne.

#### **REAKCIJA NA UPORABNIKOVO ZGODBO**

- se odzivam z neko človeško toplino, ker se mi zdi, da to reakcijo človek v meni izzove, ko mi to pove
- izzovejo v meni neko podporo
- Verjetno ni nekih blaznih čustev.
- se trudim, da pokažem profesionalni odnos
- Skušam biti čim bolj strokovna.

### **NEGATIVNA ČUSTVA IN OBČUTKI SOCIALNIH DELAVCEV TER SOOČANJE Z NJIMI V DELOVNEM ODNOSU**

#### **ČUSTVA:**

##### **OBŽALOVANJE**

- Smo skoraj vsi jokali, tudi jaz.
- Najbolj me izčrpajo situacije, ko ne moreš pomagati, veš pa, da je hudo.
- da moraš osebo, ki jo na nek način vzljubiš in ti je vse zaupala, narediti zanjo še policijsko prijavo
- Ko se srečaš s človekom, ki je na videz srečen na točki v pogovoru, ko trpi in zares trpi, ti je tudi to težko, to podeliti z njim

##### **KRIVDA**

- Najtežje mi je to, če imam občutek, da enega pustim na cedilu.

- Ko nekdo pričakuje od tebe rešitev

#### STRAH

- Včasih tudi podelim s človekom neka čustva, ampak zelo previdno.
- Treba je pokazati čustva, so zelo pomembna, a v nekih mejah.
- Ko me je moški psihično napadel, sem se zelo slabo počutila, fizično slabo.
- Pogosto me izčrpa to ali sem pravilno odreagirala ali nisem.
- Vedno je prisoten dvom, koliko je mladostnik res iskren.
- Nenehno preverjam, če se vsi dobro počutijo, meni je to pomembno.
- Nenehno sem na preži, da vse poteka tako kot mora.
- Morda bi s pretiranim sočustvovanjem samo naredil še škodo, ker ji potem ne bi mogel ne avtonomno ne strokovno delati.

#### JEZA

- Zaradi te anarhije sem že na licu mesta slabe volje
- Zelo me je jezilo, ko sem videla, da mladostnik ni spoštoval drugega.
- Če se ne spoštuje pravil, programa, mene, sovrstnikov, to me razburi.
- Uporabnik ti gre na živce, ko mu že sto-krat poveš in ne veš več, kaj bi naredil.
- Najbolj me izčrpa to, da je nekdo pošten in si prizadeva, pa ni uspeha.
- Čustveno sem obremenjena takrat, ko vodstvo zahteva, da nekaj izvedem, pa vidim, da to ne gre.
- Najbolj me izčrpa počasnost, znat ustavit, znat počakat, za to sem rabila supervizijo in nemoč, da vidiš pot, da vidiš cilj...
- Najbolj me verjetno izčrpa to, če uporabnik ne sliši, kaj je tisto, kar bi moral narediti.
- Takrat, ko si besen na uporabnika... ko moji mladostniki padejo ven, kričijo, žalijo... si jezen.

#### GNUS

- Pokažem čustvo, da ga zavračam
- Človeku, ki je spolno zlorabil otroka, ne morem dati roke.

#### OBČUTEK:

#### NEMOČ

- Zelo težko je delati, če imaš nerazrešena čustva in sploh z dotično osebo ne prideš nikamor.
- Je neprijetno in kot, da imaš zvezane roke.
- Počutim se nemočno.
- Včasih sem res kot cunjica.
- ko ne veš, kaj narediti
- se utapljaš v rešitvah, ki niso nobene rešitve in takrat je tudi zame težje in takrat jaz doživljam stisko
- jaz pa v zvezi z njo ne vidim rešitve
- Ko pa se moraš ravnati po navodilih vodstva, pa ne moreš prisluhniti uporabnikom in takrat ni dobro
- Čutim se zelo obremenjeno, ker ne bom mogla izpeljati tistega, kar so mi naročili.

#### OBREMENJENOST

- Eno so prevelika pričakovanja na naši strani do uporabnika.
- sem morala več sebe vložiti v to
- Ko nekdo od tebe pričakuje rešitev, pa mu je ne moreš dati, ker je v preveliki krizi, nimamo pa toliko časa in tudi sistem je omejen.
- Vsak od njih pričakuje, da jih boš imel pod drobnogledom.
- Zame je obremenitev, če je preveč uporabnikov in nimaš nekaj minut predaha za samoevalvacijo.
- mene v zvezi z njim nekaj moti, da ne morem z njim delati
- Težje so stvari, ki so povezane z nasiljem in zlorabami.
- Najtežje je, ko pride visoko noseča ženska, ki ji je nesprejemljivo, da bo rodila, vendar ni več možnosti za prekinitev nosečnosti, grožnja s samomorom, brezizhodno stanje.
- Naporno je delo, ko so stranke zelo čustveno vznemirjene in jezne, zlasti osebe z motnjami v duševnem zdravju.
- Ne glede na to, da si vložil toliko truda, še vedno ne odreagira tako, kot je pričakovano.
- Takemu uporabniku težko pokažeš, da si tudi ti vznemirjen, čeprav čutijo.
- moraš paziti na lastne reakcije, na njegove reakcije, na to kako boš povedal, kaj boš povedal, ker je od tega odvisno, kako bo reagiral.
- v meni se bolj intenzivno to dogaja
- Meni se je odvalil velik kamen od srca, ko sem razčistila, da jaz ne morem z vsakim človekom komunicirati v socialno delavnem jeziku.
- Ne glede na to, da si vložil toliko truda, še vedno ne odreagira tako, kot je pričakovano
- Če se je name obrnila, in če je začutila v meni, da je iskreno, potem mi to po eni strani jemlje energijo, me izčrpava, ampak je to vse skupaj nujno.
- tisto, kar želim v tej osebi zavarovati, kar je lepega, povem policiji. Na nek način jo varujem. To se mi zdi poslanstvo, ki je na nek način naporno
- Čustvene obremenitve so pri nas kar hude
- Je pa težko, so grozne zgodbe.
- čustva me preplavijo redko, skoraj da tega ni
- Mislim, da me v stiku z uporabnikom ne preplavljajo negativna čustva
- Nimam takih izkušenj, da bi bila čustveno obremenjena.
- Vsak od njih pričakuje, da jih boš imel pod nadzorom.
- Je težko preklopiti iz ene stvari na drugo.

