

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Damjana Burnić, Urška Klemenčič

NASILNO VEDENJE UPORABNIKOV NAD  
STROKOVNIMI DELAVCI NA OBALNIH CENTRIH ZA  
SOCIALNO DELO

Diplomsko delo

LJUBLJANA 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Damjana Burnić, Urška Klemenčič

NASILNO VEDENJE UPORABNIKOV NAD STROKOVNIMI DELAVCI  
NA OBALNIH CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Diplomsko delo

Mentor: Izr. prof. dr. Bogdan Lešnik

LJUBLJANA 2016

## **PREDGOVOR**

Delavci na centrih za socialno delo so vsakodnevno v interakciji z ljudmi, ki prihajajo k njim po pomoč zaradi življenjskih stisk, v katerih se znajdejo. Sami sva si poklic socialnega delavca predstavljali kot nudenje pomoči in podpore ter opolnomočenje posameznikov, kjer socialni delavec skupaj z uporabnikom razrešuje probleme in dosega spremembe. Vendar je pri delu na centru za socialno delo potrebno upoštevati veliko predpisov in zakonov, ki so iz leta v leto bolj restriktivni, zaradi česar je socialno delo vse bolj uradniško. Potrebno je slediti formalnostim in vse zapisovati, zato je uporabniku namenjenega vse manj časa. Vse to vpliva na odnos zaposlenih na centru za socialno delo z uporabniki. Slednji so vedno bolj potisnjeni v kot, prestrašeni, neopaženi, neuslišani, jezni in nemočni. Zaposleni na centrih za socialno delo so zato izpostavljeni čustvom uporabnika in lahko postanejo žrtve nasilnega vedenja, ne da bi se tega zavedali.

V teoretičnem delu sva opredelili definicije in oblike nasilja, kako to vpliva na strokovne delavce in kako se nanj odzivajo, ter dejavnike, ki pri uporabnikih povzročajo nasilno vedenje. Predstavili sva delovanje centrov za socialno delo in naloge, ki jih opravljajo. Pregledali sva zakonsko podlago, ki ščiti delavce pred nasilnimi dogodki in določa, kako bi morali vodilni ravnati v primeru, ko se zgodi nasilje s strani tretje osebe.

V metodološkem delu sva izvedli intervjuje s strokovnimi delavci na različnih področjih; zajeli sva po tri strokovne delavce z vsakega CSD-ja (Koper, Izola, Piran). Zanimalo naju je, ali se srečujejo z nasilnim vedenjem s strani uporabnikov, kako pogosto prihaja do takega vedenja, kako se nanj odzivajo ter na kakšen način je poskrbljeno za njihovo varnost.

Prišli sva do ugotovitev, da je nasilno vedenje prisotno in da je večinoma psihično oz. verbalno. Zaposleni najpogosteje pomoč ali pogovor poiščejo pri sodelavcih. Nekateri imajo enkrat mesečno organizirano supervizijo, kjer lahko tudi spregovorijo o svojih stiskah, večinoma pa so prepuščeni sami sebi. Pomembno dejstvo, ki sva ga spoznali je, da večina strokovnih delavcev kričanje, žaljenje in grožnje (psihično nasilje) ne dojema kot vrsto nasilja, temveč kot del njihove službe in nekaj vsakdanjega. Nekateri dovolijo, da uporabniki kričijo nanje in na tak način izrazijo svojo stisko, spet drugi postavijo mejo, ki je uporabnik ne sme prestopiti.

## **ZAHVALA**

*Zahvaljujemo se najinemu mentorju izr. prof. dr. Bogdanu Lešniku za pomoč in nasvete pri pisanju diplomskega dela.*

*Zahvala gre tudi direktoricam in zaposlenim strokovnim delavkam, ki so nama s sodelovanjem omogočile izdelavo diplomskega dela.*

*Hvala najinima partnerjema in družinama, ki sta nama stali ob strani in naju spodbujali.*

## PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Urška Klemenčič, Damjana Burnić

Naslov diplomske naloge: Nasilno vedenje uporabnikov nad strokovnimi delavci na obalnih centrih za socialno delo

Ime in priimek mentorja: Izr. prof. dr. Bogdan Lešnik

Kraj: Ljubljana                      Leto: 2016

Število strani: 81                      Število prilog: 2

Število tabel: 19

Ključne besede: oblike nasilnega vedenja, nasilje, uporabniki, socialni delavci, strokovni delavci, center za socialno delo

Povzetek: Namen diplomskega dela je raziskati pojavnost nasilnega vedenja nad strokovnimi delavci s strani uporabnikov na obalnih centrih za socialno delo, saj je to tema, o kateri se ne govori veliko, prav tako pa na Obali o tem še ni bila opravljena nobena raziskava. V teoretičnem delu sva zapisali definicije nasilnega vedenja, opisali sva oblike nasilja in dejavnike, ki povzročajo nasilno vedenje, predstavili sva načine dela z osebo, ki se nasilno vede, varnost pri delu, obremenjenost strokovnih delavcev ter pomoč in podporo, ki jo dobijo. V empiričnem delu sva predstavili rezultate raziskave, kjer sva ugotovili, da je nasilno vedenje prisotno in da je večji del nasilnega vedenja psihične narave. Odraža se v obliki besednih groženj, izsiljevanja, kričanja, žalitev ipd. Zaznali sva različno dojemanje nasilnega vedenja med strokovnimi delavci, kajti mnogi kričanje ali žaljenje ne doživljajo kot nasilje, zato je pogostost nasilnega vedenja težko določiti. V raziskavo sva vključili sva tudi pogovore s strokovnimi delavkami.

Thesis title: Violent Behavior of Users Towards Professional Workers of Centers for Social Work in the Slovenian Coastal Region

Keywords: forms of violent behavior, violence, users, social workers, center for social services

Summary: The purpose of this thesis is to explore the occurrence of violent behavior of clients towards professional workers in the centers for social work in the Slovenian Coastal region as this issue has not yet been discussed or researched thoroughly. In the theoretical part we present various definitions of violent behavior and describe different forms of violence, as well as factors that cause violent behavior. In addition, we analyze the methods of interaction with violent people, safety at work, work overload of professional workers and the forms of help and support they receive. In the empirical part we present the findings of our research, which show that in this environment violent behavior is common. Results also show that violence is usually a consequence of psychological disorder. Violent behavior is manifested through verbal abuse, threatening, yelling and insults. The results also show that violence is perceived differently as many workers do not see yelling and insulting as violent acts. Consequently, it is hard to assess the frequency of violent behavior. The research includes interviews with social workers in the Coastal region.

## KAZALO

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. TEORETIČNI UVOD .....                                              | 9  |
| 1.1. Opredelitev nasilja .....                                        | 9  |
| 1.2. Oblike nasilja .....                                             | 10 |
| 1.3. Dejavniki, ki so povezani z nasiljem .....                       | 13 |
| 1.4. Splošne značilnosti in dejavnosti centrov za socialno delo ..... | 14 |
| 1.5. Pojavnost nasilja na delovnem mestu .....                        | 16 |
| 1.6. Nasilno vedenje uporabnikov do strokovnih delavcev .....         | 17 |
| 1.6.1. Dosedanje raziskave .....                                      | 20 |
| 1.6.2. Značilnosti oseb, ki se nasilno vedejo .....                   | 21 |
| 1.6.3. Delo z osebami, ki se nasilno vedejo .....                     | 22 |
| 1.7. Varnost strokovnih delavcev .....                                | 24 |
| 1.8. Obremenjenost strokovnih delavcev .....                          | 26 |
| 1.9. Podpora in pomoč strokovnim delavcem .....                       | 28 |
| 2. PROBLEM .....                                                      | 31 |
| 2.1. Opredelitev problema .....                                       | 31 |
| 2.2. Cilji raziskave .....                                            | 31 |
| 3. METODE DELA .....                                                  | 32 |
| 3.1. Vrsta raziskave .....                                            | 32 |
| 3.2. Merski instrument .....                                          | 32 |
| 3.3. Vzorec .....                                                     | 33 |
| 3.4. Zbiranje podatkov .....                                          | 33 |
| 3.5. Obdelava podatkov .....                                          | 33 |
| 4. REZULTATI IN RAZPRAVA .....                                        | 34 |
| 4.1. Splošni del .....                                                | 34 |
| 4.2. Izpostavljenost nasilnemu vedenju .....                          | 36 |
| 4.3. Oblike nasilja .....                                             | 37 |
| 4.4. Kje prihaja do nasilja? .....                                    | 38 |
| 4.5. Značilnosti povzročiteljev .....                                 | 40 |
| 4.6. Razlogi za nasilno vedenje .....                                 | 41 |
| 4.7. Odziv na nasilno vedenje .....                                   | 42 |
| 4.8. Strah .....                                                      | 44 |
| 4.9. Pomoč .....                                                      | 45 |
| 4.10. Najhujši dogodek .....                                          | 46 |

|        |                                 |    |
|--------|---------------------------------|----|
| 4.11.  | Varnost .....                   | 47 |
| 4.12.  | Zamenjava delovnega mesta ..... | 48 |
| 4.13.  | Nevarnost poklica.....          | 49 |
| 4.14.  | Bolniški dopust.....            | 50 |
| 5.     | SKLEPI .....                    | 51 |
| 6.     | PREDLOGI .....                  | 54 |
| 7.     | UPORABLJENA LITERATURA .....    | 55 |
| 8.     | PRILOGE .....                   | 58 |
| 8.1.   | VPRAŠALNIK .....                | 58 |
| 8.2.   | TRANSKRIPTI INTERVJUJEV .....   | 59 |
| 8.2.1. | OSEBA A .....                   | 59 |
| 8.2.2. | OSEBA B .....                   | 61 |
| 8.2.3. | OSEBA C .....                   | 63 |
| 8.2.4. | OSEBA D .....                   | 66 |
| 8.2.5. | OSEBA E.....                    | 68 |
| 8.2.6. | OSEBA F.....                    | 70 |
| 8.2.7. | OSEBA G .....                   | 73 |
| 8.2.8. | OSEBA H .....                   | 75 |
| 8.2.9. | OSEBA I.....                    | 77 |
| 9.     | POVZETEK .....                  | 80 |

## **KAZALO TABEL**

|            |                                                                                |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1:  | Izpostavljenost nasilnemu vedenju.....                                         | 36 |
| Tabela 2:  | Izpostavljenost nasilnemu vedenju v zadnjem letu .....                         | 36 |
| Tabela 3:  | Oblike nasilnega vedenja.....                                                  | 37 |
| Tabela 4:  | Psihično nasilje .....                                                         | 37 |
| Tabela 5:  | Nasilje nad predmeti.....                                                      | 37 |
| Tabela 6:  | Kje prihaja do nasilja.....                                                    | 38 |
| Tabela 7:  | Soočanje z nasilnim vedenjem izven prostorov CSD.....                          | 39 |
| Tabela 8:  | Značilnosti oseb, ki se nasilno vedejo .....                                   | 40 |
| Tabela 9:  | Razlogi za nasilno vedenje .....                                               | 41 |
| Tabela 10: | Reakcije strokovnih delavcev .....                                             | 42 |
| Tabela 11: | Prijave omenjenih dogodkov .....                                               | 43 |
| Tabela 12: | česa se strokovni delavci bojijo, ko se srečujejo z nasilnimi uporabniki ..... | 44 |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 13: Kaj je strokovnim delavcem v pomoč .....                                   | 45 |
| Tabela 14: Kako je na posameznem centru za socialno delo poskrbljeno za varnost ..... | 47 |
| Tabela 15: Mnenje strokovnih delavcev o varnosti .....                                | 47 |
| Tabela 16: Kaj bi se lahko popravilo glede varnosti .....                             | 48 |
| Tabela 17: Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta .....                             | 48 |
| Tabela 18: Nevarnost poklica .....                                                    | 49 |
| Tabela 19: Koriščenje bolniškega dopusta zaradi obremenjenosti z omenjenimi dogodki.  | 50 |

## 1. TEORETIČNI UVOD

### 1.1. Opredelitev nasilja

Univerzalno definicijo, s katero bi zajeli vse vrste nasilnega vedenja, je težko najti, saj si nasilje vsak posameznik razlaga drugače. Prav tako ne gre iskati enega vzroka za nasilna dejanja, ker so le ta posledica interakcij med kulturnimi, socialnimi, biološkimi, vedenjskimi, psihološkimi, ekonomskimi in drugimi faktorji (Možina 2004: 9).

Nasilje v grobem pomeni zlorabo moči v različnih oblikah oziroma neustrezen vedenjski odgovor na občutke strahu in jeze. Posameznik večinoma odreagira na nasilen način, ki je škodljiv drugemu, ko začuti, da se krši njegova lastna integriteta in svoboda. V ozadju nasilnega vedenja je torej najpogostejše čustvena vsebina. Dejstvo pa je, da gre za neustrežno vedenje, ki je lahko tudi kaznivo, odgovornost za tako vedenje pa je izključno na storilcu (Munc 2010: 81–82).

V Društvu za nenasilno komunikacijo pravijo, da je nasilje kršenje pravil varnega in kakovostnega skupnega bivanja, kajti v vsaki skupnosti veljajo neka pravila, ki govorijo o tem, katero vedenje je dopustno in katero ni. Vsak si želi živeti čim bolj varno in kakovostno življenje, v katerem lahko uresničuje svoje potenciale in ima pristen stik z ostalimi, ko v odnose vstopi nasilje, pa se žrtvi močno znižata raven kakovosti življenja in občutek varnosti.

Nasilje prav tako pomeni kršenje človekovih pravic in prestopanje osebnih mej. Vsak od nas se mora zavedati, da se naše pravice in meje končajo tam, kjer se začnejo pravice in meje drugih. Prav tako ima vsak od nas pravico živeti varno, brez nasilja ter s pomočjo nenasilne komunikacije ščititi svoje meje in interese.

Nasilje pomeni tudi zlorabljanje moči v škodo drugih, kar pomeni, da si povzročitelj skuša v odnosu zagotoviti moč in nadzor nad žrtvijo in tako uresničiti svoje interese. S takim načinom posega v osebno integriteto žrtve in omejuje njen človeški potencial.

Nasilje je torej vsaka zloraba moči, ki jo oseba z več moči povzroča nad osebo z manj moči, s čimer potrjuje svojo nadvlado in podrejenost žrtve. Nasilja nikakor ne gre enačiti s konfliktom, do katerega pride pri dveh ali več osebah, ki imajo različne ali nasprotujoče želje, vendar jih rešujejo na način, ki je sprejemljiv in dosegljiv za obe oziroma vse strani (<http://csd-kp.si/sl/page/view/id/predstavitev>).

Po Možini (2004: 12) je nasilno vedenje definirano kot vsako telesno ali besedno nasilje, ki povzroči psihično ali fizično škodo. Taka definicija omogoča subjektivno definiranje in vključuje širok spekter nasilnega vedenja glede na zaznavo žrtve. Zato velja, da je nasilje vse, kar žrtev doživi kot nasilje.

Avtor omenja tudi definicijo, ki je bolj široka in pravi, "da gre pri osebnem nasilju za enostransko uveljavljanje lastnih interesov, s tem pa namerno omejimo in prizadenemo drugega človeka ali pa si to razložimo preprosto z opravičilom, da drugačno ravnanje ni bilo mogoče" (*ibid.*: 11). Pri tem gre za subtilne oblike prisile, pri čemer prezremo oz. ne upoštevamo znakov upiranja in nezadovoljstva pri drugem človeku ter še naprej uveljavljamo svoje prepričanje.

## **1.2. Oblike nasilja**

Poznamo več vrst nasilja, ki je prisotno tako med znanci oziroma partnerji kot med tujci. Kljub temu, da se nasilje najpogosteje dogaja v zasebnem prostoru, ima družbene razsežnosti, saj se dogaja ne glede na raso, kulturno, nacionalno, versko, razredno in drugo pripadnost.

Poznamo fizično, spolno, psihično (verbalno in neverbalno), čustveno in ekonomsko nasilje. Najbolj pogosta oblika nasilja je psihično nasilje, katerega žrtve smo v svojem življenja pravzaprav vsi, prav tako pa ga vsi povzročamo.

### **PSIHIČNO NASILJE**

Psihično nasilje lahko predstavlja že vsaka nepremišljena beseda, ki prizadene sogovornika. Na videz je lahko nedolžna, vendar ima možnost, da preraste v večje, vztrajne oblike psihičnega nasilja, s katerim načenjamo človekovo duševnost, psihično stabilnost in samozavest. Označuje torej vsakršna dejanja, ki se na nezaželen in grob način dotaknejo človekove psihe (Kuhar *et al.*, 1999: 5).

Avtorji (*op cit.*; 5–6) navajajo pet konkretnih pojavnih oblik psihičnega nasilja:

- namerna ali nenamerna uporaba grobih besed in mnenj,
- vpitje, žaljenje, zmerjanje in poniževanje,
- ustvarjanje negativnih mnenj o človeku na podlagi predsodkov in stereotipov,
- prepir ali nesoglasja, kjer ena stran zlorablja svojo fizično, psihično, ekonomsko, hierarhično, institucionalno ali drugo premoč,

- izsiljevanje in grožnje.

Kot že omenjeno, je psihičnega nasilja v današnji družbi veliko in ga je težko definirati. Mejo med še sprejemljivim in nesprejemljivim začrta vsak posameznik sam zase. Zato je zelo pomembno, da se o teh stvareh govori, kajti mnogokrat se ne zavedamo, da se vedemo nasilno.

Včasih se ljudje vedejo nasilno zaradi svoje nemoči in se želijo braniti z nasiljem, včasih pa se dobro zavedajo svoje moči in jo želijo uveljaviti.

## FIZIČNO NASILJE

Ko se nasilnim besedam pridruži še gesta, govorimo o fizičnem nasilju.

"Fizično nasilje je vsaka uporaba fizične sile ali resna grožnja z uporabo sile. Usmerjeno je na človekovo telo ali njegovo življenje. Fizične bolečine in posledice, ki jih nasilnež tako povzroča, vedno spremljajo tudi psihične posledice pri žrtvah." (Kuhar *et al.*, 1999: 10)

Običajno se nasilje stopnjuje in se nikoli ne konča samo od sebe.

Konkretne oblike fizičnega nasilja so brca, klofuta, udarec z roko ali predmetom, ščipanje, lasanje, odrivanje, tudi dotikanje, ko si oseba tega ne želi, zvijanje rok, ugašanje ogorkov na telesu, polivanje z vodo, omejevanje gibanja, odrekanje ali vsiljevanje hrane, umor (*ibid.*: 11).

## SPOLNO NASILJE

Spolno nasilje predstavlja specifično obliko nasilja, saj z njim posegamo v človekovo spolno integriteto. Tudi v tem primeru je pomembna osebna meja, ki pa ni univerzalna, saj si jo vsak posameznik začrta sam. V primeru posilstev in spolne zlorabe otrok so meje zakonsko opredeljene. V nasprotju s tem je spolno nadlegovanje na delovnem mestu neopredeljeno, meje pa so veliko bolj gibljive.

Kot spolno nasilje razumemo spolno nadlegovanje (najpogosteje na delovnem mestu), spolno zlorabo slabotnih oseb ali otrok, incest, neprimerne poglede, komentarje, nagovarjanje, posilstvo itd. (*op.cit.*: 17–18).