#### SOOČANJE:

##### STIK S SABO

- Ostanem mirna, negativna čustva pa potisnem v ozadje.
- skušam ostalo odmisлити
- Če je kdo agresiven, moraš odreagirati vedno mirno, ne agresivno.
- Načeloma ne potlačujem zadev, ne izrivam jih iz realnega odnosa.
- če je povezano bolj z njim kot z mano, potem mu to reflektiram.
- Kar se lastnih čustev tiče, dam vse na stranski tir.
- Sem v dobrem stiku s sabo.
- Me sinus zasrbi, aha, kaj je mojega, kje nisem v stiku s sabo.
- Uporabnik je v središču pozornosti.
- Tisto, kar se v meni dogaja takrat odmisliš.



- nisem nikoli razmišljala o sebi in svojem počutju
- takrat me bolj zanima uporabnik
- Probam tudi zaznavat spremembe, če sem pred prihodom gospe ok, potem pa ne, se vprašam ali je to res moje?
- Ta zveza med emocionalno in racionalno se mi zdi pomembna, da imaš obe sferi odprti.
- Negativna čustva povezana z osebo so nekaj, kar je del mene in večkrat moja delovna točka
- Zelo se trudim, da pokažem profesionalni odnos, da sem nepristranska in da tudi če me je to prizadelo, to razčistim sama s sabo, ko uporabnik odide.

#### MANIFESTACIJA ČUSTEV

- do takrat si pa kar malo v krču
- ko tak uporabnik gre, si ti tak kot ožeta krpa
- si napet kot struna
- to čutim na želodcu, me začne boleti, tudi kdaj med razgovorom z uporabnikom
- Marca letos sem bila zaradi odsotnosti kolegice zelo obremenjena. Je tudi telo fizično odreagiralo.
- Sem hodila domov tako utrujena, da sem padla v posteljo.

#### NADZOR

- Da povedati, ampak na pravilen način.
- V medosebni odnos ne vnašam čustev.
- če poveš na nek sprejemljiv način
- Ne moreš odreagirati tako, kot ti čutiš v sebi, ker potem bo to samo še slabše.
- Moram to povedati na tak običajen način.
- da govoriš v pravem tonu
- neko pretirano izražanje podpore oziroma nestrinjanje vsekakor prepovedano
- Čustev, občutkov v delovni odnos ne vnašam načrtno.
- Lahko občutim, kako sem besna, ampak ga ne napadem.
- Dovoljena so vsa čustva, ni pa dovoljeno vsakršno izražanje, moraš ostati na bolj profesionalni ravni.
- Znotraj sebe si vse dovolim, se pa znam kontrolirati navzven, kako to pokažem.
- Sočustvuješ s človekom, vendar se ne spustiš na njegovo raven.
- to jaz pustim doma ali v pisarni.
- Je treba čustva kontrolirati.
- Največ si pa jaz dovolim pokazati čustva, ko pridem domov.
- Ostalo pa več ali manj, ja. Pokažemo in povemo, ker s tem dobiš nek določen rezultat.
- Uporabniku povem v taki meri, da se mi zdi da ga ne bo prizadelo, ampak podprlo.
- Negativna samo, če se mi zdi, da bo to koristilo temu procesu.
- Se poskušam zavarovati ali pa ne izražati vseh negativnih čustev, takoj, čeprav se v meni kopičijo in jih moram potem predelati.
- Ko ne smeš izbruhniti, je bolj avtogena sugestija, da sam sebe znaš prepričati, kako bo fino, ko boš prišel ven iz tega, saj bo tudi tega enkrat konec.
- Vseh čustev si v stiku z mladostniki ne dovolim.
- Moraš pokazati tudi, ko si slabe volje, vendar čisto vseh ne.
- Ko si jezen, bi ga udaril, ampak ne smeš, te reakcije si ne dovolimo.

- Jaz se ne smem s stranko ustaviti in valjati v njenih čustvih.
- Zadevo lepo takoj ustaviva.
- Ko so uporabniki nespoštljivi jim povem na primeren način, da prosim, da se pogovarjamo vljudno in spoštljivo.
- Vem, da ne smem pokazati, da mi je nekdo ljubši, nekdo manj.
- Povem mu, da sem prizadeta in žalostna, ampak brez drame
- presoditi na kakšen način to vnesti v razgovor
- poskušam bolj njega nazaj spraševati

#### **PREKINITEV DINAMIKE-UMIK**

- lahko se umaknem iz tega prostora, ali človeka prosim, da se umakne za nekaj časa in se potem pogovarjava
- da se umaknem iz tega prostora in človeka prijazno povabim, naj zapusti pisarno
- jaz zapustim pisarno in se potem čez nekaj časa vrnem in lahko nadaljujemo pogovor
- se takrat kar oddaljim od cele situacije
- Rajši pustim uporabnika, ki je slabe volje oziroma s takšnimi čustvenimi izpadi pri miru.
- grem malo stran
- grem k drugim uporabnikom, tako da misli malo na druga pota splavajo
- Si vedno dopuščam možnost, da prekinem razgovor in rečem, danes ne morem več.
- Če vidim, kaj vse se v meni dogaja, načrtno prekinem obravnavo in o tem razmislim ali se pogovorim s sodelavko.
- Če sem pa kdaj jaz tarča teh izpadov, potem rečem, da bova preložili pogovor, ker je mera polna.
- Če do človeka gojim čustva, v smislu, da mi gre na živce, z nestrpnostjo sem ob njem in takega po navadi nimam naprej v obravnavi.
- Jaz samo zaznavam in rečem na sestanku, da s tem ne morem delati.
- da se lahko umakneš od skupine
- Če mi je kdo neprijeten, s tistim avtomatsko nisi toliko skupaj.

#### **PRIPRAVA NA SREČANJE**

- poskušam ostati mirna
- Poskušam biti notranje mirna že vnaprej.
- Se pripravim, da sem mirna, da bo vse v redu, da moram samo profesionalno delati, da tukaj ne gre za moje osebno življenje.
- poskušam, da sem malo bolj pozitivno naravnana
- Ostajam precej hladen
- Ko prihajam v službo se že v glavi pripravim, kaj me čaka.

#### **ISKRENOST**

- uporabniku rečem, jaz pa to poznam iz svojega življenja
- zelo raziskujem in rečem, da se zelo slabo počutim, ker ne vem, kaj v takem primeru narediti
- Negativne občutke kar podelim z uporabniki, ker hočem ustvariti neko domačnost.
- Jaz stranki mirno rečem, jaz pojma nimam, sanja se mi ne, v katero smer razmišljate.
- uporabnikom rečem, tudi mene je prizadelo to, kar mi pripovedujete

- Če bi imela lastno stisko, bi rekla, gospa ali se lahko zmeniva kasneje, ker sedajle se res ne počutim dobro.
- tisto, kar čutim v sebi, uporabim v delovnem odnosu
- Če pa je ne poznam, potem je to še vedno težava, meni se zdi, da se je nekaj podobnega dogajalo z mano, pa čisto ne razumem, raziskujem, zdaj razmišljam skupaj z vami.
- smo sodelavci in jaz v taki fazi, si tudi privoščimo, da povzdignemo glas in pokažemo, da smo jezni.
- ji tudi iskreno povem
- da sva iskrene
- na ta način se približaš uporabniku, moraš tudi pokazati svojo ranljivost
- se ne rabim truditi in reči, zdaj pa moram biti prijazna
- Če so negativna čustva povezana z osebo, ki je ta čustva vzbudila, se mi zdi neproduktivno, to negirat ali preusmerit.
- Poskušam biti toliko iskrena, kolikor je za stranko in zame koristno.
- lahko pa pokažem, da mi je hudo, da sem žalostna
- Dostikrat pa v tistem trenutku reagiraš kot človek, s tistimi čustvi, ki se ti takrat dogajajo.
- Če jaz delim čustva s svojimi strankami, se mi zdi, da rajši delim bolj pozitivna kot negativna.
- Drugače pa rajši počakam s tem, če sem jezna obupana, nerazpoložena.
- Bomo počakali, je še čas, če bo potrebno priti s tem na dan zaradi neke iskrenosti.
- jim kar povem, kaj jim gre
- Mene ni zato nič manj, če povem, da sem prejemale denarno podporo
- Tudi pokažem, da sem jezna, ne sicer takrat ko je na višku, ni pametno.

#### PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI

- Ne moreš vse te njihove stiske na svoja pleča prevzeti.
- Moje stališče je, da jaz ne morem odnašati odgovornosti namesto njih.
- Izhajajoč iz lastne osebne filozofije, da se vsakemu dogaja toliko kot zmore in prenese in ga jača pri tistem, kar lahko naredi
- Osebno in strokovno sem narejena na tem, kaj je mojega pri tem.
- Dovolim si čutiti vse, le da porazdelim čigavo je.
- postaviva okvirje, kaj jaz lahko za njo naredim
- sem jasna v načrtu, kaj bova skupaj naredili
- Zato taka koncentracija, ker je treba tisto znanje uporabiti v konkretni situaciji in povedati, kje točno smo in kam gremo.
- Povem tudi, koliko časa rabim za to, da bom našla odgovore.
- Mi pa pomaga znanje, da jaz vem, da to ni uperjeno na mene osebno.
- Če je človek jezen na cel svet, da ne jemlješ tega osebno.
- ima sigurno sam zelo velik problem, ni nujno, da si ti zaradi tega prizadet
- Če me je kdo ozmerjal, se ne sekiram, poskušam ugotoviti, kaj se je zgodilo.
- Kaj se s tem čustvom dogaja...ti čakaš na odziv.
- razmejevati na eni ravni, kjer ima totalno podporo in razumevanje, skupnih pravil pa se mora držati če želi ostati, ter predati možnost izbire za nadaljnje življenje v roke stranke.
- Uporabnica ve kakšno je moje stališče, ve kaj mora narediti, do kdaj ima možnost in tudi ve, da če tega ne naredi, ona grem jaz pa bom mirno spala.
- da bi prevzela nase nekaj, obljubila nekaj, kar ne morem izpolniti

- Nekaj čez prste gledati ni smiselno, ker nihče ne bo prevzel odgovornosti.
- Kadar so nespoštljivi probam ne doživljat osebno.
- Ne da bi se razbremenil odgovornosti, ampak da bi preveril, če si dovolj odgovorno in dobro opravil svoje delo.