Nasilju sorodni pomen je tudi agresivnost, katero sta avtorici Lamovec in Rojnik opredelili z naslednjimi besedami: "agresivnost v *najširšem smislu* je vsak aktivni pristop k okolju in izraža prvotni pomen besede 'aggređi' – približevati se, pristopiti. Zajema vse oblike gibanja in iztegovanja rok in grizenja hrane, nekatera čustva, kot so jeza, bes in sovraštvo, tja do telesnega nasilja nad drugimi." (Lamovec, Rojnik, 1987: 11)

Razlaga oblik agresivnosti po Buss – Durkeeju (*op.cit.*: 75):

- Telesna agresivnost, ki se nanaša na pripravljenost za telesno obračunavanje v različnih situacijah. Ta vključuje le medosebno agresivnost, ne pa tiste, katere cilj je uničevanje predmetov.
- Posredna agresivnost, ki vključuje tiste oblike agresivnosti, ki niso usmerjene na določen cilj, temveč gre za razne napade besa, loputanje z vrati ipd. Sem spada tudi posredna agresivnost v ožjem smislu, ki se kaže v opravljanju ter zbijanju šal na račun določene osebe.
- Razdražljivost se izraža v povečani čustveni odzivnosti na sorazmerno blage frustracije ali izzive ter vključuje naglo jezo, ogorčenost, grobost in nerazpoloženost.
- Negativizem vključuje vse oblike nasprotovalnega vedenja, ki je navadno usmerjeno proti avtoriteti in predstavlja odklonitev sodelovanja, ki se lahko izraža v različnih oblikah, od pasivnega nestrinjanja do odkritega upora proti zakonom in navadam.
- Sovražnost se nanaša na posplošen občutek sovraštva in ljubosumnosti, ki temelji na dejanskemu ali izmišljenemu zapostavljanju in je usmerjeno v vse ljudi.
- Sumničavost predstavlja projekcijo sovražnosti na druge in se lahko kaže v nezaupljivosti in previdnosti v medosebnih odnosih ali v prepričanju posameznika, da je žrtev zaničevanj ali sovražnih naklepov drugih.
- Besedna agresivnost se nanaša na negativen odnos do drugih in se izraža v načinu ali vsebini govora. Način govora je lahko prepirljiv ali kričav, vsebina pa vključuje grožnje, preklinjanje in pretirano kritičnost.
- Občutki krivde predstavljajo navznoter obrnjeno agresivnost in se odražajo v posameznikovem prepričanju, da je slab, da ni pravilno ravnal in ga zato muči slaba vest.

Fromm pa poudarja tudi delitev agresivnosti glede na njeno ustvarjalno in razdiralno vlogo. Na eni strani je torej pozitivna (benigna) agresivnost, ki ohranja in potrjuje življenje, na drugi strani pa negativna (maligna) agresivnost, katere cilj je njegovo izničenje.

### 1.3. Dejavniki, ki so povezani z nasiljem

Kuhar (1999: 30–31) kot pomembne faktorje, ki lahko vplivajo na porast nasilja v družbi, navaja neurejene razmere v družini, brezposelnost, medije ter neenakomerno porazdelitev moči in odsotnost vrednot v družbi.

Družina lahko vpliva na nasilje s prenašanjem nasilnih vzorcev reagiranja in komunikacije s staršev na otroke. Če starša rešujeta vsakodnevne težave pretežno z nasilno komunikacijo, obstaja verjetnost, da bo tudi otrok pozneje težave reševal z nasiljem. Družba lahko na eni strani pomaga zmanjševati nasilje s spodbujanjem enakih pravic in možnosti, po drugi strani pa z neurejenimi razmerami, kot so brezposelnost ter odsotnost vrednot in varnosti, vpliva na porast nasilnega vedenja.

Ljudje se vse bolj delimo na zaposlene in brezposelne, na bogate in revne ter na vključene in izključene. Vse več je neenakosti, zmanjševanja podpore prikrajšanim, možnosti za neformalno vzajemno pomoč in ustrezno socializacijo mladih. Vsi, ki so prikrajšani, razvijajo čustva, kot so strah, jeza, samoprezir, samosovraštvo, tesnoba, nemoč, obup, sovraštvo, maščevalnost ipd. Mnogi zaradi teh čustev niso zadovoljni sami s seboj, imajo nizko samopodobo in občutek nezadostnosti, nimajo dovolj samospoštovanja in samozaupanja. Vse te razmere in nizka samopodoba povečujejo verjetnost, da se ljudje vedejo nasilno (Muršič, 2002: 161).

K sistemskemu nasilju prispeva tudi sodoben način življenja, ki zaradi hitrih sprememb zahteva ogromno prilagajanja naraščajočim pritiskom, ki jim mnogi niso kos. Posledično so ljudje vse bolj nezadovoljni in jezni (Možina, 2004: 10). Avtor omenja nekakšno kulturno »epidemijo jeze«, na katero vplivajo nekateri vidiki sodobnega življenja, kot so:

- zgoščen čas, kar pomeni, da imamo občutek, da moramo ogromno postoriti, časa za vse pa nimamo;
- komunikacijska preobremenitev, ki pomeni vsakodnevno bombardiranje z raznoraznimi informacijami;
- vse višji življenjski stroški, saj živimo v potrošniški družbi, kjer velik delež živi v pomanjkanju sredstev in drugih virov za spodobno življenje;
- ustvarja se vse večja tekmovalnost med ljudmi;
- stiki z uporabniki na področju servisnih dejavnosti, v katere sodi tudi socialno delo, so vse bolj neosebni in hladni, kar je posledica prevelikega števila uporabnikov in preobremenjenosti zaposlenih;

- socialne in tehnološke spremembe, ki napredujejo tako hitro, da se jim mnogi ne uspejo prilagoditi.

Pomembno vlogo imajo tudi mediji, ki vzgajajo in poučujejo ter s tem prenašajo vzorce vedenja. Tukaj je še neenakomerna porazdelitev moči, kjer so kljub zakonskim določbam, ki na papirju izenačujejo družbeno pozicijo moških in žensk, prvi še vedno nosilci moči. Velikokrat so ženske in nekatere druge družbene skupine odvisne od njih, zaradi česar si moški lahko dovolijo nasilje (Kuhar *et al.*, 1999: 31).

Možina (2004: 10) pravi, da je za našo kulturo še vedno značilna moška nadvlada in premoč, zaradi česar je pogosto težko razmejiti med vsakodnevno nadvlado moških in očitnimi oblikami nasilja.

Vsaka vrsta nasilja pri ljudeh nosi tudi posledice. Žrtve se najpogosteje soočajo s psihičnimi težavami, strahom, zaskrbljenostjo, živčnostjo, samoobtoževanjem, jezo, sramom, nizko samopodobo in izgubo samospoštovanja (Kuhar *et al.*, 1999: 32).

#### **1.4. Splošne značilnosti in dejavnosti centrov za socialno delo**

Center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) je javni zavod in opravlja dejavnosti socialnega varstva na območju občin, ki jih pokriva. Po zakonu izvaja socialno varstvene storitve z namenom odpravljanja socialnih stisk in težav, naloge s področja starševskega varstva in družinskih prejemkov ter preventivne in razvojne programe (<http://csd-kp.si/sl/page/view/id/predstavitev>). Organizacija dela znotraj zavoda je določena s splošnim aktom o notranji organizaciji in sistematizaciji delovnih mest. Za svoje delovanje dobiva sredstva iz proračuna Republike Slovenije, občin in drugih virov, določenih z zakonom. Njegov glavni zastopnik je direktor, ki opravlja vsa pravna dejanja v okviru dejavnosti zavoda in sklepa pogodbe. Center za socialno delo sodeluje tudi z drugimi vladnimi in nevladnimi institucijami, kot so sodišča, ministrstva, socialni zavodi, občinska uprava, društva itd. Strokovne delavce, zaposlene v centrih za socialno delo, poleg zakonodaje zavezuje tudi kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. Zaposleni opravljajo različne naloge glede na področje dela, ki ga opravljajo.

Strokovne naloge centrov za socialno delo v Sloveniji obsegajo (<http://www.scsd.si/predstavitev-csd.html>):

1. VARSTVO OTROK IN DRUŽINE:

- dovolitev sklenitve zakonske zveze,
- urejanje starševstva,
- razveza zakonske skupnosti ali razpad zunajzakonske skupnosti,
- urejanje odnosov v družini,
- ukrepi centra za socialno delo.

2. VARSTVO OTROK:

- rejništvo,
- posvojitve,
- skrbništvo,
- obravnava otrok izven sodnega postopka,
- obravnava mladoletnih v sodnem postopku.

3. VARSTVO ODRASLIH:

- obravnava storilcev kaznivih dejanj,
- skrbništvo,
- urejanje statusa invalida,
- urejanje pravice do družinskega pomočnika,
- obravnava starejših oseb,
- obravnava oseb s težavami.

4. DENARNE SOCIALNE POMOČI

5. STARŠEVSKO VARSTVO IN DRUŽINSKI PREJEMKI

6. KOORDINACIJA:

- lokalna,
- regijska,
- koordinatorji (za preprečevanje nasilja, za izvrševanje nadomestne kazni zapora in za obravnavo oseb v skupnosti s težavami v duševnem zdravju).

7. STORITVE:

- socialna preventiva,
- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini za dom,

- pomoč družini na domu,
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- oprostitev pri plačilu storitev (pomoč na domu in institucionalno varstvo),
- programi.

V kolikor se uporabniki ne strinjajo z odločitvami in ravnanjem strokovnih delavcev na CSD, imajo možnost vložiti pritožbo zoper sklep ali odločbo, ko se odloča na podlagi javnih pooblastil v upravnem postopku. Ko strokovni delavci izvajajo storitve in sklenejo dogovor, lahko uporabniki vložijo pritožbo na svet zavoda.

Strokovni delavci na centrih za socialno delo s svojimi odločitvami usodno posegajo v življenja ljudi, zato je njihovo delo izredno obsežno, zapleteno in odgovorno. Prav zato je zelo pomembna sestavina njihovih nalog strokovna odgovornost (Jaklin 1999: 10).

### **1.5. Pojavnost nasilja na delovnem mestu**

V Evropi ne poznamo poenotene zakonodaje na tem področju, kar pomeni, da vsaka država nasilje na delovnem mestu pravno in strokovno opredeljuje različno. Večina držav EU pa izhaja iz Evropske socialne listine, ki v 26. členu določa, da imajo vsi delavci pravico do dostojanstva pri delu (<http://www.zbornica-zveza.si/sl/o-zbornici-zvezi/organi/delovne-skupine/ds-za-nenasilje/nasilje-na-delovnem-mestu/se-vec-informacij>).

Nasilje na delovnem mestu pomeni vsak incident, kjer je oseba zlorabljena, ogrožena ali napadena v okoliščinah, povezanih z njenim delom, s čimer so posredno ali neposredno ogroženi njena varnost, dobro počutje in zdravje (Chappell, DiMartino, 2006: 30).

Pri nasilju gre za zlorabo moči, ki je nekaj subjektivnega, družbeno pogojenega in vedno relativnega. Muršič (2002: 169–174) prav tako navaja, da je nasilno vedenje v medčloveških odnosih vedno nekaj emocionalnega, kar pomeni, da je tako vedenje odziv na specifični pomen in pomembnost, ki jo oseba pripiše določeni situaciji. Oseba se nasilno vede, ker pride do nekega neskladja v odnosu med njeno percepcijo realnosti in realnostjo samo. Takrat so ogrožene njene vrednote, pri čemer oseba presodi, da je nasilno vedenje najboljši izbor za realizacijo oziroma uveljavitev teh vrednot, za rešitev problema oziroma uveljavitev nečesa, kar je njej pomembno. Dejstvo pa je, da z nasilnim vedenjem ne rešimo izvora problema in da je takšno vedenje v našem kulturnem prostoru nesprejemljivo in zakonsko regulirano. Ljudje so pogosto preveč impulzivni, nimajo

vpogleda v svoje čustveno odzivanje in nepremišljeno izbirajo vedenja, ki se pod čustvenim pritiskom zdijo edina možna.

Oblike nasilja na delovnem mestu se lahko kažejo kot psihični ali fizični napad, mobing, spolno nadlegovanje ter diskriminacija na podlagi vere, spola ali rase. Dve osnovni obliki nasilnih dejanj sta psihično in fizično nasilje. Pri psihičnem nasilju gre za uporabo moči proti eni ali več osebam, ki lahko povzroči škodo na mentalni, moralni, duhovni in socialni ravni, medtem ko gre pri fizičnem nasilju za uporabo fizične sile proti eni ali več osebam, povzroči pa tako psihično kot fizično škodo. Ta dejanja so (Lobnikar v Kosmač, 2011: 10–11):

- ustne ali pisne grožnje,
- besedno zlorabljanje, pod katero štejemo preklinjanje, žaljenje, podcenjevanje itd.,
- uničevanje lastnine, metanje predmetov v tla in v osebe,
- telesni napadi, kot so udarci, prerivanje, brcanje, posilstvo,
- fizične oblike spolnega nadlegovanja.

Ko govorimo o nasilju na delovnem mestu nimamo v mislih samo nasilja, ki se zgodi pri opravljanju dela v pisarnah, temveč se lahko zgodi na vseh krajih, ki so povezani z delom. Sem sodijo tudi razni sejmi, konference, poslovni dogodki, pri uporabnikih doma (*op.cit.*: 11).

## **1.6. Nasilno vedenje uporabnikov do strokovnih delavcev**

Poklic socialnega delavca je eden bolj izpostavljenih nasilju s strani uporabnikov. Gre za poklic, pri katerem se delavci srečujejo s široko paleto ljudi, ki doživljajo različne socialne, ekonomske, duševne, zdravstvene in druge stiske. Pri tem skušajo ravnati z vidika socialne pravičnosti, zmanjševanja škodljivih posledic družbenega delovanja, z vidika vsakdanjih okoliščin in potreb ljudi. Kljub prizadevanju, da bi vsem pomagali, ljudje zaradi prej omenjenih stisk razvijejo razna čustva, kot so jeza, žalost, strah, obup, sovražnost itd., ki pripomorejo k nasilnemu vedenju. V tistem trenutku jim tak način vedenja predstavlja edino možnost za doseganje svojih vrednot in pravic.

Že sama hierarhična struktura družbe nam narekuje, da si mora vsak posameznik izboriti svoje mesto in kljubovati pritisku tekmecev, hkrati pa se podrejata sistemu. Ker je ta vsiljena želja po uspehu tako močna, so mnogi za doseganje ciljev prisiljeni razviti agresivne vzorce (Lamovec 1978: 89).

Nasilje je največkrat posledica vsakodnevnega srečevanja s težavami, katerim se ni več mogoče uspešno upirati. Socialno delo je stroka, katerega narava dela je povezana predvsem z ljudmi, ki se s težavami težko soočajo, jih sami ne zmorejo reševati in potrebujejo pomoč. Nekateri privolijo v sodelovanje in skupno iskanje rešitev, drugi pa so v taki stiski, da pripisujejo vzroke za nastanek svojih težav drugim in zunanjemu svetu, kar posledično privede do nezaupanja v družbene sisteme in hkrati sebe ter se lahko sprevrže v agresivno in nasilno odzivanje. Center za socialno delo se zato včasih ljudem zdi primeren kraj, kjer lahko sproščajo svojo stisko in se znašajo nad strokovnimi delavci. Mnogi uporabniki zahtevajo od socialnih delavcev takojšnje in uspešne rešitve, kar je praktično nemogoče, ker sta za odnos vedno potrebna dva. Za dosego želenega najpogosteje uporabljajo vedenja, kot so:

- manipulacija, s katero skušajo preračunljivo in namerno pritegniti svetovalčevo pozornost, da ta začuti, da je dolžan pomagati;
- jeza, kot spodbujevalec agresivnosti in nasilnega vedenja, je zelo pogosto vedenje uporabnika, ki velikokrat ne zna ali ne zmore reagirati drugače. Jezo pri posameznikih lahko še dodatno potencirajo alkohol in druge substance;
- obrambna agresivnost kot odgovor na neposredno ogroženost, ki služi za doseganje zunanjih ciljev in zadovoljitev osebnih potreb.

Problem je tudi v sami naravi dela na centrih za socialno delo, kjer socialni delavec na eni strani predstavlja nadzor, po drugi strani pa je njegovo delo interpretacija zakonov, pravic in dolžnosti, ki jih narekuje država. Pogosto se znajdejo razpeti med nemočjo uporabnikov in predpisanimi zakoni, ki so za uporabnike velikokrat neusmiljeni in dodatno otežujejo konstruktivno reševanje težav (Keršič, Šinko, 2002: 9–29). Poleg tega imajo socialni delavci zaradi širjenja socialne zakonodaje vse več administrativnih in birokratskih pooblastil, zaradi katerih so še dodatno obremenjeni in ne morejo vedno pomagati tako, kot bi si želeli. Na eni strani je vse več ljudi, ki potrebujejo pomoč, na drugi strani pa zaradi ekonomskih omejitev, ki ne dopuščajo dodatnega zaposlovanja, premalo socialnih delavcev.

Ljudje vse bolj izgubljajo zaupanje v socialno državo in posledično v javne službe, ki postajajo vse bolj tržno orientirane. Velike spremembe v socialnem delu (zlasti na centrih za socialno delo) in dodatne obremenitve zaposlenih strokovnih delavcev je prinesla nova zakonodaja leta 2012, po kateri se pravice do denarne pomoči dodeljujejo po Zakonu o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS) in po Zakonu o socialno varstvenih

prejemkih (ZSVarPre). Glavni namen spremembe socialne zakonodaje je preprečevanje goljufanja in zlorabljanja sistema socialne pomoči (Jaksetič, 2014: 10). Taka zakonodaja potiska socialne delavce v vlogo nadzornikov, birokratov, kar pa je v nasprotju z njihovo etiko in kodeksom. Tudi Leskošek (Leskošek 2012: 86) govori o tem, da centri za socialno delo zaradi odvisnosti od socialne politike ostajajo brez osnovne orientacije za svoje delo in hkrati postajajo podaljšana roka številnih institucij in zakonov, ki so pogosto v nasprotju z doktrino socialnega dela. Zakonodaja centrom za socialno delo narekuje da nadzirajo, preiskujejo, raziskujejo, preverjajo in sodijo, ali so posamezniki upravičeni do določenih pravic ali ne. V veliki meri gre predvsem za nadzor in ne za dodeljevanje pravic. Namesto, da bi bili za uresničevanje teh pravic postavljeni kriteriji, ki bi omogočali to opravljati na čim preprostejši in spoštljivi način, so kriteriji takšni, da marsikoga spravijo v obup. Za ljudi postane uveljavljanje pravic prava muka, končni rezultat pa je izguba samozavesti ter ponižnost pred oblastjo. To se dogaja zaradi eksistenčne stiske, neuveljavljenih pravic in kontrole institucij, ki ima v rokah vse njihove osebne podatke. Zaposleni na centrih za socialno delo so popolnoma nemočni, kajti nimajo nobenega vpliva na to, po katerem zakonu se bodo ti podatki obravnavali in katera ustanova jih bo uporabila za svojo dejavnost. To pomeni popolno neavtonomnost stroke, posledica tega pa je osebno nezadovoljstvo in prizadetost zaposlenih. Centri za socialno delo so se v zvezi s pravicami znašli v vlogi državne administracije z nadzorstvenim predznakom. Kriteriji za uveljavljanje pravic so vnaprej določeni in pogosto taki, da nimajo z doktrino socialnega dela nič skupnega. Pogosto si nasprotujejo, ker niso postavljeni zato, da bi bili v pomoč ljudem ter da bi jim nudili občutek pravičnosti in enakosti, temveč ker se ob dodelitvi pravic predpostavlja, da jih bodo ljudje skušali na vsak način zlorabiti, zaradi česar jih je treba predhodno preveriti. Država je poleg organiziranja življenja posameznika v svoje delovanje prevzela tudi definiranje njegovega problema (Leskošek, 1994: 87). Poleg tega so postopki, s katerimi morajo socialni delavci priti do podatkov ipd., dolgotrajni in zahtevni, zaradi česar zaposleni nimajo več časa za neposredne stike z uporabniki.

Velik vpliv na nasilno vedenje uporabnikov do socialnih delavcev ima tudi negativno poročanje medijev in posledično negativna nastrojenost javnosti do socialnega dela.

Mediji običajno prikazujejo zgodbe, ki so za javnost zanimive, pri čemer pogosto ne prikažejo realne slike, temveč jo poustvarijo tako, da je za občinstvo vznemirljiva. Socialni delavci se zelo redko pojavljajo v novicah – praviloma le ob primerih, ko gre za tragične dogodke. Takrat so deležni kritike okolice, zaradi katere se morajo opravičevati in utemeljevati svojo strokovnost. Ljudje jim očitajo nesposobnost, saj je njihovo delo

prikazano kot slabo in neučinkovito, ne glede na to, kaj naredijo (Beguš, 2013: 2). Dejstvo je, da je javnost običajno le enostransko obveščena, saj se socialni delavci zaradi etičnih norm, zaradi katerih ne smejo razkrivati zaupnih podatkov o uporabnikih, dejansko ne morejo braniti niti pred neupravičenimi napadi (Milošević Arnold, Poštrak, 2003: 85).

#### **1.6.1. Dosedanje raziskave**

Do sedaj je bilo izvedenih že nekaj raziskav na temo nasilnega vedenja uporabnikov do strokovnih delavcev v Sloveniji.