#### **SAMOOPAZOVANJE**

- Ko pogledaš iz distance, si si kmalu na jasnem, da si tako reagiral, čisto človeško, da te je nekdo pustil na cedilu.
- To je moj kiks, da prehitim stranko v njenem koraku, ker izhajam iz sebe.
- če je bolj povezano z mano kot z njim, ne morem to na njega obesiti
- Si priznati, tole sem preterala, to ni bil vaš tempo, to je bila moja napaka, sem precenila.
- Če si priznam, da nimam do vseh enakega odnosa, sem bolj opremljena, vem kako delat, sem na to pozorna, manjša je verjetnost, da zamočim.
- Za poklice se odločamo na podlagi rak-rane, in če ne greš pogledat, kje je tvoja rak-rana, boš izgoreval ali pa boš postal birokrat.
- Takrat tudi v sebi razmisliš, kako si prišel na drugo stran.

#### **POTREBE**

- Rabiš povratno informacijo ali si dovolj odgovorno in dobro opravil svoje delo.
- Jaz imam potrebo, da o čustvih in občutkih na glas spregovorim, zaradi svojega duševnega zdravja.
- potrebe, da ji po človeški moči pomagam
- imaš hipno potrebo, da moraš odreagirati, drugače se ti pa zdi, da je to preveč za enega
- Čustva verbaliziram tudi zaradi sebe.
- V medosebnem odnosu ne potrebujem ničesar.
- Jaz se v stiku ne rabim počutiti dobro.
- postavim to mejo, povem kaj potrebujem

#### **PREUSMERJANJE POZORNOSTI**

- Malo spelješ misli na neko drugo stvar.
- Po navadi v 90% pomaga, da jih v pogovoru preusmerimo,
- Sem doživela nepredvidljivo situacijo, da sem v delčku sekunde morala rešiti svojo kožo z preusmeritvijo pozornosti.

#### **RAZVRŠČANJE-UREJANJE-ISKANJE SMISLA**

- Popredalčkam zadevo
- Nekateri stvari pač ne morem danes narediti, bom pa jutri, zato si zabeležim in na nek način s tem zaprem neko poglavje
- Skušam stvari v sebi dati prav mesto.
- Pogovori znotraj nas (ko me preplavijo negativna čustva).
- posvečam svojim občutkom in ob tem, ko se pogovarjam, se tudi znotraj ob sebi pogovarjam
- Pogledam, katere stvari mi skačejo po glavi in ali bi bilo boljše, da jih zaprem za nekaj časa oziroma, če jih ne morem, se z njimi še naprej ukvarjam.
- Pot domov, še mogoče razmišljam, potem pa ne več.
- Še preden pridem domov, stvar predelam.
- Mislim, da ne nosim svojih službenih čustev in skrbi domov.

- Za enkrat ni nekih stresnih situacij.
- Načeloma nimam težav, da bi stvari nosila domov, čustveno, hudo stisko.
- da znaš tudi bolje umestiti, to deluje pomirjujoče
- Z mojimi očmi to razdelam, da ne prevzemam vsa bremena od njih, da jih pogledam z drugimi očmi

#### **PROFESIONALNA ETIKA**

- Ne gojim negativnih čustev do uporabnikov, ni to moje življenje.
- s tem se moraš sprijazniti
- Za vzpostavitev profesionalnega odnosa moram biti to kar sem, neka uradna oseba.
- trudim se biti topla človeška, hkrati pa objektivna in osredotočena na tisto nalogo
- Kadar me preplavijo negativna čustva, mi najbolj pomaga znanje.
- Vedno je treba raziskovati, zakaj ta ovira.
- To ne jemljemo osebno. Svojih osebnih stališč v to delo sploh ne vmešavamo.
- Od tam naprej se pa dela.
- ga s tem ne smem obremenjevati
- Z mojimi očmi to predelam, da ne prevzamem vsa bremena od njih, da jih pogledam z drugimi očmi.
- Zelo se trudim, da pokažem profesionalen pristop.

#### **VEZ Z UPORABNIKI**

- Če je kakšna obremenilna stvar, neseš domov, jaz ne morem povsem izklopiti.
- Maš v sebi, čeprav jaz kar odklopim, vendar vedno nosiš te svoje uporabnike s sabo, pa se ti včasih kaj sanja.

#### **UKREP ZOPER UPORABNIKA**

- da to ne sme, da obstaja možnost kaznovanja
- vsakem primeru se odzovem tudi z obvestilom, zakaj to ne sme, ker smo pač v javni ustanovi,
- Ko uporabniki ne upoštevajo naših navodil, se postavi vzgojna metoda.
- Izhajam izključno iz njegove vloge in naše vloge pravic, dolžnosti, obveznosti, nikoli osebno.
- Ko pride do kakšnega incidenta, poskušam ignorirati vso situacijo.
- Če ne posvečaš pozornosti temu dogodku, potem tudi ona pozabi in gremo lepo dalje.
- Včasih niti nisi jezen, ampak veš, da moraš postaviti mejo.
- Takrat se moram hitro nekaj spomniti, da postavim mejo, da ne gre kar mimo.
- se ne odzivam na to kar mi pove

#### **UPOŠTEVANJE ČUSTEV**

- Nimam te možnosti, da bi zatajila svoja čustva.
- Pomembno mi je, da v odnos z uporabnikom vnašam svoja čustva.
- Praviloma si dovolim, da negativna čustva in neprijetni občutki so v delovnem odnosu.
- Nimamo časa podeljevati čustev z uporabniki.
- Če jaz ne bi čutila, če ne bi pokazala čustev, bi negirala tudi uporabnika.
- Mislim, da je prav, da človeku dam vedeti, da tisto, kar je naredil ni prav.
- Mislim, da bi sebe izdala, če bi ravnala drugače
- To rajši ne delim.

- dostikrat tudi verbaliziram uporabniku
- Moje solze ali moj smeh ne bo nič pomagal.
- Ne dovolim, da se nespoštljivo do mene obnašajo.
- Svojih čustev ne kažem navzven, tega ne počnem. Mislim, da je to tudi razlog, da drug dan lahko pridem v službo
- Ker to ne bi nič pomagalo, če pokažem, da se mi nekdo smili, da sem zgrožena nad tem, kar se mu je zgodilo, ker mu ne bi mogla pomagati, hkrati pa bi uporabnik dobil povratno informacijo, to je pa tako grozno, še njo je sesulo
- Prišlo je do določenih občutkov iz moje strani in strani mladostnice, o katerih se nisva nikoli pogovorile. Dokler se nisva pogovorile so se stvari stopnjevale.
- Mislim, da je dobro, da podelimo del teh čustev, kolikor je le možno, seveda ne v škodo uporabnice
- Če je kaj hudega lahko na interviziji tudi malo zajokaš in pokažeš hudo prizadetost, žalost, zaradi tega, kar si slišal.
- Če je možnost počakam, da se malce umiri in mu povem; ti si čisto v redu, ampak to, kako se vedeš, pa ni v redu. Če zmore to predelava.
- Kažemo in povemo, ker s tem dobiš nek določen rezultat.
- Jaz vem, da ne smem pokazati, da mi je nekdo ljubši in nekdo manj.
- se poskušam zavarovati ali pa ne izražati vseh negativnih čustev, takoj, čeprav se v meni kopičijo in jih moram potem predelati, vendar bolj v pogovoru s sodelavci. Z osebo pa takrat, ko je ona sposobna.

#### **SAMOPOMOČ**

- se dostikrat vmes ustavim na kavi, pa petnajst minut poskušam prezračiti možgane
- Ko je najbolj hudo, imam najbolj urejen vrt.
- Po tekem delu rabim sprostitev.
- Vmes naredim nekaj rekreacije, se malce sprehodim, grem nekaj čisto drugega počet za en kratek čas, da se potem spet vrnem k istemu.
- kako poveš neprijetne stvari je pomembno, da se navadiš
- Se mi je fino malce zadreti, zakričati, mogoče bi potreboval kakšno boksarsko vrečo.
- si vzameš pet minut, se malo sprehodiš
- daš stvari ven iz sebe, če drugače ne, z neko fizično aktivnostjo, ali pa da vsaj o njih razmisliš, kako jutri naprej, narediš črto, da smo za danes končali
- doma pa šport, fizična aktivnost, dobri odnosi z domačimi
- Se vsak dan razbremenjujem doma, z otrokom in počitkom, največ pa v klepetu s kolegicami.
- Ko ne zmorem več, si kar dopust vzamem.
- potrebno zelo skrbeti za sebe, telesno aktivnost, zdravstveno, fizično in psihično
- Razbremenjevanje: čim hitreje spat, en ventil je sigurno tudi pogovor z možem.
- Ko uporabnik odide, naredim nekaj dihalnih vaj.  
Pri uradnih osebah, pa si privoščim nekaj cinizma, tukaj je moj filter do nasprotnika.
- ali pa za petnajst minut odložiš delo pa razmisliš, kaj se je zgodilo, ali si naredil vse prav, tudi kaj pogledaš,
- Tisto kar imamo, pa na žalost ni vedno, so evalvacije dejavnosti.
- Več veščin se moraš naučiti, da znaš sam nase paziti.
- ko je pripravljena, se tudi jaz malce pomirim

- najprej razmislim v sebi
- Kadar je zelo hudo, se jaz probam pomiriti z dihanjem.
- Moraš izprežiti in poskrbeti le zase.
- Se ne pustim, da bi me to čustveno preveč obremenilo. Povem si, da ne morem reševati življenj vseh.