Možina (2004, 66–81) je leta 2004 v svoji magistrski nalogi ugotavljal pogostost in oblike nasilnega vedenja klientov do zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo. V raziskavi je prišel do ugotovitev, da je prisotnega veliko več verbalnega nasilja kot fizičnega. Kar 98 % vseh vprašanih je v svoji karieri že doživelo verbalno nasilje, od tega 85,3 % v zadnjem letu. Za številne od njih je bilo verbalno nasilno vedenje s strani uporabnikov vsakdanji pojav. V zvezi s fizičnim nasiljem je bilo ugotovljeno, da se je z njim v svoji karieri srečalo 69,4 % vprašanih, 22,4 % v zadnjem letu. V 42,8 % primerov se je tako vedenje ponovilo od dvakrat do enajstkrat. Spoznali so, da je nasilno vedenje uporabnikov pri večini anketirancev pustilo sledove, pri nekaterih tudi težke in večkrat nepredelane travmatične spomine.

Pri povezavi med nasilnim vedenjem in delovnimi mesti anketiranih je prišel do spoznanj, da so na področjih, kjer imajo manj stikov z uporabniki (področje denarnih pomoči, družinskih prejemkov), delavci manj izpostavljeni fizičnemu nasilnemu vedenju. Na področju dela z mladostniki so zaposleni nekoliko bolj izpostavljeni nasilnemu vedenju, najbolj pa so nasilnemu vedenju izpostavljeni tisti, ki delajo na področju družine, varstva otrok, rejništva in zasvojenosti. V povezavi s spolom je zadeve težko primerjati, ker gre za poklic, kjer so zaposlene večinoma ženske, so pa v zadnjem letu več fizičnega nasilja doživeli moški. Pri delovni dobi se je izkazalo, da so mlajši in manj izkušeni v zadnjem letu doživeli več verbalnega nasilnega vedenja, starejši in bolj izkušeni pa težje oblike nasilnega vedenja. Fizičnemu in verbalnemu nasilnemu vedenju so najbolj izpostavljeni zaposleni z daljšim delovnim stažem, ker so običajno na zahtevnejših delovnih mestih (Možina 2004, 66–81).

Na to temo je bila leta 2014 izvedena še ena raziskava. V njej je avtorica (Jaksetič, 2004) raziskovala pojavnost nasilja do strokovnih delavcev s strani uporabnikov v času spremembe Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev. V raziskavi je sodelovalo 45

zaposlenih na slovenskih centrih za socialno delo, od tega 42 žensk in 3 moški. Na podlagi dobljenih rezultatov je prišla do spoznanj, da se večina zaposlenih srečuje z verbalnimi oblikami nasilnega vedenja uporabnikov. Zaradi nasilja, s katerim se srečujejo večkrat na teden, je večina vprašanih spremenila svoj način dela v smislu, da so se naučili bolje oceniti situacije, bolj premišljeno odreagirati in ohranjati večjo distanco pri svojem delu. Ugotovila je, da do nasilnega vedenja prihaja predvsem zaradi krčenja socialnih pravic, nestrinjanja s sistemom ter kompleksnega izpolnjevanja vlog za pridobitev pravic na centrih za socialno delo.

Leta 2015 je Grželj (Grželj 2015, 35–36 ) v svoji diplomski nalogi prav tako ugotavljala pojavnost nasilja nad strokovnimi delavci s strani uporabnikov. V raziskavo je zajela 6 zaposlenih z različnih področij dela. Ugotovila je, da se vsi zaposleni srečujejo z nasilnim vedenjem uporabnikov in da je psihično nasilje bolj pogosto kot fizično. Nasilnemu vedenju s strani uporabnikov je bila najbolj izpostavljena strokovna delavka na področju obravnave družine, ki je bila žrtev devetih nasilnih napadov. Sledilo je področje denarne socialne pomoči in polivalence, kjer sta bili sodelavki žrtvi šestih nasilnih dejanj, ter področje rejništva in skrbništva, kjer je prišlo do petih nasilnih dejanj. Pogosteje prihaja do psihičnega nasilnega vedenja, ki ga uporabniki in občasno tudi njihovi sorodniki izvajajo z grožnjami, izsiljevanjem, zmerjanjem, ustrahovanjem ipd.

### **1.6.2. Značilnosti oseb, ki se nasilno vedejo**

Tako kot obstaja več dejavnikov, ki vplivajo na to, da se ljudje nasilno vedejo, tako lahko tudi storilce nasilja delimo v različne kategorije. Munc (2010: 130–133) omenja pet kategorij storilcev nasilja:

- Ujeti v začaran krog. To so najpogostejše storilci, ki so v okviru družinskih odnosov razvili slabe komunikacijske navade in so bili v preteklosti tudi sami oškodovanci. Zato mnogokrat uporabljajo nasilna sredstva, ker drugih praktično ne poznajo.
- Nemočni in jezni. Za te osebe je značilno, da imajo izrazito slabo samopodobo in so nezadovoljni na mnogih življenjskih področjih. Večinoma gre za storilce družinskega nasilja, ki se občasno znesejo tudi na manj znane oziroma neznane osebe. Nasilje doživljajo kot izhod iz stiske, kar predstavlja njihovo lastno nemoč, saj nimajo razvitih spretnosti za reševanje težav. Nasilno vedenje izbirajo glede na okoliščine, ni pa to nujno njihov prevladujoči vedenjski odziv.

- Impulzivni in slučajni. V to skupino sodijo posamezniki, ki sicer znajo reševati težave tudi na miren način, vendar so se znašli v brezizhodnem položaju, zaradi katerega jim je »prekipelo«. Na drugi strani pa so posamezniki, za katere je značilno, da imajo slabše kontrolne mehanizme jeze in se ji zato lažje prepustijo.
- Kronični nasilneži. Sem sodijo posamezniki, ki so zaradi določenih izkušenj zgradili svojo nasilno identiteto oziroma lahko trpijo za kakšno osebnostno motnjo. Zanje je značilen občutek moči in želja po nadvladi, zato se ponajbolj s tem, da grozijo in zastrašujejo druge, običajno šibkejš.
- Sadisti in psihopati. Gre za skrajno skupino oseb, ki je za posameznike in družbo sicer najbolj nevarna, a hkrati zelo redka. To so večkratni morilci, posiljevalci, mučitelji ipd. Te osebe imajo poleg občasnih psihotičnih momentov izrazite osebnostne motnje, zaradi katerih svet dojemajo drugače. Imajo tako močan občutek moči in potrebo po nadvladi, da jim to predstavlja glavno gibalno za doseganje notranjega zadovoljstva.

### **1.6.3. Delo z osebami, ki se nasilno vedejo**

Lamovec (Lamovec, 2000: 221–224) pravi, da je za zahodno družbo značilen strah pred nasiljem in neprepoznavanje načinov, kako se z njim spoprijeti. V odnosih je veliko verbalnega nasilja oziroma zlorab, ki niso tako nedolžne kot se zdijo, vendar so ljudje že tako navajeni nanje, da jih ne opazijo več. Smo zelo obrambno naravnani in zato v pogovorih prihaja do verbalnih zlorab (zbadljivke, žaljivke), ki človeka lahko močno prizadenejo, vendar tega ne pokaže. Dejstvo pa je, da s tem, ko smo tiho in stvari ne razčistimo, kvarimo medosebne odnose. Poleg verbalnih zlorab, ki rušijo sogovornikovo samospoštovanje, poznamo tudi take, ki rušijo njegovo zaznavanje realnosti. To pomeni, da ne upoštevamo oziroma razveljavljamo sogovornikove izjave, ki se nanašajo na njegova čustva, mnenja in zaznave. S tem kravimo pravico do izražanja lastnih čustev. Med verbalne zlorabe štejemo tudi druge oblike izsiljevanja in manipulacije.

Če pravočasno ne zaustavimo verbalnega nasilja, lahko le to privede do fizičnega nasilja, zato moramo biti pozorni že na manjše verbalne zlorabe in postaviti meje, ki jih sogovornik ne sme prestopiti. Običajno se verbalno nasilje začne z izražanjem jeze. Takemu sogovorniku je potrebno prisluhniti in pustiti, da pove do konca. S tem izraža čustva, do katerih ima vso pravico, zato ga ne prekinjamo. Ko konča, je praviloma najbolj

pokazati razumevanje, ne glede na to, ali se z njegovimi izjavami strinjamo ali ne. Šele nato povemo še svoje mnenje. Če poskušamo takoj poseči v pogovor in zatreti ter spreminjati njegova čustva, lahko to za sogovornika pomeni, da zavračamo njegova čustva in posledično njega samega, kar lahko izzove novo nasilje. Avtorica (*op cit.*) pravi, da se je nesmiselno bati verbalnih izrazov jeze in jih ovirati, ker so popolnoma neškodljivi in predstavljajo ventil za sproščanje učinkov stresa. Sama jeza kot čustvo ni škodljiva, dokler ni prisotnih žaljivk in drugih verbalnih ter fizičnih zlorab. Zato je najbolje, da osebi pustimo, da izrazi svoja čustva in ne zahtevamo od nje, da se umiri, ker s tem zahtevamo, da ta čustva potlači, s čimer jo lahko še dodatno razjezimo. Lahko pa ji predlagamo, da se gre jeziti kam drugam.

Čačinovič Vogrinčič (Čačinovič *et al.*, 2008: 116–117) pravi da potrebujejo socialni delavci prav posebno pozornost in znanje pri delu z uporabniki, ki se pogosto odzivajo negativno, sovražno, obtožujoče in napadalno. Taki odzivi uporabnikov v socialnem delavcu sprožijo intenzivna čustva jeze, nemoči, strahu ali celo obupa. Delo s takimi uporabniki je še posebej naporno na dolgi rok in zato se pri socialnih delavcih zastavi vprašanje, ali se bo proces pomoči sploh lahko nadaljeval. Kot pravi avtorica, je skoraj nemogoče, da socialni delavec ne bi odgovoril kot človeško bitje s svojo lastno jezo ali obrambno držo, vendar je ravno pri tem pomembno, da ohrani zavedanje o težkih občutkih, ki se mu porajajo v interakciji z uporabnikom, ter da prepozna svoj delež pri simetričnem stopnjevanju. Ko se uporabnik razjezi in kritizira, je težko pričakovati, da se socialni delavec ne bo odzval z jezo in umikom, ki se kaže v posrednem obtoževanju uporabnika. Zato je pomembno, da ko socialni delavec pri sebi to zazna, začne proces »odmotavanja«, izstopanja iz začaranega kroga stopnjevanja. Pri tem je veliko bolje, da svoje doživljanje komentira, kakor da se brani ali napada. Naloga socialnega delavca vsekakor ni izogibanje jezi, temveč mora pokazati pripravljenost za skupno iskanje poti in razumevanje tistega, kar se dogaja v procesu iskanja rešitev.

Zavedati se moramo, da je oseba, ki grozi z nasiljem, pravzaprav prestrašena, zato je potrebno taki osebi zagotoviti občutek varnosti. To ji pokažemo na način, da ji prisluhnemo, damo vedeti, da razumemo oziroma sprejemamo njena čustva. Tako poskušamo izvedeti, česa jo je strah in ukreniti, kar lahko, da ta strah zmanjšamo. V takih primerih je pogovor zelo pomemben, ker lahko s pogovorom dajemo neogrožujoče informacije in hkrati vzpostavimo človeški stik, ki potencialnega napadalca prizemlji in odvrne od nameravanega dejanja.

Lamovec (2000) poda nekaj napotkov, ki se jih je priporočljivo držati, ko se soočamo z nasilnim vedenjem:

1. Z mirnim glasom damo potencialnemu napadalcu vedeti, da ga spoštujemo in obravnavamo z dostojanstvom.
2. Govorimo umirjeno, stvarno, kot da podajamo informacije.
3. Popustimo, kjer lahko, in vztrajamo, kjer je nujno. Ko vztrajamo, smo odločni, vendar brez jeze in ukazovalnosti.
4. Ne smemo groziti, lahko pa podamo informacije o posledicah.
5. Ne ugovarjamo. Če lahko, ubogamo, ali pa odločno odklonimo.
6. Sprejmemo izraze jeze in poslušamo, dokler oseba ne konča.
7. Neprestano ohranjamo komunikacijo, s katero pridobivamo čas, razen če oseba ne zahteva, da molčimo.

Pri socialnem delu gre za delo z ljudmi, pri katerem se vzpostavlja ravnotežje med dajanjem in jemanjem oziroma med skrbjo in sprejemanjem. Problem nastane, ko svetovalec nenehno skrbi za uporabnika in mu daje vse, kar potrebuje, medtem ko je slednji pasiven in upa na boljše čase. Takrat se ravnotežje prevesi na stran dajanja in pomaganja. Pri socialnem delu pa je pomembno sodelovanje in soustvarjanje skupaj z uporabnikom.

### **1.7. Varnost strokovnih delavcev**

Ker prihaja na centrih za socialno delo do nasilnega vedenja s strani uporabnikov, bi moralo biti boljše poskrbljeno za varnost strokovnih delavcev.

K varnosti lahko pripomoremo že s tem, da se zavedamo potencialno nevarnih situacij in jih dovolj zgodaj prepoznamo ter se nanje ustrezno odzovemo.

Littlechild (2013: 1–3) poudarja, da je za socialne delavce zelo pomembno, da se udeležujejo izobraževanj za krepitev varnosti na delovnem mestu, kajti ključnega pomena je, da znaš oceniti tveganje (da oceniš, kako visoke so možnosti, da se uporabnik vede nasilno), da znaš načrtovati varnost (katere dejavnosti je potrebno vključiti v sodelovanju z uporabnikom) ter da poznaš tehnike zmanjševanja verbalnega nasilja in področje nenasilne samoobrambe.

V slovenski zakonodaji imamo zakon, ki se ureja področje varnosti oz. nasilja na delovnem mestu. To je Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1), ki v 23. in 24. členu pravi:

### **23. člen (nevarnost za nasilje tretjih oseb)**

(1) Delodajalec mora na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje tretjih oseb, poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opremo, ki tveganje za nasilje zmanjšata in ki omogočata dostop pomoči na ogroženo mesto.

(2) Delodajalec mora načrtovati postopke za primere nasilja iz prejšnjega odstavka tega člena in seznanimi z njim delavce, ki na takih delovnih mestih delajo.

### **24. člen (nasilje, trpinčenje, nadlegovanje, psihosocialno tveganje)**

(1) Delodajalec mora sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev. (ZVZD-1, 2011)

Kljub zakonu, ki opredeljuje zaščito socialnih delavcev, je zaradi narave delovnega okolja in populacije, s katero delajo, v praksi drugače. Na centrih za socialno delo, na katerih sva opravljali intervjuje, so v letu 2012, ko je bil sprejet Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, imeli varnostnika, vendar samo začasno. Sedaj tega ni več, v dveh centrih so omenili tako imenovan »alarmni gumb«, za katerega se pa ne ve, ali deluje. Na eni strani jim le ta predstavlja določeno stopnjo varnosti, da se lahko v primeru nevarnosti obrnejo na nekoga, po drugi strani pa lahko ta pomoč pride prepozno.

Omenjeni zakon v 9. členu delodajalcu nalaga, da mora upoštevati naslednja načela:

- izogibanje nevarnostim;
- ocenjevanje tveganj;
- obvladovanje nevarnosti pri viru;
- prilagajanje dela posamezniku z ustreznim oblikovanjem delovnega mesta in delovnega okolja, delovnih prostorov, delovnih in tehnoloških postopkov, izbiro delovne in osebne varovalne opreme ter delovnih in proizvodnih metod, zlasti tako, da odpravlja monotono delo ter pogoje z vsiljenim ritmom dela in ostale zdravju škodljive okoliščine (humanizacija dela);
- prilagajanje tehničnemu napredku;
- nadomeščanje nevarnega z nenevarnim ali manj nevarnim;

- razvijanje celovite varnostne politike, ki vključuje tehnologijo, organizacijo dela, delovne pogoje, medčloveške odnose ter dejavnike delovnega okolja;
- dajanje prednosti kolektivnim varnostnim ukrepom pred individualnimi;
- dajanje ustreznih navodil in obvestil delavcem.

### **1.8. Obremenjenost strokovnih delavcev**

Strokovnjaki se pri nujenju pomoči pogosto soočajo s tragičnimi usodami strank, njihovimi prevelikimi pričakovanji, s pritiskom javnosti, nemočni so zaradi kompleksnosti in nerešljivosti problemov, administrativnih preprek, osebnostnih lastnosti uporabnikov ali lastne občutljivosti, zaradi česar se tudi sami znajdejo v stiski (Adjukovič 1993: 166). Zato se velikokrat znajdejo v stresnih situacijah, ki vodijo v izgorelost, kar pomeni čustveno in telesno izčrpanost.

Kot posledica spreminjajočih se ekonomskih razmer se je izgorevanje povečalo in postalo eden pomembnejših problemov pri številnih poklicih. Ljudje so vedno bolj čustveno, telesno in duhovno izčrpani, saj je delovno mesto postalo hladen, negostoljuben in nadvse zahteven prostor. To od ljudi zahteva, da postajajo vse bolj cinični, da ostajajo na varni razdalji in se trudijo, da bi bili čim manj osebni. Delovno mesto naj bi bil ideal varnega in zdravega okolja, kjer lahko človek z delom, ki ga izpopolnjuje, razvije svoje zmožnosti in je za to tudi primerno plačan. Izgorevanje se običajno pojavi takrat, kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja, pojavijo velika neskladja. Delovna okolja, v katerih delamo, postavljajo človeške vrednote za ekonomskimi. To, kar nas dela človeška bitja, se ignorira ali omalovažuje. Najbolj očitni pokazatelj neskladij med človekom in njegovim delom je preobremenjenost z delom. Premalo sredstev je namenjenih za opravljanje prevelikega števila nalog v prekratnem času (Maslach, Leiter, 2002: 1–10).

Ne gre za težavo posameznika, temveč družbenega okolja, v katerem opravlja delo. Dejstvo pa je, da to pri posameznikih povzroča raznorazne telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah, kronično utrujenost itd. Vse skupaj občutijo tudi na psihični ravni, kjer se lahko pokažejo motnje, kot so občutek tesnobe, potrto in šibak spanec. Če prinesejo težave domov, lahko začnejo izčrpanost in negativna čustva krhati odnose z bližnjimi. Ljudje se začnejo psihološko in fizično umikati od dela, kar pomeni, da naredijo le tisto, kar je nujno potrebno, in so pogosto odsotni. Naredijo manj, a tudi veliko slabše.

Izgorevanje ni nov fenomen. Pred tridesetimi leti so se z njim ukvarjali delavci, usmerjeni v humane dejavnosti, zdravstvo in izobraževanje. Ti poklici imajo visoko stopnjo občutljivosti, kar pomeni, da imajo veliko neposrednih stikov z ljudmi. Tveganje za izgorevanje je zelo visoko, saj je lahko tako delo zelo čustveno in telesno zahtevno. Predanost, ki jo poklic zahteva, dolg delavnik in čezmerne obremenitve ter tudi potencialni konflikti z uporabniki ali kolegi delavce izčrpavajo. Rešitev vidijo v izogibanju stikom z ljudmi, s katerimi se srečujejo na delu, ali izogibanju osebni vpletenosti v delo. Težave za doseganje večjih uspehov lahko delavca pripeljejo tako daleč, da začne dvomiti o svojih sposobnostih in se sprašuje, ali je smiselno vztrajati v takšnem poklicu.

Ker izgorevanje ne povzroča večjih škod, kot so telesne poškodbe ali smrt, ga mnogi podcenjujejo in banalizirajo ter zato napačno ocenjujejo tveganje. Domnevajo, da so premočni, da bi jih to doletelo. Ko pa se izgorevanje pojavi, ljudje še naprej delajo, saj je pritoževanje zanje značilnost slabičev, ki ne zmorejo resnega dela. Izgorevanje je pokazatelj socialne disfunkcije na delovnem mestu in si zasluži resno pozornost. Ne smemo ga odriniti na rob, saj terja previsok čustveni in finančni davek. Posameznik ni tisti, ki se mora spremeniti, temveč organizacija. Učinkovit odgovor na izgorevanje mora vključevati tudi preventivo, ne le kurativo. Bolj kot katerakoli rešitev je pomembna pomoč v procesu. Zdrava organizacija namenja veliko pozornost človeškim vrednotam na delovnem mestu in ne samo do ekonomskim. Če se ljudem ne zaupa ali če se njihovo delo ne ceni, je njihova zavest o lastni vrednosti in sposobnostih ogrožena. Dejstvo je, da ko si povezan s svojim poklicem, je delo obogateno z zadoščenjem nad dobro opravljenimi nalogami, navdušenjem nad izzivi in veseljem zaradi odnosov z drugimi. Zaradi dobrega počutja ob delu si pripravljen vanj vložiti tudi dodaten trud. Ko ljudje nimajo nadzora nad delom in kadar se v delovnem okolju počutijo negotove ali ogrožene, se pojavita strah in tesnoba (*ibid.*: 17–30).