#### **RAZBREMENITEV V STIKU Z UPORABNIKOM**

- Razmisliš, kako si naredil delo, če si s tem delom zadovoljen, potem že nekaj bremena odpade.
- se znam razbremeniti na tak način, da načrtujem razgovor
- Strašno raziskujem in to me rešuje stiske
- V stiku z uporabniki pazim na dihanje.
- da sva se sproščali, ker je tudi meni lahko pomeni obremenitev, če ne vidim neke dobre rešitve
- tudi mene malo razbremenjuje v tem, da ne idealiziram stvari in da ji tudi ne vzbuja nekega lažnega upanja, da se da stvari hitro rešiti
- Malo z dihanjem, vodo, vstaneš, greš ven in prideš nazaj, malce s spreminjanjem teme, da na nek način sproščaš sebe in druge.
- Da vmes kaj piješ, da ne sedi, tako, da te ne bolijo ramena in hrbet, da vstaneš, se razgibaš.
- Razdelim razgovor na več razgovorov (razbremenjevanje), probam vplivat na situacijo, vendar ne v škodo stranke.
- To jim veliko pomeni in meni tudi, da si postavimo neke meje.

#### **PODPORNA MREŽA**

- dostikrat sva tukaj dve kolegici
- S sodelavkami se sproti pogovarjamo.
- Me se med seboj doživljamo, me čutimo, kdaj rabimo ali pa pridemo in prosimo za pomoč.
- Če te nikoli noben sodelavec ne bi razbremenil, bi pregorel
- pogovor s sodelavci
- o tem razmislim, potem je supervizija
- informiraš se lahko tudi zunaj pri drugih strokovnjakih
- se pogovoriš s kolegom ali kolegico ali je kakšna intervizija, supervizija
- na hitro pogledam, na koga se lahko obrnem
- se obrnem na supervizorja
- Če gre za hude osebnostne motnje, ko s človekom v razgovoru ne prideš nikamor, ti pomaga psiholog.
- Psihologinja lahko stestira, kje ne bomo mogli priti čez, četudi sem jaz še tako socialno-delavsko super.
- Razdelati s pomočjo supervizije ali pogovora s sodelavci-intervizija.
- Dostikrat si sproti povemo, dostikrat pa tudi veš, da se bo to uredilo.
- Pogovori in intervizije, supervizije
- imamo strokovne time, delo v paru, supervizije, intervizije, kjer dobro predelaš.
- Diskusija, pogovor, da imaš možnost z nekom nekaj prediskutirati, izmenjava mnenj, posvetovanje, ko govoriš o tem se že ventiliraš, evalviraš.
- jih že kar sproti rešujemo s sami ženskami, nekaj pa tudi s sodelavci.
- ko je kakšen zelo buren pogovor, kakšna od sodelavk čuti in se kar priključi pogovoru, da je lažje

- Počvekam s sodelavko, supervizija; na čeloma domov ne nosim.
- Za pomiritev sem potrebovala našo terapevtko.
- ko pa je akutno, potem se pa obrnem na par ljudi, ki jim zaupam.
- Dober kolektiv, suport sodelavcev, supervizija,
- Možnost, da se po tem s kom pogovorim.
- pogovor s sodelavkami,
- Super dobro mi je, da imamo dobro supervizorko.
- meni se zdi, da je največja opora, da predelamo takoj ali pa zelo kmalu
- Obkrožam se s takimi ljudmi, ki so bolj optimisti.

#### **PRISTOP K REŠEVANJU PROBLEMOV**

- Stvari doma rešujem na podoben način kot v službi, zato mi ni potrebno spreminjati načinov ravnanja s sabo in drugimi.
- Ne vlagam nekih dodatnih naporov, ko pridem v službo, da bi se morala preleviti v nekaj drugega.

### **POZITIVNA ČUSTVA , KREPITEV OBČUTKA IZPOLNJENOSTI TER SOOČENJE Z NJIMI**

#### **ČUSTVA:**

##### **VESELJE**

- Kadar se kaj dobrega zgodi, komu, ki sem ga poznal oziroma, da sem za njih morda celo kaj delal.
- Uporabniki so mi taka motivacija za delo.
- Najlepši trenutek: takrat ko je uporabnik hvaležen, ko rešimo pereč problem.
- Trud, ki ga vložiš obrodi sadove.
- Jaz zelo rada opravljam svoje delo.
- Sem že tokrat doživela njihovo hvaležnost.
- sem zelo vesela
- Nekaj lahko naredim.

#### **OBČUTKI:**

##### **UČINKOVITOST**

- ko mi pove kaj lepega
- Vem, kdaj sem uspešen.
- Ni nujno, da se nek primer uspešno konča, da se jaz počutim uspešno.
- Uspešna se počutim, ko vidim zadovoljne stranke, sem sama s sabo zadovoljna, da imaš življenje pod nadzorom.
- Dober občutek je, da si nekomu nekaj dal, kar je uporabno in koristno in da mu je v življenju nekaj predstavljalo, da bi znal neke stvari boljše opravljati.
- To pomeni, da sem prave stvari počel v tem odnosu.
- Uspešen sem, kadar sem zadovoljen s tem, kar naredim.
- Jaz se počutim uspešna, ko je bil moj trud nagrajen.



- Občutek za uspešnost dobiš od ljudi.
- Dobro se počutiš, da si tudi ti nekaj prispeval zraven.
- Dobro se počutiš, če veš kaj delaš, če imaš dovolj znanja in podpore vodstva in sodelavcev.
- Ko je ženska ali nosečnica zadovoljna po vsem tistem, kar sva skupaj delali, če je na koncu nek izhod, potem je tudi za nas to velika čustvena razbremenitev.
- Uspešna se še počutim, ko vsi uživamo in ko se po sankcijah vrnejo, dajo roko in se ti opravičijo ter priznaj svojo napako.
- Da uporabnica naredi nek premik po lastnem tempu in rečeš, splačalo se je.
- ko lahko preverim informacije na inštitucijah in dobim takoj odgovor
- čisto suvereno in mirno sem nastopila in predstavila v Mercatorju, kako bomo delili odgovornost
- To je bil uspeh, ko se je uporabnica ob priznanju oddahnila.
- Znam poklicati na pravi naslov in povprašat pravilno in potem dobim pravo informacijo.
- Treba jih je znati pravilno motivirati.

#### **DELOVNA KLIMA**

- je spoštljiv odnos, obojestransko, da je odprt prostor za dialog, dvosmerna komunikacija
- da se počutim dobro je obojestransko spoštovanje.
- Mora biti neka simpatija
- Najbolj rabim odkrit odnos, pošten odnos.
- Iskrenost je nujno potrebna za dober odnos in za moje dobro počutje.
- Potrebujem to, da me on sprejema kot strokovnjaka in da zaupa vame.
- Potrebujem ustaljeno mirno življenje, tudi zasebno.

#### **VELJAVA-OPAŽENOST**

- me pohvali.
- meni to kar dosti pomeni, če me kdo pohvali, če me povabijo predavat, pomembno je od kolegov, da opazijo, da si nekaj naredil pa tudi od druge stroke, uporabnikov
- mi to pomeni neko zadoščenje

#### **UGLAŠENOST Z UPORABNIKOM**

- Rečem on je moj, ker sva najdla kontakt v medosebnem odnosu.
- zaznam drugačno empatijo in začutim, da je tudi on mene zaznal
- Stranka te mora začutiti.
- po navadi ne povem, kako se počutim, vendar mislim, da to zaznajo

#### **SOOČANJE:**

#### **DELOVNI POGOJI**

- so dobri delovni pogoji, da je mir, da je ustvarjen nek odnos, da lahko delaš
- Potrebujem samo to, da zagotovim temu človeku nek prostor, kjer lahko v miru pove, da se druge ne vtikajo vanj in ga prekinjajo
- rabim miren prostor, da me vmes ne motijo in da imam dobre sodelavke da je količina dela obvladljiva

#### **ZANIMANJE-OSEBNA ČVRSTOST**

- Nedokončane zadeve so kvečjemu izziv
- mi ne da mira, dokler ne najdem nekoga, ki mi bo vedel povedati odgovor, neke literature
- Meni je vsaka izkušnja, vsak problem, ga ne imenujem več kot problem in težava, ampak kaj se iz tega lahko naučim.
- vidim tisto, kar je treba še naredit
- Jaz si jezo pretvorim v kreativnost.
- sama se osebno spopadem s stvarmi, ki mi niso fino
- Se prisilim, da grem k mladostniku, čeprav ne bi želela zato, da premagam, presežem to.
- grem v nek drug nivo pogovora

#### **SLEDENJE ČUSTVOM IN OBČUTKOM**

- Prilagodim od primera do primera, zelo pogosto celo nezavedno.
- Intelektualne sposobnosti, pa na občutke se tudi kar precej zanašam, misli tudi
- Če se le da usklajeno upoštevam dogajanje v sebi
- Dobim en občutek in potem navzven, ga pa ubesedim v kakšno vprašanje.

#### **MOTIVACIJA**

- Sem dostikrat doživela to hvaležnost, zato zame to ni težko. Meni se zdi, da mi je bil to odziv, da sedaj brez problema zvrtil telefon na različne službe
- Če dalj časa ni nekih izrazitih uspehov, me to gor drži.

### **9.3. PRILOGA 3**

#### **-definiranje pojmov**

#### **ČUSTVA IN OBČUTKI SOCIALNIH DELAVCEV TER SOOČANJE Z NJIMI V PRVIH SREČANJIH Z UPORABNIKI**

##### **ČUSTVA:**

**ZANIMANJE:** Socialni delavec izraža interes za uporabnikovo življenjsko zgodbo.

**JEZA:** Ob uporabnikovih zgodbah socialni delavci čutijo jezo.

**OBŽALOVANJE:** Socialni delavci obžalujejo negativne izkušnje uporabnikov.

**STRAH:** Socialne delavce je strah, ko se zavedajo moči, s katero delujejo na uporabnika.

##### **OBČUTKI**

**VŽIVLJANJE V ZGODBE UPORABNIKOV:** Večina socialnih delavcev se močno vživi v uporabnikove stiske.

**IZPOSTAVLJENOST OSEBNEGA PROSTORA:** Socialne delavce stiske ne prizadenejo osebno.

**POSILANSTVO:** Socialni delavci čutijo smiselnost svojega dela.

## SOOČENJE

**STIK S SABO:** Večina socialnih delavcev prekine stik s svojimi čutenji v stiku z uporabniki.

**VAROVANJE OSEBNIH MEJA:** Socialni delavci uspešno varujejo zasebno.

**ANGAŽIRANOST:** Socialni delavci so motivirani, da prekomerno delajo za razrešitev uporabnikove stiske, če ti ne izkoriščajo ugodnosti.