Priljubljena je razlaga, da si izgorevanje ljudje nakopljejo sami in so zato sami odgovorni za njegovo odpravljanje. Na takšno prepričanje vpliva dejstvo, da ljudje občutke ob izgorevanju opisujejo v okviru osebne izkušnje in iščejo osebne rešitve (obisk raznih svetovalcev in menjava delovnega mesta v zrelih letih). V resnici imajo ljudje le delno vlogo pri preprečevanju in lajšanju izgorevanja, niso pa izključno sami odgovorni za njegov pojav in za iskanje rešitev. Takšna razlaga vidi samo človeka, vsebino pa izključi. Izgorelost ni posledica prirojene nagnjenosti k čemernosti ali depresivne osebnosti, ni osebnostna okvara ali klinični sindrom, temveč je poklicni problem.

Če sodimo po razlagi, da je izgorevanje problem posameznika, potem mora ta sam ugotoviti, kako se bo uspešno prilagodil delovnim razmeram. Organizacija začuti dolžnost, da nekaj ukrene šele takrat, ko se problem nazorno pokaže. Ne vidi smisla, da bi zapravljala denar, dokler to ni potrebno. Da bi ohranili čim nižje stroške, je lažje in ceneje zamenjati posameznega delavca. Organizacija ne sprevidi, kako izgorevanje vpliva na končni rezultat. Ker izgorevanje na delovnem mestu ni protizakonito, zaradi njega delavci ne umrejo, ne zbolijo ali se poškodujejo, organizacija ne tvega sodnih sporov. Med krivci za ogrožanje zdravja in varnosti ne sodijo povzročitelji psihičnega stresa, kar pomeni, da izgorevanje za organizacijo ne pomeni visokega finančnega bremena. Največ, kar lahko organizacija naredi zoper izgorevanje je, da prepusti to skrb posameznikom. Vendar so počitek, svetovanje in osebna spodbuda vse, kar je potrebno. Zaposlenim lahko omogočijo sodelovanje v posebnih programih ali delovnih terapijah, a rešitev je še vedno v rokah posameznikov. Vendar to ni problem posameznika, je veliko več. Naloga delodajalca je, da izboljša delovanje organizacije.

Žal se velikokrat čaka, da potencialni problem postane resničen, preden se kaj stori. Zakaj bi se porabljal sredstva za nekaj, kar je lahko samo morebitna grožnja. Dejstvo pa je, da ko izgorevanje postane resen problem, je izredno drag. S seboj prinese finančne stroške, zmanjšano produktivnost, težave z zdravjem in upadanje kakovosti življenja. Težje je ukrepati, ko je izgorevanje v popolnem razmahu kot takrat, ko je še v zametkih. Trend prihodnosti je preventiva, saj se s plačevanjem izpopolnjevanja za delo preprečujejo stroški v prihodnosti (*ibid.*: 32–76).

### **1.9. Podpora in pomoč strokovnim delavcem**

Kot podporo in pomoč strokovnim delavcem poznamo več preprostih in kompleksnejših metod, ki pomagajo odpraviti izgorelost in razbremenjujejo stiske.

Pri zmanjševanju izgorelosti ima velik pomen razvijanje močnega socialnega podpornega sistema, v katerega sodijo družina, prijatelji, sodelavci in tudi različne skupine za samopomoč, ki so namenjene strokovnemu bogatenju ali pa omogočajo praznjenje in razbremenjevanje negativnih čustev (Kos Mikuš, 1990, v Jaklin, 1999: 17).

Ljudje se veliko več naučimo iz življenjskih izkušenj kot s formalnim izobraževanjem. Skozi življenje in delo imamo ogromno možnosti za učenje, kjer vsaka izkušnja na nas vpliva drugače in nam prinese nova spoznanja. Nekatere izkušnje veliko lažje sprejmemo in se nanje brez težav odzovemo, so pa tudi take, ki se ne ujemajo z dotedanjimi in se zato

z njimi težje spopadamo. Primorani smo spremeniti način razmišljanja in reorganizirati obstoječe miselne strukture, kar nas pripelje do novih spoznanj (Jaklin, 1999: 19).

Supervizija je proces, ki pospešuje in lajša učenje skozi izkušnje. Strokovni delavec s pomočjo supervizorja in drugih sodelujočih razmišlja o svojem poklicnem delu, se uči o sebi kot strokovnjaku ter razmišlja o značilnostih svojega strokovnega dela, pri čemer nastajajo tudi nova osebna spoznanja. Je didaktična metoda, pri kateri gre za učenje, za samostojno opravljanje poklica, za katerega se je posameznik izobraževal. Socialno delo je poklic, katerega bistvo je samostojno delo in usmerjanje interakcij. Pri takem delu je supervizija nujna, ker omogoča, da strokovnjak opazuje svoje delo z vseh vidikov, se ob tem uči in ga tako neprestano izpopolnjuje (Milošević Arnold, 1999: 3). Supervizija predstavlja dolgotrajnejši proces učenja, pri katerem posameznik porabi veliko energije in lastne volje. Poleg tega se pogosto tudi izpostavi in pokaže svojo profesionalno nemoč. Razmišlja in se uči na podlagi poklicnih situacij, v katerih se je znašel. Supervizija posamezniku pomaga pridobiti nove poglede na svoj poklicni prostor ter ga obogati z novim in drugačnim zavedanjem in ravnanjem. Z njeno pomočjo strokovnjak gleda na problem z distance, kar mu omogoča, da dogodke vidi, zaznava in razume drugače. Je metoda, ki nudi ustrezno strokovno pomoč, nasvete in spodbudo, pomaga vzdrževati primerno raven strokovnosti in preprečuje poklicno deformacijo (Jaklin, 1999: 19).

Supervizija je kontinuiran učni proces, zato mora trajati določeno obdobje in potekati po jasnem in vnaprej določenem načrtu. Zanj moramo imeti na razpolago dovolj časa, primerne prostore (prostor brez telefona in obiskovalcev), usposobljene in motivirane sodelavce ter supervizanta. Pri sestavi supervizijskih skupin je dobro upoštevati načelo, da v istih skupinah sodelujejo strokovni delavci, ki delajo na enakih področjih, kar članom skupine omogoča, da lahko zares dobro razumejo probleme, ki izhajajo iz delovne situacije in jih posamezniki predstavljajo na srečanjih (Milošević Arnold, 1999: 15).

Pomembno je, da supervizant natančno opiše določen dogodek, svoje interakcije z uporabnikom in vsemi udeleženci, uporabnikove in svoje reakcije, čustva in tisto, kar zaznava kot problem, saj gre pri superviziji za obravnavo konkretnih situacij iz delovnega in profesionalnega življenja. Da je opis dejanj čim bolj natančen, mu supervizor pomaga z vprašanji.

Po Milošević Arnold (1999: 33) obstaja več vrst supervizije:

- Individualna supervizija poteka med supervizorjem in supervizantom.
- Skupinska supervizija je delo z več supervizanti. Pomembno je, da supervizor najde primeren način, kako in koliko pozornosti bo posvečal posameznim članom in koliko skupini kot celoti.
- Pri timski superviziji deluje skupina ljudi, ki tesno sodelujejo in imajo že vzpostavljene odnose. Skupaj rešujejo vprašanja, povezana z njihovim funkcioniranjem pri skupnem delu.
- Pri interviziji sodeluje skupina kolegov s podobno stopnjo strokovne usposobljenosti in delovnih izkušenj. S pomočjo vprašanj, ki se pojavijo v delovnem okolju, drug drugemu dajejo supervizijo.
- Diadna supervizija je supervizija, kjer se srečata strokovnjaka, ki opravljata podobno delo. Na rednih srečanjih si izmenjujeta vlogi supervizorja in supervizanta.

## **2. PROBLEM**

### **2.1. Opredelitev problema**

Za temo nasilnega vedenja uporabnikov do strokovnih delavcev obalnih centrov za socialno delo sva se odločili, ker se o tem problemu premalo govori. Zaradi kompleksnosti družbenih izzivov se vse več ljudi znajde v stiskah, iz katerih ne vidijo izhoda in se po pomoč obrnejo tudi na centre za socialno delo. Nasilnemu vedenju so mnogokrat izpostavljeni ravno strokovni delavci v javnih službah. Večina oseb, ki se odloči za študij in pozneje delo socialnega delavca, ima v mislih predvsem pomoč posameznikom, družinam, skupinam, skupnostim itd. Le redko pa pomislijo, da s tem delom utegnejo postati tudi sami žrtve nasilja, dokler se s tem ne srečajo na delovnem mestu. Pogosto delo z uporabniki, ki se nasilno vedejo, lahko vpliva na psihično in telesno zdravje zaposlenih. Odločili sva se, da bova z najino nalogo raziskali pogostost in oblike nasilnega vedenja s strani uporabnikov, kako se s tem strokovni delavci soočajo, kako nastale situacije rešujejo in ali vse to vpliva na njihovo psihično in fizično obremenjenost na delu. Osredotočili sva se na vse oblike nasilnega vedenja s strani uporabnikov. Zaradi raznolikosti CSD-jev sva se odločili, da raziskavo opraviva na vseh treh obalnih centrih (CSD Koper, CSD Izola in CSD Piran).

### **2.2. Cilji raziskave**

Cilj in namen najine naloge je ugotoviti:

- v kolikšni meri in v kakšni obliki je nasilje prisotno;
- značilnosti uporabnikov, ki se nasilno vedejo;
- kje največkrat prihaja do nasilja;
- kakšni so razlogi za nasilno vedenje;
- kako strokovni delavci odreagirajo v takih primerih;
- česa jih je strah in kaj jim je v pomoč;
- kako je na različnih centrih za socialno delo poskrbljeno za varnost;
- na katerem področju najpogosteje prihaja do nasilnega vedenja s strani uporabnikov;
- ali nasilno vedenje uporabnikov vpliva na psihično in fizično obremenjenost strokovnih delavcev.

### **3. METODE DELA**

#### **3.1. Vrsta raziskave**

Vrsta raziskave je kvalitativna, deskriptivna oziroma opisna. Pri zbiranju podatkov sva uporabili poglobljeni intervju s predhodno strukturiranimi vprašanji odprtega tipa. V raziskavo sva vključili 9 zaposlenih v obalnih centrih za socialno delo (po 3 strokovne delavce iz vsakega CSD-ja).

Zbrane podatke sva obdelali kvalitativno, s pomočjo statistične obdelave in kodiranja izjav ter s podajanjem ustrezne interpretacije. Podatke bova prikazali s pomočjo tabel.

#### **3.2. Merski instrument**

Kot merski instrument sva uporabili strukturiran intervju, kjer sva imeli vnaprej izdelan vprašalnik, s pomočjo katerega sva vsem vprašancem zastavljali ista vprašanja na enak način. Sedem intervjujev sva izvedli v pisarnah zaposlenih, dve strokovni delavki pa sta sami izpolnili vprašalnik in nama ga poslali po elektronski pošti.

Vprašalnik je sestavljen iz 18 vprašanj odprtega tipa:

1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?
2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?
3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?
4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?
5. So vam kdaj grozili izven prostorov centra za socialno delo?
6. Kakšne so značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?
7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?
8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?
9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?
10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagata)?
11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?
12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?
13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?

14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?
15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi nasilnih dogodkov?
16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?
17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi nasilnih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?
18. Starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?

### **3.3. Vzorec**

V raziskavo sva zajeli vse tri obalne centre za socialno delo (CSD Koper, CSD Izola in CSD Piran). Na vsakem centru sva predstavili najino raziskavo in prosili za sodelovanje po tri strokovne delavce, ne glede na izobrazbo in področje dela.

Vzorec je neslučajnostni in priročni. Zajema 9 strokovnih delavk, zaposlenih v mesecu aprilu in maju 2016.

### **3.4. Zbiranje podatkov**

Sprva sva vzpostavili kontakt z direktoricami CSD-jev prek elektronske pošte, kjer sva opisali namen najine raziskave in jih povabili k sodelovanju. Nato sva se z zaposlenimi individualno dogovorili za termin intervjuja, ki sva ga opravili v njihovih pisarnah. Zbiranje podatkov je potekalo od 28. 4. do 17. 5. 2016. Dve strokovni delavki (oseba D in oseba H) iz dveh različnih CSD-jev, sta nama zaradi časovne stiske sami odgovorili na vprašanja in jih poslali prek elektronske pošte.

### **3.5. Obdelava podatkov**

Zbrane podatke sva obdelali ročno in kvalitativno. Sprva sva uredili in prepisali intervjuje, nato sva podatke vnesli v računalniški program Word. Izbrali sva relevantne dele besedila, iz katerih sva določili enote kodiranja. Ob tem sva podali ustrezne interpretacije ter s pomočjo tabel nazorneje prikazali dobljene podatke. Dodali sva tudi posamezne izjave sogovornikov.

## **4. REZULTATI IN RAZPRAVA**

### **4.1. Splošni del**

#### **Oseba A**

Spol: ženski

Starost: 32

Izobrazba: mag. socialnega dela

Področje dela: družinsko svetovanje in razmerja med starši in otroki

#### **Oseba B**

Spol: ženski

Starost: 32

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: ogroženi otroci, nasilje v družini, priznanje očetovstva in preživnine

#### **Oseba C**

Spol: ženski

Starost: 30

Izobrazba: univ. dipl. psihologinja

Področje dela: rejništvo, posvojitve in nasilje v družini

#### **Oseba D**

Spol: ženski

Starost: 32

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: socialno varstveni prejemki (denarne socialne pomoči, varstveni dodatek, izredne denarne pomoči, otroški dodatek, subvencija vrtca)

#### **Oseba E**

Spol: ženski

Starost: 28

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: koordinator pomoči na domu

**Oseba F**

Spol: ženski

Starost: 29

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: varstvo otrok in družine (razpad zakonske/izvenzakonske zveze, stiki, nasilje), vsak tretji teden prva socialna pomoč

**Oseba G**

Spol: ženski

Starost: 29

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: starševsko varstvo in družinski prejemki, delo v splošno korist, mladostniki s kaznivimi dejanji, postpenala ter prva socialna pomoč

**Oseba H**

Spol: ženski

Starost: 31

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: krizni center za žrtve nasilja v družini

**Oseba I**

Spol: ženski

Starost: 56

Izobrazba: univ. dipl. socialna delavka

Področje dela: varstvo odraslih in skrbništvo

V vzorec sva zajeli devet strokovnih delavk, oziroma po tri strokovne delavke iz vsakega obalnega CSD-ja. S sedmini strokovnimi delavkami sva opravili intervjuje v njihovih pisarnah, dve (oseba D in oseba H) pa sta nama zaradi časovne stiske izpolnjena vprašalnika poslali po elektronski pošti. Ena (oseba H) od njiju je sicer zaposlena na centru za socialno delo, vendar dela v kriznem centru za pomoč žrtvam nasilja v družini.

Vseh 9 strokovnih delavcev je bilo ženskega spola, starih med 28 let in 56 let. Sedem od njih ima naziv univ. dipl. socialna delavka, ena je magister soc. dela, druga pa univ. dipl. psihologinja. Delajo na različnih področjih.

## 4.2. Izpostavljenost nasilnemu vedenju

Tabela 1: Izpostavljenost nasilnemu vedenju

| <b>Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?</b> | <b>OSEBE</b>  | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| Nekajkrat                                                                                                                 | A, C, E, F, G | 5                   |
| Pogosto                                                                                                                   | B, D, I       | 3                   |
| Enkrat                                                                                                                    | H             | 1                   |

Na vprašanje o tem, kolikokrat so bile izpostavljene nasilnemu vedenju uporabnikov, sva dobili zelo različne odgovore. Ena od njih je bila v svoji karieri nasilju izpostavljena samo enkrat, večina nekajkrat (5 strokovnih delavk), kar pomeni približno enkrat na mesec oziroma na dva meseca. Tri od njih se s tem soočajo pogosteje, kar pomeni vsaj dvakrat tedensko.

Ugotovili sva, da je to odvisno tudi od delovne dobe strokovnih delavk, kajti dve od njih sta zaposleni šele dobro leto in nimata s tem veliko izkušenj. Odvisno je tudi od področja dela, na katerem delujejo. Strokovne delavke so nama povedale, da so delavci na področju denarnih pomoči veliko bolj izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov, ker imajo z njimi tudi več stikov.

Tabela 2: Izpostavljenost nasilnemu vedenju v zadnjem letu

| <b>Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?</b> | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| Enkrat                                                                                 | B, H         | 2                   |
| Dvakrat                                                                                | C            | 1                   |
| Trikrat                                                                                | F            | 1                   |
| Petkrat                                                                                | G            | 1                   |
| Enkrat mesečno                                                                         | E            | 1                   |
| Dvakrat tedensko                                                                       | D            | 1                   |
| Nikoli                                                                                 | I            | 1                   |

Iz tabele je razvidno, da so se strokovne delavke v zadnjem letu različno srečevale z nasilnim vedenjem uporabnikov, in sicer od nič do dvakrat tedensko. Pri tem vprašanju sva

spoznali, da je odvisno od tega, kako posameznik gleda na nasilno vedenje. Skozi pogovore s sogovornicami sva ugotovili, da marsikatera tega, da nekdo kriči, se pritožuje in grozi, ne dojema kot nasilno vedenje. Zdi se jim, da je to del njihovega poklica.

### 4.3. Oblike nasilja

Tabela 3: Oblike nasilnega vedenja

| <b>Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?</b> | <b>OSEBE</b>              | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|---------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| Psihično, verbalno nasilje                        | A, B, C, D, E, F, G, H, I | 9                   |
| Nasilje nad predmeti                              | A, C, D                   | 3                   |
| Fizično nasilje                                   | 0                         | 0                   |

Tabela 4: Psihično nasilje

| <b>PSIHIČNO NASILJE</b>     | <b>OSEBE</b>              | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Grožnje s samopoškodovanjem | F, H                      | 2                   |
| Besedne grožnje             | A, B, C, D, E, F, G, H, I | 9                   |
| Kričanje                    | A, C, D, E, H             | 5                   |
| Obtoževanje                 | C                         | 1                   |
| Žalitve                     | A, D, E                   | 3                   |
| Izsiljevanje                | A                         | 1                   |
| Manipulacija                | F                         | 1                   |

Tabela 5: Nasilje nad predmeti

| <b>NASILJE NAD PREDMETI</b>     | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|---------------------------------|--------------|---------------------|
| Razbijanje in loputanje z vrati | D            | 1                   |
| Metanje stvari                  | A, D         | 2                   |
| Odrivanje stola                 | C            | 1                   |

Vse sogovornice se na delovnem mestu srečujejo s psihičnim oziroma verbalnim nasiljem s strani uporabnikov. Tu gre predvsem za kričanje, besedne grožnje in manipulacijo, s katero želijo izsiliti določene stvari oziroma vplivati na mnenje strokovnega delavca. Omenile so tudi grožnje, da če česa ne bodo storile, bodo to občutile njihove družine oziroma otroci. Predvsem v primerih, ko uporabniki dobijo zavrnjene odločbe ali njihove želje niso zadovoljene, se pritožujejo in obtožujejo zaposlene, da so nesposobni in krivi za vse. Tri

sogovornice so omenile tudi nasilje nad predmeti: loputanje z vrati, odpiranje stola in metanje stvari. Na enem od CSD-jev so nam zaposlene povedale, da je ena stranka moškega spola razbila šipo, ker ni bila zadovoljna s storitvijo. Na istem centru je najstnica razbila ogledalo na stranišču. Omenjeni dogodki se niso nobeni od sogovornic zgodili v pisarni, temveč v drugih prostorih CSD-ja.

Nobena od sogovornic se v svoji karieri še ni srečala s fizičnim nasiljem uporabnikov.

Izjava ene od sogovornic: *"Enkrat mi je en moški grozil v smislu, da je enkrat že sedel na Dobu zaradi uboja in če bo potrebno, bo še enkrat, ker bo itak prej ali slej ven prišel."*

(oseba A)

#### 4.4. Kje prihaja do nasilja?

Tabela 6: Kje prihaja do nasilja

| <b>Kje je do nasilja prišlo<br/>(v pisarni, na hodniku<br/>oz. drugem prostoru)?</b> | <b>OSEBE</b>           | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| Pisarna                                                                              | A, B, C, D, E, F, G, I | 8                   |
| Hodnik pred pisarno                                                                  | A, H                   | 2                   |
| Po telefonu                                                                          | D, E                   | 2                   |
| Teren                                                                                | B, E, H                | 3                   |
| Soba uporabnice                                                                      | H                      | 1                   |

Večinoma prihaja do nasilnega vedenja v pisarnah zaposlenih, kjer se uporabniki pritožujejo in kričijo na strokovne delavce. Dve sogovornici sta omenili, da uporabniki z izražanjem jeze nadaljujejo še na hodniku pred pisarnami ali pa po telefonu. Strokovne delavke se srečujejo z nasilnim vedenjem uporabnikov tudi na terenu, ko npr. gredo na obisk na dom.

Strokovna delavka, ki dela v kriznem centru za žrtve nasilja v družini, je omenila sobo uporabnice, kjer je doživela neprijeten dogodek.

Tabela 7: Soočanje z nasilnim vedenjem izven prostorov CSD

| <b>So vam kdaj grozili izven prostorov centra za socialno delo?</b>                                                    | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| Na terenu.                                                                                                             | B, E, H      | 3                   |
| Ena oseba mi je sledila iz trgovine do CSD-ja izven časa uradnih ur in želela izsiliti pravico do varstvenega dodatka. | D            | 1                   |
| Na parkirišču pred trgovino je uporabnik kričal za mano in spraševal kdaj bo izdana njegova odločba.                   | A            | 1                   |
| Ne.                                                                                                                    | C, F, G, I   | 4                   |

Na vprašanje, če so se strokovni delavci že srečali z nasilnim vedenjem uporabnikov izven centra za socialno delo, sva dobili večinoma negativne odgovore. Tri zaposlene so omenile teren, kjer je šlo za obisk na domu uporabnikov.

Dve zaposleni sta doživeli neprijetno situacijo izven prostorov CSD in izven uradnih ur. Eni je oseba sledila iz trgovine proti CSD in želela izsiliti pravico do varstvenega dodatka. Drugi je oseba prav tako sledila na parkirišču pred trgovino in kričala za njo ter spraševala, kdaj bo izdana njena odločba: » *Ej bionda, kdaj bo moja odločba.*« (oseba A).

#### 4.5. Značilnosti povzročiteljev

Tabela 8: Značilnosti oseb, ki se nasilno vedejo

| <b>Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?</b> | <b>OSEBE</b>  | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| Moški, stari okoli 30 let                                                                                                         | A, B, C, G    | 4                   |
| Tipični »zavodski otroci«                                                                                                         | A             | 1                   |
| Osebe z vedenjskimi motnjami                                                                                                      | C, L          | 2                   |
| Mešano (moški in ženske različnih starosti)                                                                                       | D, F, I,      | 3                   |
| Starejši moški                                                                                                                    | E, G          | 2                   |
| Ženske                                                                                                                            | A, B, C, D, G | 5                   |
| Mladoletnica                                                                                                                      | G, H          | 2                   |
| Odvisniki                                                                                                                         | D, E          | 2                   |

Pri vprašanju o značilnostih oseb, ki se najpogosteje nasilno vedejo, naju je zanimalo predvsem, ali je to pogojeno s spolom, starostjo ali z drugimi značilnostmi. Prek odgovorov sva ugotovili, da gre tako za moške kot ženske, ki znajo biti besedno zelo agresivni. Večinoma gre za osebe, stare okoli 30 let in več. Za nekatere od njih so značilne vedenjske motnje in odvisnost od raznih substanc, nekateri pa so zgolj jezni zaradi samega sistema, nad katerim se pritožujejo. Nekaj je tudi takih, ki so že dolgoletni uporabniki CSD-jev in si zaradi poznavanja in obvladovanja sistema več upajo. Običajno so moški tisti, ki so verbalno veliko bolj direktni in poskušajo z grožnjami izsiliti svoje, medtem ko skušajo ženske to storiti na bolj subtilen način; z manipulacijami in izsiljevanjem želijo pri strokovnem delavcu vzbuditi občutek slabe vesti. *»One velikokrat igrajo na čustveno plat in poskušajo izsiljevati, da zaradi nas otroci ne bojo imeli kaj jesti,«* nam je zaupala oseba A.

#### 4.6. Razlogi za nasilno vedenje

Tabela 9: Razlogi za nasilno vedenje

| <b>Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?</b> | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| Stiska                                                | E, F, G, H   | 4                   |
| Jeza                                                  | D, I         | 2                   |
| Nemoč                                                 | B, I         | 2                   |
| Vidijo me kot grožnjo                                 | F            | 1                   |
| Odvisnost od substanc                                 | E            | 1                   |
| Nestrinjanje z delom strokovnih delavcev              | A, D         | 2                   |
| Izključenost                                          | I            | 1                   |
| Ne vidijo drugega izhoda                              | B, C         | 2                   |
| Prelaganje odgovornosti                               | A, G, E      | 3                   |
| Potreba po uveljavljanju moči                         | 1            | 1                   |

Na vprašanje, kaj so po njihovem mnenju razlogi za nasilno vedenje uporabnikov, so štiri strokovne delavke odgovorile, da je to posledica stiske, ki jo doživljajo uporabniki. Nekatere so omenile uporabnikovo nemoč, ko se znajdejo v kompleksnih situacijah, ki jih ne znajo reševati drugače, ker nimajo razvitih drugih strategij za soočanje s težavami. Včasih imajo nerealna pričakovanja, mislijo, da jim določene pravice pripadajo in se zato ne strinjajo z odločitvami strokovnih delavcev. Pogosto prelagajo odgovornost na CSD-je ter poskušajo z manipulacijo, izsiljevanjem in grožnjami vplivati na mnenje in odločanje strokovnih delavcev.

#### 4.7. Odziv na nasilno vedenje

Tabela 10: Reakcije strokovnih delavcev

| <b>Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?</b> | <b>OSEBE</b>              | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| S pogovorom poskušam umiriti osebo.                                                       | A, B, C, D, E, F, G, H, I | 9                   |
| Ne pokažem strahu.                                                                        | A                         | 1                   |
| Ko ne gre s pogovorom, odslovim osebo iz pisarne.                                         | A, G                      | 2                   |
| Pokličem 112.                                                                             | H                         | 1                   |
| Pokličem policijo.                                                                        | F, H                      | 2                   |
| Pustim osebi, da izrazi svojo stisko.                                                     | F                         | 1                   |
| Enkrat sem prekinila telefonski klic.                                                     | E                         | 1                   |
| Dam jim vedeti, da jih razumem.                                                           | E                         | 1                   |
| Se pritožujem skupaj z njimi.                                                             | E                         | 1                   |
| Postavim mejo.                                                                            | G                         | 1                   |
| Svetujem, da se grejo pomirit na zrak.                                                    | A                         | 1                   |
| Pri osebah preverim, za kakšen namen gre.                                                 | B                         | 1                   |
| Dam vedeti, da ne bom odgovorna za njihova dejanja.                                       | F                         | 1                   |

Na vprašanje, kako odreagirajo na nasilno vedenje uporabnikov, nam je vseh 9 strokovnih delavk odgovorilo, da poskušajo najprej osebo umiriti s pogovorom. Poslušajo jo in pustijo, da izrazi svojo stisko, nato ji skušajo obrazložiti nastalo situacijo. Dajo vedeti, da jo razumejo, včasih se tudi same pritožujejo skupaj z njo, da jo pomirijo, nato pa zamenjajo temo pogovora. Ko pogovor ne zadostuje, ji dajo jasno vedeti, kje so njihove meje. Nekatere svojim uporabnikom svetujejo, da gredo malo na zrak in se nato vrnejo ali pa jih prosijo, da zapustijo pisarno, ko vidijo, da pogovor ne vodi nikamor. Ena od sogovornic (oseba B) nam je povedala, da pri osebah, ki grozijo, vedno direktno preveri ali gre res za grožnjo ali samo za stisko. V kolikor gre res za grožnjo, pove, da bo v tem primeru poklicala policijo, ker je to kaznivo dejanje. Oseba F je uporabniku, ki je grozil s samopoškodbo, povedala, da ne more in ne bo odgovorna za njegova dejanja.

Tabela 11: Prijave omenjenih dogodkov

| <b>Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?</b>    | <b>OSEBE</b>     | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| Prijavila sem enkrat.                                                         | A, D             | 2                   |
| Ker sem poklicala 112, sem morala tudi policijo, vendar ne z namenom prijave. | H                | 1                   |
| Nikoli.                                                                       | B, C, E, F, G, I | 6                   |

Strokovne delavke dogodkov ne prijavljajo, razen v primeru, da je nasilje res hudo. Če uspejo doseči, da se uporabnik pomiri in lahko nadaljujeta s pogovorom, ne vidijo vzroka za prijavo. Nekaj se jih tudi boji prijave na policijo, saj moraš podati svoje osebne podatke, ki so potem vidni tudi uporabniku.

Na enem od CSD-jev se je strokovna delavka (oseba A) znašla v situaciji, ko je prišla k njej gospa, ki je v jezi začela metati stvari in se nikakor ni hotela pomiriti. Zato je strokovna delavka poklicala policijo, vendar na koncu ni podala prijave, ker bi morala podati osebne podatke, česar pa ni želela.

Na drugem CSD-ju pa so podali prijavo, ker je oseba direktorici grozila, da ima s seboj pištolo.

V tretjem primeru je strokovna delavka (oseba F), ki dela v kriznem centru, klicala 112, naj osebo odpeljejo v psihiatrično bolnišnico, ker je grozila s samopoškodbami. Zaradi nastale situacije je bila primorana poklicati tudi policijo, vendar ne z namenom prijave, temveč je šlo predvsem za zagotovitev varnosti ob prihodu reševalcev.

#### 4.8. Strah

Tabela 12: Česa se strokovni delavci bojijo, ko se srečujejo z nasilnimi uporabniki

| Česa se v tiste trenutku najbolj bojite?                                 | OSEBE   | ŠTEVILO OSEB |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Bojim se fizičnega napada.                                               | A, C, D | 3            |
| Ustrašila sem se možnosti uresničitve grožnje o samopoškodbi uporabnika. | F, H    | 2            |
| Bojim se svoje reakcije.                                                 | G       | 1            |
| Ni me strah.                                                             | B, E, I | 3            |

Tri strokovne delavke se bojijo možnosti fizičnega napada, medtem ko tri sogovornice pravijo, da jih ni strah in se počutijo dovolj varne. Ena sogovornica (oseba D) je izpostavila tudi strah pred tem, da bi imeli uporabniki pri sebi orožje oziroma da bi jo bili sposobni napasti oz. poškodovati tudi izven prostorov CSD. Ostale, ki se z nasilnimi uporabniki ne srečujejo tako pogosto, takih bojazni nimajo. Med pogovori sva ugotovili, da večina zaposlenih s tem, da se uporabniki razburjajo in kričijo, nima težav oziroma to sprejema kot del njihove službe.

Ena strokovna delavka (oseba G) je izpostavila strah pred svojo reakcijo, saj je tudi sama človeško bitje s čustvi, ki jih morda nekega dne ne bo zmogla več brzdati.

Drugi dve strokovni delavki (osebi F in H), katerima so grozili s samopoškodbo, pa sta izpostavili strah pred nepredvidljivostjo uporabnikov in uresničitvijo te grožnje.

#### 4.9. Pomoč

Tabela 13: Kaj je strokovnim delavcem v pomoč

| <b>Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagajte)?</b>                                        | <b>OSEBE</b>           | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| Pogovor s sodelavkami.                                                                 | A, B, C, E, F, G, H, I | 8                   |
| Interni dogovor, da pride sodelavec pogledat v pisarno, ko sliši kričanje.             | A, B, C, F, G, I       | 6                   |
| Supervizije na CSD-ju.                                                                 | E, F, G                | 3                   |
| Individualne supervizije izven CSD-ja.                                                 | B                      | 1                   |
| Sprehod, druženje s prijatelji.                                                        | G                      | 1                   |
| Razumevanje oseb, da se agresivno vedejo zaradi stiske in ne, ker bi želeli škodovati. | B, C                   | 2                   |
| Da delijo pisarno s sodelavcem.                                                        | D                      | 1                   |
| Da imajo dobre odnose s policijo.                                                      | G                      | 1                   |

Na vprašanje, s čim si pomagajo, ko pride do takih neprijetnih dogodkov, je osem strokovnih delavk odgovorilo, da jim je v pomoč pogovor s sodelavkami, s katerimi delijo svojo stisko, občutke in dileme. V vseh treh CSD-jih imajo med sabo tudi interni dogovor, da pridejo pogledat v pisarno, iz katere se sliši kričanje ali druge nenavadne zvoke in vprašajo, ali je vse v redu. Na dveh CSD-jih imajo enkrat mesečno supervizije, na katerih lahko izpostavijo svoje primere in se o njih pogovarjajo. Na enem CSD-ju supervizij trenutno ne izvajajo.

Dve sogovornici (osebi B in C) sta povedali, da jima je v pomoč razumevanje človeškega vedenja in verjameta v to, da so osebe agresivne zgolj zaradi stiske in ne, ker bi želele škodovati. Osebe pridejo k njim v stiski in v takem stanju je potrebno znati reševati probleme. Ena od njiju (oseba B) obiskuje individualne supervizije, s pomočjo katerih predela težje primere in ne dopušča, da bi se je stvari dotaknile na osebni ravni.

Strokovna delavka (oseba D), ki dela na področju denarnih pomoči in se pogosteje srečuje z nasilnim vedenjem uporabnikov, pravi, da ji je v veliko pomoč to, da si deli pisarno še z eno sodelavko, zaradi česar redkeje prihaja do izgrediv.

Na enem CSD-ju nam je zaposlena (oseba G) povedala, da imajo zelo dobre odnose s policijo, ki jim je na razpolago, kadarkoli jo potrebujejo. V primeru, da obravnavajo kakšen posebno zahteven primer, se dogovorijo o tem, da je policija v bližini.

#### **4.10. Najhujši dogodek**

Nekatere strokovne delavke so nam brez težav odgovorile na zastavljeno vprašanje in nam opisale najhujši dogodek, medtem ko so druge imele težave s spominjanjem le teh, ker je od njih preteklo že veliko časa. Ob pripovedovanju dogodka so se nekatere spominjale še drugih, prav tako neprijetnih dogodkov. Ena sogovornica nama je povedala, da težko govori o tem, ker obiskuje individualno supervizijo in dela veliko na sebi, kar ji pomaga pri tem, da ji stvari ne pridejo do živega.

Spodaj navajava nekaj izjav najinih sogovornic:

*"Oseba je grozila v pisarni in direktorici, da ima s seboj pištolo." (oseba D)*

*"Sem pa imela izkušnjo z uporabnico, ki je bila nepredvidljiva in je imela v pogovorih nekontrolirane izbruhe jeze, katerih sem se ustrašila. Ko sem ji nekoč postavila mejo, ker je pričela name kričati in sem se zaprla v pisarno, sem se ustrašila njene reakcije, saj je pričela tolči po vratih in zahtevala, da ji v istem trenutku odprem, sicer se bo porezala." (oseba H)*

*"Enkrat se je ena rejnica tako zdrla name, da sem se znašla v res hudi stiski. Nisem vedla, kako bi jo ustavila." (oseba G)*

*"Noseča mamica je prišla naznanit nasilje, vendar ni želela podati prijave. Po posvetu s supervizorjem, sem se odločila, da ugodim njeni želji, čeprav bi morala podati prijavo naprej. V tem kontekstu, mi je dala vedeti, da če bom sprožila prijavo in bo ona splavila, bom jaz kriva za to. Če bi jaz prijavila nasilje, bi me obsodila odgovornosti za njen splav." (oseba F)*

#### 4.11. Varnost

Tabela 14: Kako je na posameznem centru za socialno delo poskrbljeno za varnost

| <b>Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za varnost?</b> | <b>OSEBE</b>        | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Ni poskrbljeno.                                                    | A, B, C, D, E, F, G | 7                   |
| Poskrbiš, da nimaš težkih predmetov na dostopnem mestu.            | G                   | 1                   |
| Ne čutim potrebe po tem.                                           | I                   | 1                   |
| Imamo alarmno tipko                                                | D, E, F             | 3                   |
| Imam alarmno tipko, za katero ne vem, če deluje.                   | C                   | 1                   |

V zvezi z varnostjo na centrih za socialno delo je večina strokovnih delavk rekla, da zanje ni dovolj dobro poskrbljeno. Najbolje je, da sam poskrbiš, da nimaš težkih oz. potencialno nevarnih predmetov, s katerimi bi uporabniki lahko povzročili škodo, na dosegu roke. V CSD-jih nimajo ne varnostnikov ne zasilnega izhoda in tudi razporeditev pisarn ni najboljša. V zvezi z alarmno tipko nekatere strokovne delavke niso vedele, ali jo imajo ali ne. Na enem CSD-ju imajo pisarne alarmno tipko, za katero pa ne vedo, ali sploh deluje. Na drugem CSD-ju pa imajo eno prenosno tipko, ki kroži med zaposlenimi, v kolikor čutijo potrebo po njej. Sicer se na CSD-jih dogovarjajo o varnostnih ukrepih, vendar zaenkrat ostaja samo pri pogovorih. Leta 2012 so vsi omenjeni CSD-ji imeli varnostnika. Ena od sogovornic (oseba I) je rekla, da ne čuti potrebe po večji varnosti, ker se po vseh izkušnjah, ki jih ima, ne boji več ničesar.

Tabela 15: Mnenje strokovnih delavcev o varnosti

| <b>Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno?</b> | <b>OSEBE</b>     | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|-----------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| Ni poskrbljeno.                                     | A, D, G          | 3                   |
| Zdi se mi, da je dovolj poskrbljeno.                | B, C, E, F, H, I | 6                   |

Kljub temu, da je večina strokovnih delavk na prejšnje vprašanje odgovorila, da v splošnem za varnost na CSD-jih ni dovolj poskrbljeno, so povedale, da je po njihovem mnenju dovolj poskrbljeno, ker še niso imele takih primerov, da bi čutile potrebo po dodatnih varnostnih ukrepih.

*"Meni se zdi da je. Zakaj ne? Nas je dovolj notri... kaj pa dejansko rabiš. Nekako moraš priti do telefona, če je karkoli, in pokličeš policijo. Če bi bila sama, bi rekla, da ni dovolj."* (oseba B).

Tabela 16: Kaj bi se lahko izboljšalo glede varnosti

| <b>Kaj bi se lahko izboljšalo glede varnosti?</b> | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|---------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| Zasilni izhod                                     | H            | 1                   |
| Varnostnik                                        | A, D         | 2                   |
| Alarmna tipka                                     | A            | 1                   |
| Usposabljanja o tehnikah in metodah komuniciranja | A, F, G      | 3                   |
| Tečaj samoobrambe                                 | F            | 1                   |

Ko smo jih povprašale o tem, kaj bi se lahko dodatno storilo na področju varnosti oziroma kaj pogrešajo, so nama tri sogovornice rekle, da bi lahko imeli dodatna usposabljanja o tehnikah in metodah komuniciranja z nasilnimi uporabniki. Dve sta omenili tudi prisotnost varnostnika, ki bi ob določenih situacijah lahko omilil težave. Leta 2012, ko je prišlo do spremembe socialne zakonodaje, so imeli vsi omenjeni CSD-ji varnostnika. Za nekatere bi že alarmna tipka predstavljala večjo varnost, medtem ko so druge mnenja, da ta ne predstavlja zadostne varnosti, saj pomoč prihaja iz oddaljene enote.

Oseba, zaposlena v kriznem centru za žrtve nasilja v družini, je kot rešitev omenila zasilni izhod, kamor bi se lahko skrila in brez strahu poklicala policijo, če bi jo potrebovala.