**IZKUŠNJE:** Na podlagi izkušenj socialni delavci lahko ločijo strokovno iz zasebno življenje.

**REAKCIJA NA UPORABNIKOVO ZGODBO:** Uporabniki v socialnih delavcih izzovejo podporo.

## NEGATIVNA ČUSTVA IN OBČUTKI SOCIALNIH DELAVCEV TER SOOČANJE Z NJIMI V DELOVNEM ODNOSU

### ČUSTVA

**OBŽALOVANJE:** Socialni delavci obžalujejo situacije, ko zaradi zakonskih določil, ne morejo pomagati.

**KRIVDA:** Socialni delavci se počutijo krive, če ne pomagajo.

**STRAH:** Socialne delavce se bojijo izražati negativna čustva.

**JEZA:** Socialne delavce jezi, kadar so prezrti.

**GNUS:** Socialnim delavcem se gnusijo uporabniki, ki spolno zlorablajo otroke.

### OBČUTEK

**NEMOČ:** Socialni delavci se počutijo nemočne, ko ne najdejo ustreznih rešitev.

**OBREMENJENOST:** Socialni delavci so obremenjeni ob povečani čustveni intenziteti v delovnem odnosu, ob prevelikih zahtevah od sebe in uporabnika, nasilju in zlorabami ter ob nesprejemanju uporabnikove posledic trenutnega stanja v prihodnosti.

## SOOČANJE

**STIK S SABO:** Večina socialnih delavcev v delovnem odnosu prekinja stik s sabo. Le manjšina se trudi, da bi ohranila povezavo s sabo skozi celoten proces dela z uporabnikom.

**MANIFESTACIJA ČUSTEV:** Čustva se manifestirajo na telesnem nivoju v obliki bolečin in telesne izčrpanosti.

**NADZOR:** Socialni delavci močno nadzirajo izražanje čustev in občutkov.

**PREKINITEV DINAMIKE-UMIK:** Socialni delavci se iz čustveno prenapetega odnosa fizično umaknejo.

**PRIPRAVA NA SREČANJE:** Socialni delavci se poskušajo umiriti pred pričakovanim čustveno zahtevnim srečanjem in to umirjenost zadržati skozi celotno druženje z uporabnikom.

**ISKRENOST:** Socialni delavci so iskreni do uporabnikov.

**PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI:** Socialni delavci prevzemajo svoj del odgovornosti, uporabnikom pa prepuščajo njihovega.

**SAMOOPAZOVANJE:** Socialni delavci so sposobni priznati, da so neustrezno ravnali z uporabniki.

**POTREBE:** Socialni delavci svoje potrebe v zvezi s strokovnim delom realizirajo.

**PREUSMERJANJE POZORNOSTI:** Socialni delavci preusmerjajo pozornost, ko je intenziteta čustvenega naboja prevelika.

**RAZVRŠČANJE-UREJANJE-ISKANJE SMISLA:** Socialni delavci zmorejo umestiti strokovne dileme v svoj sistem tako, da jih v zasebnem življenju ne obremenjujejo.

**PROFESIONALNA ETIKA:** Socialni delavci delujejo kot strokovne osebe, zato uporabnikov ne sodijo.

**VEZ Z UPORABNIKI:** V primeru večjih obremenitev se vez z uporabnikom ohranja tudi v zasebnem življenju.

**UKREP ZOPER UPORABNIKA:** Če uporabnik ne upošteva pravil organizacije, je kaznovan v skladu s pravilnikom te organizacije.

**UPOŠTEVANJE ČUSTEV:** Večina socialnih delavcev upošteva svoja čustva v delovnem odnosu.

**SAMOPOMOČ:** Socialni delavci uporabljajo različne načine sproščanja.

**RAZBREMENITEV V STIKU Z UPORABNIKOM:** Socialni delavci jasno načrtajo potek dela v delovnem odnosu in v njem tudi zadovoljujejo lastne potrebe.

**PODPORNA MREŽA:** Socialni delavci dobivajo največjo podporo pri sodelavcih, interviziji in superviziji.

**PRISTOP K REŠEVANJU PROBLEMOM:** Reševanja strokovnih in zasebnih problemov poteka na enak način.

## **POZITIVNA ČUSTVA, KREPITEV OBČUTKA IZPOLNJENOSTI TER SOOČENJE Z NJIMI**

### **ČUSTVA**

**VESELJE:** Socialni delavci so veseli, če lahko pomagajo uporabnikom.

### **OBČUTKI**

**UČINKOVITOST:** Socialni delavci se počutijo učinkoviti, ko pripomorejo k izboljšanju življenjskega sveta uporabnikov.

**DELOVNA KLIMA:** Socialni delavci potrebujejo za nemoteno delo spoštljiv in iskren odnos.

**VELJAVA-OPAŽENOST:** Socialni delavci se počutijo izpolnjeni, ko uporabniki ali strokovnjaki iz drugih delovnih področij opazijo njihove dosežke.

**UGLAŠENOST Z UPORABNIKOM:** Socialni delavci se počutijo uglašeni z uporabniki, ko z njimi najdejo pristen stik.

## SOOČANJE

**DELOVNI POGOJI:** Socialni delavci potrebujejo za opravljanje svojega dela miren prostor, ki omogoča ustvarjanje delovnega odnosa, ustrezno podporno mrežo in obvladljivo količino dela.

**ZANIMANJE-OSEBNA ČVRSTOST:** Ovire na poti socialni delavci jemljejo kot izziv.

**SLEDENJE ČUSTVOM IN OBČUTKOM:** Socialni delavci poskušajo slediti in upoštevati lastne čustva občutke in misli.