#### 4.12. Zamenjava delovnega mesta

Tabela 17: Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta

| <b>Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?</b> | <b>OSEBE</b> | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| Ja, zaradi načina dela.                                                            | A, D, E, G   | 4                   |
| Ja, zaradi preobremenjenosti z delom.                                              | C,           | 1                   |
| Ja, zaradi drugih razlogov.                                                        | I            | 1                   |
| Ne.                                                                                | B, F, H      | 3                   |

Šest sogovornic razmišlja o zamenjavi delovnega mesta, vendar ne zaradi omenjenih dogodkov, temveč iz drugih razlogov:

"Skoraj vsak dan. Vendar glede na trg delovnih mest ni rožnato. Kljub vsemu mi je delo všeč in čutim, da sem dobra in imam sposobnosti za opravljanje tega poklica." (oseba A)

"Zaradi osebnih razlogov ja, zaradi preobremenjenosti s številom primerov (3 področja) ne zmoreš kvalitetno delati." (oseba C)

"Ja, vendar ni možnosti prerazporeditve znotraj našega centra. Prav tako na trgu dela ni služb za naš profil oz. gre zgolj za nadomeščanja v času odsotnosti delavcev." (oseba D)

"Zaradi tega ne. Zaradi področja, na katerem delam, ker imam veliko več stika z oskrbovalci kot s samimi uporabniki." (oseba E)

"Ja, imam v načrtu, zaradi vsega skupaj. Ne vidim več užitka v delu, ker ne gre več za delo z ljudmi." (oseba G)

"Sem razmišljala, vendar ne zaradi tega." (oseba I)

Tri od njih o zamenjavi delovnega mesta še niso razmišljale.

#### 4.13. Nevarnost poklica

Tabela 18: Nevarnost poklica

| Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica? | OSEBE      | ŠTEVILO OSEB |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Ja.                                                   | C          | 1            |
| Ne.                                                   | B, F, G, I | 4            |
| Delno.                                                | A, D       | 2            |
| Ne dojemam ga kot nevarnega.                          | E, H       | 2            |

Štiri strokovne delavke se pred zaposlitvijo niso zavedale nevarnosti, ki jih poklic prinaša. V času študija so imele drugačno predstavo o poklicu, katerega način dela so spoznale šele s prvo zaposlitvijo. Ena sogovornica se je nevarnosti zavedala, ker je realni svet tak, da nikoli ne moreš imeti vsega pod nadzorom: "Nisem v strahu ali prestrašena, realni svet je tak in tak, stoprocentno ne moreš imeti stvari pod kontrolo. Resda se dogajajo neprijetne situacije, vendar je stvar odločitve, ali boš hodil okoli prestrašen ali ne." (oseba C)

Dve sta se delno zavedali nevarnosti, tri strokovne delavke pa svojega dela sploh ne dojemajo kot nevarnega, ker gre zgolj za nepredvidljive izkušnje, ki se ti lahko zgodijo tudi drugje.

#### 4.14. Bolniški dopust

Tabela 19: Koriščenje bolniškega dopusta zaradi obremenjenosti z omenjenimi dogodki

| <b>Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, zaradi preobremenjenosti na bolniškem dopustu (zaradi nasilnih dogodkov)?</b> | <b>OSEBE</b>        | <b>ŠTEVILO OSEB</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Ne.                                                                                                                  | A, B, C, D, E, H, I | 7                   |
| Ja, zaradi preobremenjenosti.                                                                                        | G                   | 1                   |
| Vzela sem si dopust kot preventivo pred izgorelostjo.                                                                | F                   | 1                   |
| Zaradi drugih zdravstvenih težav, ki se pojavijo zaradi preobremenjenosti.                                           | D                   | 1                   |

Nobena od sogovornic še ni bila na bolniškem dopustu zaradi dogodkov, povezanih z nasilnim vedenjem uporabnikov. Ena strokovna delavka je omenila, da je bila tri mesece na bolniškem dopustu kmalu po tem, ko se je zaposlila. Razlog je bil preobremenjenost, na katero je vplivala konkretna situacija v rejniški družini. Druga strokovna delavka si je po dveh napornih mesecih namerno vzela dopust kot preventivo pred izgorelostjo. Tretja pa je omenila druge zdravstvene težave (glavoboli, prehladi, padec odpornosti,...), ki se občasno pojavijo kot posledica preobremenjenosti in zaradi katerih koristi bolniški dopust.

## 5. SKLEPI

Z najino raziskavo sva prišli do ugotovitve, da je nasilno vedenje nad strokovnimi delavci prisotno na vseh obravnavanih CSD-jih. Razlika je le v tem, da se na določenih centrih pojavlja pogostejše kot na drugih. Predvidevava, da je to odvisno tudi od velikosti centra, saj na to vpliva število uporabnikov, ki jih posamezni center zajema.

Največ je primerov psihičnega oziroma verbalnega nasilja, ko poskušajo posamezniki z grožnjami in manipulacijo priti do določenih pravic.

Uporabniki psihično nasilje izvajajo predvsem v obliki besednih groženj, groženj s samopoškodbo, izsiljevanjem, žaljivkami, kričanjem in obtoževanjem.

S fizičnim nasiljem uporabnikov se ni srečala še nobena strokovna delavka, razen z nasiljem nad predmeti, kjer gre predvsem za metanje stvari, loputanje z vrati in odrivanje stolov.

Strokovne delavke se različno pogosto srečujejo z nasilnim vedenjem uporabnikov, od nekajkrat v svoji karieri do dvakrat tedensko. Najpogostejše se z nasiljem sooča strokovna delavka na področju socialno varstvenih prejemkov, ker ima največ stika z uporabniki, ki pogosto izkazujejo svoje nezadovoljstvo in nestrinjanje.

Večinoma do nasilnega vedenja prihaja v prostorih CSD-ja, predvsem v pisarnah, včasih tudi na hodnikih. Omenjeno je bilo tudi nasilje na terenu in po telefonu. Dve socialni delavki sta omenili, da sta bili nadlegovani izven delovnega časa in prostorov CSD-ja.

O značilnostih oseb, ki se najpogostejše nasilno vedejo, je težko govoriti, ker za to ni meril. Gre za mešano populacijo tako moških kot žensk, starih večinoma okoli 30 let. Se pa med njimi najdejo tudi starejši in mlajši. Omenjeni sta bili dve mladoletnici.

Uporabniki se po mnenju strokovnih delavk najpogostejše vedejo nasilno zaradi stiske, v kateri se znajdejo in je ne znajo drugače rešiti. Počutijo se nemočne, neslišane, jezne in pogosto ne vidijo drugega izhoda. Ne strinjajo se z odločitvami strokovnih delavcev in prelagajo odgovornost za svoje težave na druge.

V primeru, ko se uporabniki vedejo nasilno, jih vse strokovne delavke sprva skušajo pomiriti s pogovorom. Pri tem jih poslušajo in pustijo, da izrazijo svojo stisko. Dajo jim vedeti, da jih razumejo, poskušajo jim razložiti situacijo, v kateri so se znašli in se tudi pritožujejo skupaj z njimi, z namenom, da jih pomirijo. V kolikor presežejo meje dovoljenega, jim svetujejo, da gredo na zrak oz. da zapustijo pisarno, ker se na tak način ne morejo pogovarjati. V najhujših primerih pokličejo tudi policijo. Pravijo, da pri osebah, ki se nasilno vedejo, ne smeš pokazati strahu, temveč moraš biti še bolj odločen, postaviti jim

moraš meje in jim dati vedeti, da ne moreš in ne boš odgovoren za njihova dejanja. Same tudi direktno preverijo, ali gre res za grožnjo ali zgolj za stisko.

Strokovne delavke dogodkov ne prijavljajo, razen v primeru, da gre za res hudo dejanje. Če uspejo doseči, da se uporabnik pomiri in lahko nadaljujeta s pogovorom, ne vidijo vzroka za prijavo. Nekaj se jih boji prijave na policijo, saj morajo v tem primeru podati svoje osebne podatke, ki so pozneje vidni tudi uporabniku.

Pomoč v primerih nasilja si najpogosteje nudijo med seboj s pogovorom in tako delijo svoje stiske, občutke in dileme. Na vseh treh CSD-jih imajo zaposleni medsebojni dogovor, da pridejo preverit v pisarno, iz katere se sliši kričanje ali druge nenavadne zvoke. Dve sogovornici razumeta agresivno vedenje kot izraz stiske in ne verjameta, da bi uporabniki želeli komurkoli škodovati. Dva CSD-ja imata enkrat mesečno organizirane supervizije. Ena strokovna delavka obiskuje tudi individualne supervizije, s pomočjo katerih predela težave pri poklicnem delu.

Štiri strokovne delavke se bojijo, da bi kdaj postale žrtve fizičnega napada. Ena je omenila celo strah pred tem, da bi uporabniki imeli s seboj orožje in bi jo bili sposobni napasti ali poškodovati izven centra za socialno delo. Ostale tega strahu nimajo, ker še niso imele tovrstnih izkušenj. Dve sogovornici, katerima so uporabniki grozili s samopoškodbo, se bojita nepredvidljivosti uporabnikov in možnosti, da uresničijo svoje grožnje. Ena sogovornica je omenila, da jo je strah svoje reakcije, saj dopušča možnost, da nekega dne svojih čustev ne bo zmogla brzdati.

Pri vprašanju o varnosti na delovnem mestu strokovne delavke pravijo, da v splošnem na CSD-jih ni dovolj poskrbljeno za varnost, ker nimajo ne varnostnikov ne alarmnih tipk ne zasilnih izhodov. Po drugi strani pa jih večina protislovno meni, da je za varnost vseeno dovolj dobro poskrbljeno in ne čutijo potrebe po dodatnih varnostnih ukrepih. O alarmni tipki menijo, da ne zagotavlja zadovoljive varnosti, ker pomoč pride iz oddaljene enote, kar je lahko prepozno. Nekatere bi se ob prisotnosti varnostnika počutile bolj varne, medtem ko si druge ne predstavljajo, da bi bil varnostnik neprestano prisoten.

O zamenjavi delovnega mesta razmišlja večina sogovornic, vendar ne zaradi omenjenih dogodkov temveč iz drugih razlogov. Predvsem so omenjale način dela, ker so preobremenjene z administrativnim delom in številom primerov, zaradi česar ne morejo kakovostno opravljati dela. Poleg tega imajo vse manj stikov z uporabniki.

Štiri sogovornice se pred zaposlitvijo niso zavedale nevarnosti poklica socialnega delavca, niti niso imele predstave o tem, kaj točno socialni delavec počne. Ena od sogovornic se je nevarnosti zavedala, ker je realni svet tak, da ne moreš vedno vplivati na vse. Dve sta se

delno zavedali, medtem ko dve svojega poklica sploh ne dojemata kot nevarnega, ker gre zgolj za nepredvidljive izkušnje, ki se lahko zgodijo kjerkoli.

Nobena strokovna delavka ni bila na bolniškem dopustu zaradi dogodkov, povezanih z nasilnim vedenjem uporabnikov. Ena je bila tri mesece na bolniškem dopustu kmalu po tem, ko se je zaposlila. Razlog je bil preobremenjenost, na katero je vplivala situacija v rejniški družini, ki jo je obravnavala. Druga strokovna delavka je omenila, da si je po dveh napornih mesecih namerno vzela dopust kot preventivo pred izgorelostjo. Pri tretji strokovni delavki pa se občasno pojavljajo druge zdravstvene težave (glavoboli, padec odpornosti ipd.), ki so posledica preobremenjenosti in zaradi katerih koristi bolniški dopust.

## 6. PREDLOGI

Glede na to, da do nasilnega vedenja prihaja, saj so se z njim srečale vse najine sogovornice, meniva, da bi bilo potrebno o tej tematiki spregovoriti že na fakulteti. Večina oseb, ki se odloči za študij in pozneje delo socialnega delavca, ima v mislih pomoč posameznikom, družinam in skupnostim. Redko pomislijo, da s tem delom utegnejo tudi sami postati žrtve nasilja, dokler se s tem dejansko ne srečajo na delovnem mestu. Takrat se od strokovnih delavcev pričakuje, da bodo kos situaciji, da bodo pravilno reagirali in ravnali. Zato meniva, da bi bilo nujno potrebno predhodno znanje in usposabljanje.

Po pričevanjih strokovnih delavk sva prišli do zaključka, da bi bila potrebna dodatna usposabljanja o tehnikah in metodah komuniciranja z nasilnimi uporabniki. Ta bi lahko bila organizirana s strani centrov za socialno delo in bi strokovne delavke okrepila z znanjem o tem, kako ravnati v nasilni komunikaciji. Zaradi pomanjkanja znanja se lahko zgodi, da strokovni delavec ne odreagira na pravi način oziroma celo obnemi.

Predlagava, da bi bile na vseh centrih za socialno delo organizirane redne supervizije, ki bi zaposlenim omogočale, da opazujejo svoje delo z različnih vidikov, se ob tem učijo in ga tako neprestano izpopolnjujejo. Poleg tega meniva, da bi moral vsak CSD omogočati svojim strokovnim delavcem tudi individualno supervizijo, ki bi pomagala pri odpravi izgojenosti in razbremenjevanju stisk.

Na centrih za socialno delo bi bilo potrebno poskrbeti za primerne organizacijske strukture, ki bi omogočale večjo varnost. To bi lahko bil varnostnik, ki bi obiskovalcem dal vedeti, da je v bližini nekdo, ki lahko ukrepa v nasilnih situacijah. Poudarek bi dali predvsem na preventivi.

Za bolj reprezentativno sliko bi morali v najino raziskavo vključiti večje število strokovnih delavcev, zaposlenih na obravnavanih centrih za socialno delo, ter tudi večje tudi število področij. Zanimivo bi bilo primerjati strokovne delavce na istih področjih dela, zaposlenih na različnih centrih za socialno delo. Na ta način bi dobili sliko o tem, na katerih področjih se strokovni delavci pogostejše srečujejo z nasilnim vedenjem uporabnikov.

## 7. UPORABLJENA LITERATURA

Adjukovič, D. (1993), Psihološke dimenzije progonstva. Zagreb: Alinea.

Barak, G. (2003), Violence and Nonviolence: Pathways to understanding. USA: Sage Publications.

Beguš, E. (2013), Analiza televizijske podobe socialnega dela v dnevnoinformativnih oddajah na osnovi treh odmevnih primerov v Sloveniji. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).

Chappell, D., Di Martino, V. (2006), Violence at work. Third edition. Geneva, International Labour Office.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M., (2008), Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Fekonja, I. (2002), Kakovost delovnega življenja na centru za socialno delo Gornja Radgona. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.  
(Diplomska naloga)

Jaksetič, A. (2014), Vpliv krčenja socialnih pravic na nasilno vedenje nad socialnimi delavkami. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Diplomska naloga).

Jaklin, M. (1999), Obremenjenost strokovnih delavcev na centrih za socialno delo v Pomurju. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (Diplomska naloga).

Kersič, N., Šinko, B., (2003), Tudi jaz sem lahko žrtev! Verbalno in fizično nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na Ljubljanskih centrih za socialno delo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (Diplomska naloga).

Kobolt, A., Žorga, S. (2000), Supervizija – proces razvoja in učenja v poklicu. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Kuhar, R., Guzelj, P., Drolc, A., Zabukovec, K. (1999), O nasilju – priročnik za usposabljanje. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Lamovec, T. (2000), Ali je v človeku zares zver? Socialno delo 32 (3), str. 215–225.

Lamovec, T., Rojnik, A. (1978), Agresivnost. Ljubljana: DDU Univerzum.

Leskošek, V. (1994), Kontrola in pomoč v socialnem delu. Socialno delo, 33(2): 83–90.

Littlechild, B. (2013), Working with aggression and resistance in social work. Hertfordshire: School of health and social work.

Maslach, C., Leiter M. P. (2002), Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy.

Mesec, B. (1998), Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Miloševič Arnold, V. (1999), Supervizija, znanje za ravnanje. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

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

Možina, M. (2004), Prevalenca nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo. Ljubljana: Medicinska fakulteta. (Magistrsko delo)

Munc, M. (2010), Nemoč nasilja. Maribor: De Vesta.

Muršič, M. (2002), Družbena konstrukcija emocionalnega ozadja nasilnega vedenja. Socialna pedagogika, 2002 vol.6, št.2, str. 155–182.

Newhill, C.E. (2003), Client Violence in social work practice: prevention, intervention and research. NY: The Guilford Press.

Newhill, C. E. (n.d.), Client violence workshop handout. School of social work: University of Pittsburgh.

#### SPLETNI VIRI:

Center za socialno delo Koper. Dostopno na:

<http://csd-kp.si/sl/page/view/id/predstavitev> (Pridobljeno 06.05.2016)

Društvo za nenasilno komunikacijo. Dostopno na:

<http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju.html> (Pridobljeno 06.05.2016)

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2011–2016). Dostopno na:

<http://www.scsd.si/predstavitev-csd.html> (Pridobljeno 05.05.2016)

Social work Podcast (ni datuma). Dostopno na :

<http://www.socialworkpodcast.com/Client%20Violence%20Workshop%20Handout.pdf>

(Pridobljeno 12.05.2016)

Zakonodaja (ni datuma). Dostopno na:

<https://zakonodaja.com/zakon/zvzd-1> (Pridobljeno 05.05.2016)

Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije (2013). Dostopno na :

<http://www.zbornica-zveza.si/sl/o-zbornici-zvezi/organi/delovne-skupine/ds-za-nenasilje/nasilje-na-delovnem-mestu/se-vec-informacij> (Pridobljeno 09.05.2016)

Wild iris medical education, inc. (1998). Dostopno na:

[http://www.nursingceu.com/courses/455/index\\_nceu.html](http://www.nursingceu.com/courses/455/index_nceu.html) (Pridobljeno 09.05.2016)

## **8. PRILOGE**

### **8.1. VPRAŠALNIK**

1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?
2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?
3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?
4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?
5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD in zakaj?
6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?
7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?
8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?
9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?
10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagata)?
11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?
12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?
13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?
14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se dalo izboljšati?
15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?
16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?
17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?
18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?

## 8.2. TRANSKRIPTI INTERVJUJEV

### 8.2.1. OSEBA A

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Nekajkrat.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Trikrat.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Verbalno. Večinoma želijo s takim vedenjem nekaj izsiliti (npr. želijo vplivati na moje mnenje za sodišče). Grdo govorijo, žalijo, kričijo, grozijo. Enkrat mi je en moški grozil v smislu, da je enkrat že sedel na Dobu zaradi uboja in če bo potrebno, bo še enkrat, ker bo itak prej ali slej ven prišel. Ena oseba je v jezi tudi metala stvari.

Enkrat mi je en uporabnik poslal na center pico z vrtnico na sredini.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

Večinoma se dogaja v pisarni ali pri napol odprtih vratih. Enkrat sem za osmi marec dobila v službo pico z vrtnico.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Enkrat je na parkirišču pred Mercatorjem en kričal za mano: "*Ej bjonda, kdaj bo moja odločba?*". Sama se izogibam sprehodom po Kopru, še posebej z otroki, ker povsod videvaš uporabnike, ki te opazujejo.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

Večinoma gre za moške, stare okoli 30 let. Tipični »zavodski otroci«, ki se pogosto ne znajo niti izražati, ne vikajo in kar zahtevajo stvari. Sicer so pa tudi ženske zelo močne in verbalno nasilne. One velikokrat igrajo na čustveno plat in poskušajo izsiljevati, da zaradi nas otroci ne bojo imeli kaj jesti. Pogosto niti ne vikajo in kar zahtevajo svoje.

**7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Predvsem gre za uveljavljanje pravic, ker mislijo, da jim pripadajo. Velikokrat se ne strinjajo z odločitvami strokovnih delavk, imajo potrebo po uveljavljanju moči. Včasih se jezijo tudi, ker se vmes njihove obravnave menja kar nekaj socialnih delavk... v tem primeru jih tudi sama podprem.

**8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Mirno. Ne pokažeš strahu in uporabiš umirjeni ton. Če je oseba razburjena, ji svetujem, da gre na zrak, da se malo umiri. Če ne, pa povem, da se na tak način ne moreva pogovarjati in prosim, da zapusti pisarno.

**9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Najbolj se bojiš telesnega napada. Če bi poslušal svoj instinkt, bi najverjetneje zbežal, tako pa ohraniš mirno kri in poskušaš situacijo umiriti.

**10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

S sodelavkami imamo tihi dogovor, da če katera sliši vpitje iz pisarne, pride pogledat, če je vse v redu. Pomaga tudi, da greš do sodelavke in poveš svojo stisko, občutke (mini intervizija). Prakse, da bi šli do direktorice, nimamo.

**11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

To bi bil tisti dogodek, ki sem ga omenila pri prejšnjem vprašanju, ko mi je gospod rekel, da je na Dobu že sedel zaradi umora in če bo potrebno, bo še enkrat. Umirjeno sem ga vprašala, če je bila to grožnja in mu nisem dala vedeti, da me je strah. Enkrat se je prišla tudi ena gospa kregat zaradi svojega sina. Začela je kričati name, metati stvari in ker se ni hotela pomiriti, sem poklicala policijo.

**12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Enkrat sem prijavila na policijo gospo, ki je prišla na center zaradi sina. Začela je kričati in metati stvari. Policijo sem poklicala, ker se gospa ni mogla ali ni hotela umiriti.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Pravzaprav nikakor. Lega pisarn je čisto neprimerna, nimamo varnostnikov, ne varnostnih tipk in ne zasilnega izhoda.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Nikakor ne. Lahko bi imeli varnostnika, panik gumb. Zaradi finančnega primanjkljaja so CSD-ji okrnjeni na vseh področjih. Mislim, da bi bilo dobro tudi izobraževanje o tehnikah ravnanja v določenih situacijah.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Skoraj vsak dan. Vendar glede na trg delovnih mest ni rožnato.

Kljub vsemu mi je delo všeč in čutim, da sem dobra in imam sposobnosti za opravljanje tega poklica.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Ja in ne. Dokler na lastni koži ne doživiš, ne doživljaš tega kot nevarnost. Ko pa doživiš, te pretrese.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ne.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

32 let, magister socialnega dela. Delam na področju družinskega svetovanja in razmerij med starši in otroki.

**8.2.2. OSEBA B**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Dostikrat.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Lani je bilo malo večkrat, letos pa manjkrat, mogoče enkrat. Sama tudi delam na tem na področju, kjer ni veliko tega.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Psihično nasilje. Večinoma grožnje, če kaj ne bom naredila, da bodo občutili moji otroci. Na osebni ravni. Jaz si te grožnje ne jemljem resno, vedno jo preverim. Mislim, da gre bolj za vedenjski vzorec. Enkrat mi je ena starejša gospa grozila, grdo govorila in zaničevala, zato sem šla kar ven iz pisarne, ker se tako nisva mogli pogovarjati.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

V pisarni in na terenu.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Na terenu ja, izven delovnega časa ne.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

Pri meni zelo mešano, moški in ženske ter različnih starosti. Jaz imam več izkušenj z ženskami, saj delam na takem področju. Ni nekega pravila, ali je moški ali ženska, tudi starost ne vpliva.

## **7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Nemoč stranke, pridejo sem že z nemočjo in če niso slišane, se tako vedejo. Zgubijo nek smisel življenja in začnejo groziti tudi s samomorom. Z manipulacijo skušajo doseči želeno.

## **8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju?**

Si ne jemljem osebno. V službi nič ne jemljem osebno. Jaz sem osebno doma, tukaj so odnosi poklicni, profesionalni in tako se tudi vedem. Preverim pri stranki, za kakšen namen gre, ali izvira iz stiske ali je grožnja. Hitro razčistim. Govorim umirjeno in tiho, obstajajo tehnike obvladovanja tega. In če je grožnja povem, da bom prijavila na policijo, ker je to kaznivo dejanje in pika. In rešim zadevo. Nikoli pa ni prišlo do tega, da bi nekdo zares nekaj naredil. Hitro tudi povejo, da ni to grožnja. Če ustvarjaš, vzpostavljaš delovni odnos, mora priti do tega, da ni grožnja. Z družinami se dela na spremembah.

## **9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Kaj pa vem. V bistvu ne. Tu v pisarni me ni strah, kaj pa mi lahko naredi. Pozoren si na komunikacijo, ga skušaš pomirit, ponudiš kavo. Nekaj se mi lahko tudi zgodi na cesti. Težkih primerov tudi ne delam sama. Tudi si pripravimo prostor, kje sedimo ali pa pustimo odprta vrata. Obvestiš tudi kolegice. Skušam se ne obremenjevat s temi stvarmi.

## **10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

Večinoma je to timsko delo, da smo eden drugemu v oporo. S sodelavkami imamo tihi dogovor, da če slišijo kakšno kričanje v pisarni, pridejo pogledati, pa prekineš. Na stranko pogledaš na osebo, ki pride s stisko k tebi. Ni mi v interesu, da se skregam s stranko, ampak, da delamo spremembe skupaj. Sama obiskujem tudi individualne supervizije zunaj CSD.

## **11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Ne spomnim se konkretnega dogodka, zelo težko se je spominjati za nazaj. Dosti delam na sebi, tako da drugače gledam na take stvari, kot morda druge kolegice na centru. Zadnjič je en gospod razbil šipo na centru, ena najstnica ogledalo v WC-ju. Pa ena gospa je vpila po centru. Ponavadi pride do takih stvari, ko niso ugojene neke njihove zahteve. Nekaj je v realnosti, nekaj pa v njihovi glavi.

## **12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Nisem, ker zmeraj pri stranki preverim grožnjo in večinoma se izkaže za reakcijo v stiski, zaradi nemoči.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Ni varnih tipk. Včasih je to tudi bilo, bila je neka tipka, ki pa ne vem, če je delala. Razen internih dogovorov med sodelavkami ni poskrbljeno za varnost.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Meni se zdi, da je. Zakaj ne? Nas je dovolj notri...kaj pa dejansko rabiš. Nekako moraš priti do telefona, če je karkoli, in pokličeš policijo. Če bi bila sama, bi rekla, da ni dovolj. Se je zgodilo, da so tudi na recepciji že poklicali policijo.

En čas sem se obremenjevala, da s prijavo daš svoje podatke, ampak saj danes lahko pride skoraj vsakdo do vseh teh podatkov.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Ne. Groženj ne jemljem osebno, tako da ne vplivajo name. Vsak lahko kdaj doživi tako situacijo, ko se zateče k takemu vedenju. Če se primerjam z njimi in njihovimi situacijami, bi verjetno tudi jaz tako funkcionirala.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Ne, nimaš predstave.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ne. Mislim, da ni odvisno od področja, temveč od tega, koliko vlagaš vase. Če bi šla kdaj na bolniško zaradi službe, bi razmislila o zamenjavi.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

32 let, univ. dipl. socialna delavka. Področje: ogroženi otroci, nasilje v družini, priznanje očetovstva in preživnine.

**8.2.3. OSEBA C**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Trikrat do štirikrat.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Dvakrat.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Verbalno, kričanje, obtoževanje, odrivanje stola. Grožnje, bolj prikrite (kaj bi naredila, če bi jo vlekel do vtičnice).

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

V pisarni.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Ne.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

Dvkrat sta to bila mlada moška, okoli 30 let. Tudi z ženskami sem imela izkušnje.

Večinoma so to osebe, ki imajo vedenjske motnje, ni bilo to kar zlepa, ni bilo nepričakovano. Se pa zgodi tudi primer, ko ne poznaš uporabnika, kot se je zgodilo pred kratkim, ko je en uporabnik razbil šipo na hodniku, pa je bil prvič na centru. Ni bil zadovoljen s storitvijo.

**7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Ko se ljudje znajdejo v kompleksnih situacijah, nimajo razvitih drugih strategij spoprijemanja, kjer občutijo neko stisko in ne vidijo drugega izhoda. Tudi manipulacija je ena od vedenjskih strategij.

**8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Poskušam biti mirna, če se da, probam povedat, da se pogovora na tak način ne da nadaljevati. Problem je, če bi bil nekdo fizično nasilen, potem bi se težko zaščitil, sploh ne v takih pisarnah, kjer si obrnjen stran od vrat, preden bi lahko za telefon prijela, bi bil že problem. Sicer, nekatere pisarne imajo spodaj tipke, gumbe kot za alarm, da se obvesti varnostnika. Noben ne ve, če dela. Enkrat se mi je sprožila ponesreči. Vendar tudi traja 10 minut preden nekdo pride, saj imajo varnostniki distancirano enoto. Pa tudi ene sobe to imajo, ene pa ne.

**9. Česa se v tem trenutku najbolj bojite?**

Bojim se, da bi prišlo do fizičnega nasilja. Če gre samo za to, da je človek v tistem trenutku razburjen in kriči, s tem nimam problemov. Lahko te prizadene, vendar to ne vidim kot problem. Enkrat sem bila že v situaciji, ko me je bilo zares strah, zaradi osebe, ki je že bila nasilna in mi je grozila.

**10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagata)?**

Da razumem človekovo vedenje. V pomoč mi je, da se zavedam, da vsak ravna najboljše kot lahko v tistem trenutku. Verjamem v to, da so osebe agresivne zaradi stiske, ne ker bi osebno želele škodovati. Vidimo to kot njihovo stisko in je to način, kako bi to rešile. Ne jemljem tega osebno, kaj mi bo kdo rekel.

V veliko pomoč so mi tudi sodelavke, da lahko grem do njih in se pogovorim. Imamo tudi tihi dogovor med sabo, da pridemo pogledati v pisarno, če slišimo kričanje ipd.

**11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Mogoče je bilo najhujše, ko je eden ful kričal name, ker je v postopku prišlo do ene težave. Ni mi pustil spregovoriti, nisem mogla prekiniti kričanja. Občutila sem totalno nemoč, nisem mogla nič narediti. Prekinilo se je, ker je sam odšel iz pisarne. Prišel je še enkrat nazaj, na še eno rundo, potem sem se pa jaz umaknila.

**12. Ste morda že prijavili kakšen dogodek? Če ne, zakaj ne?**

Ne.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Jaz imam tipko, ne vem pa, če deluje. To pa je to. V bistvu smo zelo nezaščiteni. Vrata so dejansko odklenjena, recepcija ni pristojna, da bi vedela, kdo je kdo in zakaj je prišel. Obvestimo lahko policijo ali recepcijo, če se pričakuje kaj, recimo v primerih odvzemov, ali pa recimo, ko se žena umakne od doma od nasilnega partnerja v krizni center.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Ko razmišljam, ne vidim načina, kako bi lahko bilo. Tudi varnostna služba nima pristojnosti, da bi prej ukrepal. Ne predstavljam pa si tudi, da bi si zaklepala vrata. Recimo, da se počutim relativno varno, ne čutim, da bi bila ogrožena, dokler do nečesa ne pride verjetno. Mogoče bi bilo smiselno razmišljati o varnostnih ukrepih.

Ko so bile spremembe v zakonu, je bil prisoten varnostnik, vendar le neko obdobje.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Zaradi nasilja ne. Vsako leto je več strahu, vendar ne toliko. Zaradi osebnih razlogov ja, zaradi preobremenjenosti s številom primerov (3 področja) ne zmoreš kvalitetno delati

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Ja, sem se zavedala. Nisem v strahu ali prestrašena, realni svet je tak in tak, stoprocentno ne moreš imeti stvari pod kontrolo. Resda se dogajajo neprijetne situacije, vendar je stvar odločitve, ali boš hodil okoli prestrašen ali ne. Jaz ne hodim prestrašena v službo. Res včasih pogledam pri stanovanju, če sem prej koga srečala, da ne vidi, kam sem šla. Ampak se mi zdi, da tukaj na centrih imajo distanco, še posebej v takih postopkih, kjer sta vpletena policija in sodišče. Morda jim je to neka meja in zadržek, zato se tudi počutim v redu.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ne zaradi takih stvari. Mogoče, ker sem zbolela. Je odvisno od področja, morda je bolj poudarjeno, kjer je stik z uporabnikom bolj poglobljen in dolgotrajen. V mojem primeru ni toliko, ker so tu vpletene še druge službe (policija, sodišče), ki odločajo o primeru in morda drugače gledajo na to.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

30, psihologinja. Rejništvo, posvojitve in nasilje v družini.

#### **8.2.4. OSEBA D**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Ob uradnih dnevih dokaj pogosto, največ v času izplačil denarnih pomoči.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

V povprečju dvakrat tedensko.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Večinoma gre za ustne grožnje, kričanje in nadiranje s strani strank, žalitve – tudi na osebni ravni. Zaenkrat razen do razbijanja in loputanj z vrati in metanja stvari ni prišlo do fizičnega napada.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

Stranke grozijo, ko pridejo osebno v pisarno ali, največ, po telefonu.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Zaenkrat še ne. Mi je pa določena oseba sledila iz trgovine do centra izven časa uradnih ur in želela izsiliti pravico do varstvenega dodatka, kljub temu, da do slednjega ni bila upravičena.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

V večini primerov gre za prejemnike denarne pomoči, veliko je odvisnikov, ki se začno nasilno vesti, ko ne prejmejo nakazila zaradi različnih razlogov: so pozabili podati novo vlogo, vloge niso oddali pravočasno, jim banka odtrga denar zaradi dolgov, nedelovanja informacijskega sistema, ker niso upravičeni, izplačilo ni prišlo v prvo obdelavo, pravica se ukine zaradi ugotovljenih novih dejstev (npr. izbris iz evidence ZRSZ, imajo vračilo itd.). Pretežno gre za osebe srednjih let.

## **7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Večinoma so nasilni ljudje, kadar ne prejmejo nakazila denarnih pomoči, otroških dodatkov, ko prejmejo odločbo o vračilu neupravičeno prejetih sredstev.

## **8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Poskusimo s pogovorom stranko čim bolj umiriti, jo dodatno ne razburjati. S sodelavci smo dogovorjeni, da se ob kričanju pride pogledat, kaj se dogaja. Trenutno sva v pisarni dve, medtem lahko druga pokliče koga po telefonu. Imamo panik tipko, ki je povezana z varnostno službo.

## **9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Fizičnega napada, da imajo s seboj orožje, da kaj storijo tudi izven prostorov centra.

Stranke redno srečujemo tudi izven prostorov centra, kajti Obala je majhna.

## **10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

Trenutno sva v pisarni dve strokovni delavki, zaradi česar pride do veliko manj izpadov, kot prej, ko sem bila v pisarni sama. Ljudje si manj »upajo«.

## **11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Oseba je grozila v pisarni in direktorici, da ima s seboj pištolo. Skušali smo ga umirit in med tem časom poklicali policijo. Po prihodu policije se je oseba umirila.

## **12. Ste morda že prijavili kakšen dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Zgornji dogodek smo prijavili na policijo, posebnih prijav za ostale grožnje pa še nismo podali, zaradi strahu pred strankami, ker jih prejeti plačilni nalog s strani policije le dodatno razburi.

## **13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Nekatere strokovne delavke imajo tako imenovano panik tipko, ki je povezana z varnostno službo. Znotraj kolektiva je dogovor, da če se sliši kričanje ali nenavadno vedenje, stopi kateri od strokovnih delavcev v pisarno. Konkretnjših ukrepov znotraj centra ni predvidenih.

## **14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Ne, ni dovolj poskrbljeno. Na centru nimamo varnostnikov, ki bi marsikdaj težave omilili. Varnostna služba potrebuje določen čas, da pride na center po pritisku na panik gumb in v tem času se lahko marsikaj zgodi.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Ja, vendar ni možnosti prerazporeditve znotraj našega centra. Prav tako na trgu dela ni služb za naš profil oz. gre zgolj za nadomeščanja v času odsotnosti delavcev.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Delno.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Zaradi preobremenjenosti na bolniškem dopustu nisem bila, se pa pojavijo druge zdravstvene težave, ki se pojavijo zaradi preobremenjenosti in zaradi katerih koristim bolniški dopust (manjša odpornost zaradi stresa, ki potegne za sabo prehlade, glavobole...).

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

32 let, univ. dipl. socialna delavka. Zaposlena na področju socialno varstvenih prejemkov – denarne socialne pomoči, varstveni dodatek, izredne denarne pomoči, otroški dodatek, subvencija vrtca.

#### **8.2.5. OSEBA E**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Približno enkrat na mesec.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Glede na to, da sem eno leto šele zaposlena, velja enak odgovor – enkrat na mesec.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Psihično, verbalno nasilje. Predvsem imam težave z enim gospodom, ki me žali, kriči name, me pošilja nekam, mi pravi, da sem nesposobna. V njegovih očeh sem jaz kriva za vse, kar je narobe.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

V pisarni, preko telefona in na terenu (na domu).

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD in zakaj?**

Na obisku na domu.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

V primerih, ko pridejo v pisarno in se zderejo, kar jaz ne jemljem kot nasilje, je čisto mešano – tako ženske kot moški. K meni ne pridejo tako pogosto. Bolj ko prinesejo kakšno občinsko vlogo in se zraven malo pobunijo. So osebe, ki so jezne zaradi samega sistema. V primeru moškega, s katerim imam največ težav, gre za moškega srednjih let, kjer je prisotna tudi odvisnost od alkohola.

#### **7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Stiska ljudi. V mojem primeru gre tudi za odvisnost od alkohola. Ljudje veliko prelagajo odgovornost na samo občino in center za socialno delo, v smislu, da smo zato tu, da jim pomagamo in smo dolžni poskrbeti za njih.

#### **8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Osebo skušam najprej pomiriti. Ker je neupravičeno jezna, ji skušam obrazložiti zakaj si šel v neke postopke in tako. Enkrat sem enemu gospodu tudi prekinila telefon, ker je samo kričal in ni pustil do besede.

Včasih tudi sama šimfam z njimi, jim dam vedeti, da jih razumem, da se strinjam z njimi in nato zamenjam temo pogovora.

#### **9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Nikoli se nisem še tako ustrašila. Je neprijetno, ko kričijo nate, ko ti grozijo, ampak to je tudi vse.

#### **10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

Kdaj se mi zgodi, da mi kakšna taka situacija uniči dan in potrebujem kar nekaj časa, da stvari predelam. Mi pa pomaga pogovor s kakšno sodelavko. Enkrat na mesec imamo tudi supervizijo na CSD-ju.

#### **11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Najbolj v stiski sem bila, ko me je že omenjeni gospod klical po prejemu odločbe, s katero ni bil zadovoljen. Takrat mi je zagrozil, da bo prišel na center in bomo vsi vidli. Kričal je name, me pošiljal nekam, grozil, da bo tožil mene in center, ker ne delamo prav. Tako močno se je drl, da sem mu kar prekinila. Takrat mi ni bilo prijetno, ker sem se bala, da bo res prišel na center in nisem mogla nič narediti.

#### **12. Ste morda že prijavili kakšen dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Nikoli.

#### **13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Ni neke posebne varnosti. Na celem centru imamo eno prenosno panik tipko, za katero sem ravno pred kratkim zvedela od sodelavke, ki je izpostavila primer, da jo je strah ene osebe,

s katero je bila dogovorjena. Z direktorico smo se sicer enkrat pogovarjali, da bi lahko imeli nek skupni alarm na hodniku, katerega bi sprožili v primeru ogroženosti. Oddajal bi samo zvok. Med sabo smo se tudi pogovarjali, da bi imeli eno besedo za kodo, s katero bi preko telefona povedal, da se počutiš ogroženega.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Ker nimam veliko takih izkušenj, se mi zdi čisto dovolj.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Zaradi tega ne. Zaradi področja, na katerem delam, ker imam veliko več stika z oskrbovalci, kot s samimi uporabniki. Poleg tega mi ni všeč, da imam služben telefon, na katerega sem skozi dosegljiva.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Ne razmišljam o tem.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ne.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

28 let, univ. dipl. socialna delavka. Sem koordinator pomoči na domu.

#### **8.2.6. OSEBA F**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Fizično nisem bila napadena. Psihično je po moje bolj odvisno od tega, kako doživljaš. Jaz vse te stiske ljudi in ko me tu pa tam kdo kam pošlje, ne doživljam kot nasilje, ker vem da je to stiska ljudi in jemljem to kot del službe. Je bilo že obtoževanja, da sem nesposobna itd. Ker delam na področju družine, mi pogosto očitajo, da sem na eni strani. Ni bilo pogosto

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju v zadnjem letu?**

Bili so trije dogodki.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Večinoma psihično oziroma verbalno nasilje. Veliko je manipulacije, ker delam na takem področju, kjer mi očitajo da sem na eni strani. Veliko je manipulacije, kjer sta dva starša, ki sta oba prepričana, da delata v korist otroka. En gospod me je enkrat izsiljeval s

samomorom, da si bo nekaj storil in bom jaz kriva za to. Ta isti gospod je tudi enkrat mahal vame z listi papirja, tako da sem se umaknila.

Enkrat smo imeli enega gospoda, ki je grozil, da bo center vrigel v zrak, da bo tekla kri in takrat je direktorica podala prijavo, zato je bila prijava sprejeta kot njena. Grožnja ni letela name osebno, ampak na institucijo.

Tisti dan, ko je nameraval priti k meni, smo imeli tudi varnostnika vendar ga na koncu ni bilo.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

Samo v pisarni.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Ne.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

Kar se tiče verbalnih groženj so bolj moški. Kar se tiče subtilnega, manipulativnega, pa bolj ženske. Ne gre za direktne grožnje ali žalitve, ampak so te zakamuflirane

**7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Ker so v stiski in ker je najlažje tuliti name, ki nisem nič kriva ne dolžna, ki sem nevtralna oseba. Ker pišem tudi mnenja za sodišče, me vidijo kot grožnjo, kot nekoga, ki sem ali na strani matere ali očeta.

**8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Pri konkretni grožnji s samomorom sem povedala, da ne morem in ne bom odgovorna za to. Poklicala sem tudi policijo, da poizvem, kaj lahko naredim, vendar bi mogla podati prijavo in je nisem. Drugače poskušam pomiriti, ali pa pustiš, da človek zventilira in da stisko ven iz sebe. Če je oseba, s katerim že dolgo delaš, tudi približno veš, kako in kaj. Če je pa nekdo nov, poskušam umiriti situacijo ali določene namige na žalitev tudi preslišiš.

**9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Vedno se bojiš, da obstaja možnost uresničitve grožnje (predvsem pri tistih grožnjah s samomorom in splavom). Sicer se pri gospodu, ki je grozil s samomorom, nisem tako ustrašila, ker je šlo za manipulacijo. V primeru s splavom, pa mi resnično ni bilo vseeno. Ker če bi slučajno prišlo takrat do splava, bi imela težave s sabo. Kar se fizičnega nasilja tiče, se pa nisem še nisem bala.

**10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

Na superviziji sem predstavila vprašanja v zvezi s tem splavom. Definitivno pogovor pomaga.

Direktorica tudi pride potrkat na vrata in vpraša, če je vse v redu.

**11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Noseča mamica je prišla naznanit nasilje, vendar ni želela podati prijave. Po posvetu s supervizorjem, sem se odločila, da ugodim njeni želji, čeprav bi morala podati prijavo naprej. V tem kontekstu, mi je dala vedeti, da če bom sprožila prijavo in bo ona splavila, bom jaz kriva za to. Če bi jaz prijavila nasilje, bi mi naložila odgovornost za njen splav.

**12. Ste morda že prijavili kakšen dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Ne, upam, da mi tudi ne bo treba, saj moraš prijaviti s svojimi podatki.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Imamo eno panik tipko, ki niti ne vem, kje je. Dokler pritisneš nanjo in pride varnostnik, je lahko že pozno.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Težko rečem karkoli, ker nisem imela še izkušnje, ko bi potrebovala. Zato se mi zdi, da je v redu. Vendar tu so vedno stroški povezani. Mogoče bi lahko izvedli tečaj samoobrambe. Pa tudi kakšno izobraževanje o tehnikah in metodah komuniciranja, ker v tisti sekundi, ko moraš reagirati, lahko zmrzneš.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Ne, ni bilo še tako hudo.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Konkretno pred to zaposlitvijo ja, ker sem že vidla stvari na centru. Pred tem sem pa živela v milnem mehurčku.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ne še. Sem si vzela dopust, ker sta bila dva meseca kar pestra, kot preventivo pred izgorelostjo.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

29 let, univ. dipl. socialna delavka. Varstvo otrok in družine (razpad zakonske/izvenzakonske zveze, stiki, nasilje), vsak 3. teden tudi prva socialna pomoč.

### 8.2.7. OSEBA G

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Ne dostikrat. Približno enkrat na dva meseca.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Recimo petkrat.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Imela sem težave z enim moškim, ki so ga odpustili iz zapora. Ko je prišel k meni, je bil zelo nesramen, jezen. Vedno gre za verbalno nasilje, grožnje z raznimi tožbami, če ne naredim določenih stvari, kot hočejo. En starejši gospod je grozil, da me bo vrgel čez okno.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

V pisarni.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Ne.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

V mojih primerih je šlo za moškega, starega nekaj čez 30 let. Drugi pa je bil moški, star okoli 65 let. Tudi ženske znajo biti besedno ostre. Predvsem v primerih, ko jim razložiš, kakšne so njihove pravice in dolžnosti, takrat se pritožujejo nad nami, pravijo, da kompliciramo, da smo me krive, če pravice niso zadovoljene.

**7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Stiska ljudi, katere ne morejo reševati drugače. Velikokrat ne vidijo vase in svoje odgovornosti, lažje je prelagati odgovornost na druge.

**8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Pri gospodu, ki mi je grozil, da me bo vrgel skozi okno, sem bila prvo samo tiho. Potem sem mu povedala, da se tako ne bova pogovarjala in sem ga odslovila iz pisarne.

Nikoli ne začneš kričati nazaj na njih, si miren, poskušaš razložiti situacijo. V kolikor ne pomaga, jim poveš, da se tako ne moreš pogovarjati in jih pospremiš ven iz pisarne.

Odvisno od izkušenj, ki jih imaš in tudi od svojega trenutnega stanja. Pomembno je, da ljudem postaviš mejo.

### **9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

V bistvu me je najbolj strah moje reakcije..., kaj bi sama bila sposobna narediti, ko bi imela dovolj.

Enkrat sem imela tudi izkušnjo z eno nasilno najstnico, ki bi bila sposobna fizično napasti. Mogla sem jo povabit, ker ji je sodišče naložilo nadzorstvo organov socialnega varstva zaradi kaznivih dejanj. Takrat je prišla sicer z mamo, bila je povsem pasivna, me ni niti pogledala in pozdravila. Mama je govorila namesto nje. V tej situaciji sem se prvič zavedala, da moram res paziti, kaj in kako govorim z njo. Tudi ko sem šla v vzgojni zavod, kjer je bila nastanjena, mi ni bilo prijetno, takrat je punca pred vsemi povedala, da če vidi eno drugo mojo sodelavko, jo bo prebutala.

### **10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagате)?**

Imamo krasen kolektiv, tako da mi je v pomoč pogovor s kakšno sodelavko ali direktorico. Začeli smo tudi s supervizijami, ki naj bi jih imeli enkrat mesečno, po enoletnem premoru. Imamo tudi zelo dobre odnose s policijo, tako da se predhodno z njimi zmenimo, da so v bližini, ko imamo kakšne težje primere.

Pomaga mi tudi, da grem na kakšen sprehod, tečt, da grem kam s prijatelji, ker tako odmislim.

### **11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Ko smo imeli en najhujši odvzem v centru. Starša sta bila zelo nasilna, imela sta težave v duševnem zdravju. Pri njih nisi nikoli vedel, kaj bosta ali ne bosta naredila. Ko smo imeli ustno obravnavo za nameščanje otroka v rejniško družino, smo se s policijo zmenili, da so v okolici, če bi do česarkoli prišlo. Bilo je en kup verbalnega nasilja in groženj, predvsem na direktorico.

Enkrat se je tudi ena rejnica tako zdrla name, da sem se znašla v res hudi stiski. Nisem vedla, kako bi jo ustavila.

### **12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Ne, nikoli.

### **13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Nikakor. Vse je na strokovnem delavcu, da pazi, da nima kakšnih težkih predmetov na mizi in podobno. Leta 2012, ko je prišel nov zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, smo imeli varnostnika, sedaj pa nič. Niti varnostne tipke.

Imamo tudi podporo direktorice, do katere so uporabniki kar spoštljivi in se jo bojijo.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko popravilo?**

Ne. Zaradi finančnih razlogov ni nobene preventive. Lahko bi imeli več usposabljanj, kako reagirati v primeru groženj. Delavec si mora sam narediti tak prostor, ki bi bil varen.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Ja, imam v načrtu, zaradi vsega skupaj. Ne vidim več užitka v delu, ker ne gre več za delo z ljudmi. Zbiraš, ali boš naredil raje tri odločbe, ali se boš ukvarjal z ljudmi...in na koncu zaradi stiske s časom raje narediš te odločbe.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Ne.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Ja, tri mesece zaradi preobremenjenosti. To je bilo kmalu po tem, ko sem se zaposlila in je na to vplivala konkretna situacija v eni rejniški družini. Sigurno je odvisno od področja dela, pa tudi od osebnosti, kakšen si.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

29 let, univerzitetna diplomirana socialna delavka. Delam na področju starševskega varstva in družinskih prejemkov, delo v splošno korist, mladostniki s kaznivimi dejanji, postpenala ter prva socialna pomoč.

## **8.2.8. OSEBA H**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Če mislite izpostavljenost nasilju v smislu, da je meni nekdo grozil, da mi bo nekaj naredil, nisem bila izpostavljena nikoli.

Sem pa imela izkušnjo z uporabnico, ki je bila nepredvidljiva in je imela v pogovorih nekontrolirane izbruhe jeze, katerih priznam, da sem se ustrašila. Ko sem ji nekoč postavila mejo, ker je pričela name kričati in sem se zaprla v pisarno, sem se ustrašila njene reakcije, saj je pričela tolči po vratih in zahtevala, da ji v istem trenutku odprem, sicer se bo porezala.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Zgoraj opisano se je zgodilo letos februarja.

### **3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Verbalno nasilje z grožnjami o samopoškodbah.

### **4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

Do dogodka je najprej prišlo v sobi uporabnice, nato se je nadaljevalo na hodničku pred pisarno.

### **5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Te izkušnje še nimam.

### **6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oz. kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

O splošnih značilnostih oseb, ki se nasilno vedejo, mislim, da težko govorimo, saj nasilje ne pozna starosti, spola, izobrazbe, statusa...

Za moj primer lahko rečem, da je oseba imela določene težave v duševnem zdravju, zaradi katerih ni bila obravnavana v primerni instituciji, ker si težav ni priznavala.

### **7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Ne vem, kaj bi lahko na splošno bili razlogi za ostale osebe, v moji situaciji je oseba bila v hudi stiski, ko ji jaz nisem mogla pomagati na način, kot je želela, saj je imela nerealna pričakovanja, ob čemer je bila frustrirana (da predvidim njeno situacijo, ji zagotovim denar, vplivam na odnose, ki jih je imela s svojo družino...).

### **8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

V mojem primeru sem poklicala 112 in so osebo odpeljali v psihiatrično bolnišnico, saj je grozila s samopoškodbami.

### **9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

V mojem primeru sem se najbolj ustrašila nepredvidljivosti in groženj osebe, da si bo nekaj res naredila.

### **10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagate)?**

Največ mi pomeni, da s sodelavkami lahko o tem spregovorim, podelim svoje občutke, izmenjam informacije...

### **11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Sem že opisala.

### **12. Ste morda že prijavili kakšen tak dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Ko sem klicala 112, sem morala poklicati tudi policijo, vendar ne z namenom prijave nasilja, bolj je šlo za zagotovitev varnosti ob prihodu reševalcev.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

V prostorih KC bi si želela, da bi zaposlene imele zasilni izhod, ki ga žal nimamo. Tistega dne, ko se mi je zgodila zgoraj opisana izkušnja, bi ga gotovo uporabila in brez strahu, da me uporabnica sliši, poklicala policijo in reševalce.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Jaz pogrešam le zasilni izhod.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Nisem razmišljala.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Sama svojega poklica ne smatram kot nevarnega, saj se mi nepredvidljiva izkušnja lahko zgodi kjerkoli, tudi na cesti, na prehodu...

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Nikoli.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

31 let, delam v Kriznem centru za žrtve nasilja v družini.

**8.2.9. OSEBA I**

**1. Kolikokrat v karieri ste bili vi osebno izpostavljeni nasilnemu vedenju (psihično, verbalno, fizično) uporabnikov?**

Fizično nikoli. Verbalno pa kar pogosto.

**2. Kolikokrat ste bili izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov v zadnjem letu?**

Mislim, da letos nisem imela ničesar. Morda pride kakšen nervozen in iz obrambe grozi kdaj pa kdaj. Na denarnih pomočeh je bilo več izpadov jeze in groženj, ko sem delala na tem področju.

**3. Za kakšno obliko nasilnega vedenja je šlo?**

Grožnje. Preko vez, da bi kaj dosegel. Da bo kaj pomagalo, če bi poklical podžupana. Večinoma neprijetne situacije dam na stran.

**4. Kje je do nasilja prišlo (v pisarni, na hodniku oz. drugih prostorih)?**

Teren, pisarna. Na terenu delam tudi z osebami s težavami v duševnem zdravju, vendar tega ne jemljem kot nasilno vedenje, ker je bolezen vmes. Tako, da tudi, če me nekam pošljejo, si ne vzamem tega k srcu.

**5. So vam kdaj grozili izven prostorov CSD?**

Ne, da bi se spomnila. Večkrat me prijazno ustavijo in kaj vprašajo. Imam pozitivne izkušnje.

**6. Značilnosti osebe, ki se je nasilno vedla oziroma kakšne so v večini primerov osebe, ki se nasilno vedejo (starost, spol,...)?**

Mislim, da od starejših nikoli nisem tega doživela, morda mlajši, od 30 let dalje. Več ali manj gre za primere dolgotrajnih uporabnikov, ki že obvladajo sistem in si dosti več upajo. Pa osebe s težavami v duševnem zdravju, ko imajo bolezenski afekt in si želijo stvari, ki so nerealne.

**7. Kaj mislite, da so razlogi za nasilno vedenje?**

Nemoč, izključenost. Noben jih ne posluša, povsod so na hitro odpravljeni in so jezni na cel svet. Jaz jih tako vidim.

**8. Kako odreagirate v situacijah, ko ste izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov?**

Najprej poslušam, mirno prosim, da se pogovoriva, da ne kriči na hodniku, ga povabim notri. Potreben je čas, moraš se usest in v miru pogovoriti.

**9. Česa se v tistem trenutku najbolj bojite?**

Pri teh letih se ne bojim več, se ne čutim ogrožena, me ne spravi v grozo.

**10. Kaj vam je v pomoč (s čim si pomagata)?**

Pogovor z direktorico oziroma s kolegicami, pa da smo pozorne na kričanje v pisarnah in se gre preveriti situacijo.

**11. Ali lahko opišete dogodek, ki se vam je zdel najhujši?**

Enega se spomnim, s katerim imajo vse kolegice slabo izkušnjo. Je stranka, s katero ni prijetno biti v istem prostoru.

**12. Ste morda že prijavili kakšen dogodek in komu? Če ne, zakaj ne?**

Ne.

**13. Kako je na CSD, kjer ste zaposleni, poskrbljeno za vašo varnost?**

Ne predstavljam si, da bi imeli stalno varnostnika, mogoče, ker nisem delala na takem centru, kjer je bil prisoten, pa tudi ne čutim potrebe.

**14. Menite, da je za varnost dovolj poskrbljeno? Če ne, zakaj ne? Kaj bi se lahko izboljšalo?**

Imeli smo pogovor o alarmnih tipkah in tudi o sprejih. Vendar je tako, da ko se nekaj zgodi, se na strokovnem sestanku pogovarjamo o tem, potem pa se ne naredi nič.

**15. Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta zaradi omenjenih dogodkov?**

Sem razmišljala, vendar ne zaradi tega.

**16. Ste se pred zaposlitvijo zavedali nevarnosti poklica?**

Nisem se zavedala, niti si predstavljala, kaj dela socialni delavec. Dokler nisem prišla sem delat, nisem imela stika s CSD.

**17. Ste kdaj bili, odkar ste zaposleni, na bolniškem dopustu zaradi preobremenjenosti (zaradi omenjenih dogodkov)? Ali je to odvisno od področja, na katerem delujete?**

Prav, da bi šla zaradi tega, ne.

**18. Vaša starost, izobrazba in področje, na katerem delujete?**

56 let, univerzitetno diplomirana socialna delavka, varstvo odraslih in skrbništvo.

## 9. POVZETEK

V diplomskem delu sva raziskovali pojavnost nasilnega vedenja uporabnikov do strokovnih delavcev obalnih centrov za socialno delo. Meniva, da je nasilje na delovnem prisotno, a se kljub temu o njem premalo govori. Sami sva iz obalnih krajev, kjer še ni bilo opravljene raziskave na to temo, zato sva se kot bodoči socialni delavki odločili raziskati to področje. Osredotočeni sva bili na pogostost nasilnega vedenja, oblike, značilnosti povzročiteljev, kako se strokovni delavci odzivajo na nasilje, česa jih je strah in s čim si pomagajo. Zanimalo naju je tudi, kako je na centrih za socialno delo poskrbljeno za varnost zaposlenih in ali jih taki dogodki obremenjujejo.

Skozi pogovore s strokovnimi delavci sva ugotovili, da je nasilno vedenje prisotno. Le to je večinoma psihično, ki se odraža v obliki besednih groženj, izsiljevanja, kričanja, žalitev ipd. Najine sogovornice se s fizičnim nasiljem niso srečale, razen z nasiljem nad predmeti (metanje stvari, odrivanje stolov, loputanje z vrati). Zaznali sva različno dojemanje nasilnega vedenja, kajti mnoge od njih kričanja ali žaljenja ne doživljajo kot nasilno, zato je težko določiti pogostost nasilnega vedenja. Nekatere od njih so sprva rekle, da se z nasilnim vedenjem ne srečujejo oz. ni pogosto, pozneje pa so se skozi pogovor spominjale raznoraznih neprijetnih dogodkov. Do nasilja najpogosteje prihaja v pisarnah zaposlenih ali na hodniku pri napol zaprtih vratih. Dve strokovni delavki sta doživeli neprijetno izkušnjo tudi izven centra za socialno delo ter izven delovnega časa. Glede značilnosti oseb, ki se nasilno vedejo, so sogovornice povedale, da gre tako za moške kot ženske, različnih starosti. Moški so običajno bolj direktni in z grožnjami poskušajo izsiliti svoje pravice, medtem ko ženske počnejo to na bolj prikrit način (manipulacija, prikrite grožnje). Osebe se agresivno vedejo predvsem zaradi stiske in kompleksnih situacij, v katerih se znajdejo in ne vidijo izhoda. Tako vedenje uporabijo, ker se jim zdi to edini način, s katerim bodo dosegli želene spremembe. Ko se strokovne delavke znajdejo v takem odnosu, skušajo uporabnike sprva s pogovorom pomiriti ter obrazložiti nastalo situacijo. Izpostavljena je bila tudi preusmeritev pozornosti, da skupaj z uporabnikom govoriš o nepravilnosti sistema, s čimer preusmerijo krivdo s sebe na nekaj drugega. V primerih, ko uporabniki prestopijo meje dovoljenega, jim predlagajo, da se gredo pomiriti na zrak oz. da zapustijo pisarno. Policijo pokličejo v res najhujših primerih, zato je tudi prijav zelo malo. Nekatere strokovne delavke so izpostavile strah pred fizičnim napadom, pred uresničitvijo uporabnikovih groženj s samopoškodbo, medtem ko drugih ni strah. Ena je izpostavila strah pred svojo reakcijo, ker je tudi ona samo človek s čustvi, katerih morda ne bo mogla

vedno brzdati. Po pomoč se največkrat zatečejo k sodelavkam, s katerimi podelijo svoje stiske. V pomoč jim je tudi sprehod v naravi oz. druženje s prijatelji in družino. Ena strokovna delavka redno obiskuje tudi individualno supervizijo, s pomočjo katere sproti predeluje neprijetne situacije. Samo dva centra za socialno delo imata organizirano mesečno supervizijo za vse zaposlene. Glede varnosti imajo strokovne delavke zelo deljena mnenja. Po eni strani se jim delovno okolje ne zdi dovolj varno, po drugi strani pa ne vedo, kako bi lahko to spremenili. Strokovne delavke, ki so pogostejše izpostavljene nasilnemu vedenju, kot rešitev vidijo prisotnost varnostnika, ki bi lahko omilil določene težave. Pomembno bi bilo imeti tudi več izobraževanj o tehnikah in metodah komuniciranja z nasilnimi uporabniki. Le ta bi strokovne delavke dodatno opolnomočile.

Pomembno se nama zdi spregovoriti o tej temi, da se tako vodstvo kot zaposleni zavedajo, da je nasilno vedenje prisotno. Kljub temu, da je to nasilje večinoma psihične narave in ga strokovne delavke pogosto tolerirajo oziroma sprejemajo kot del svojega poklica, meniva da bi moglo vodstvo poskrbeti za preventivo in s tem zaščito delavcev.