

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

SIMONA RIHTER

**ORGANIZACIJSKI UKREPI PRI NASILJU S STRANI
UPORABNIKOV NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO**

MAGISTRSKO DELO

Ljubljana, 2017

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

SIMONA RIHTER

**ORGANIZACIJSKI UKREPI PRI NASILJU S STRANI
UPORABNIKOV NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO**

MAGISTRSKO DELO

Mentorica:
doc. dr. Bojana Mesec

Študijski program:
Socialno delo

LJUBLJANA, 2017

Ime in priimek: Simona Rihter

Naslov naloge: Organizacijski ukrepi pri nasilju s strani uporabnikov na centru za socialno delo

Kraj: Ljubljana **Leto:** 2017

Št. strani: 67 **Št. prilog:** 2 **Št. tabel:** 14 **Št. grafov:** 8

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Lektoriranje: Baša Barbara

Ključne besede: nasilje s strani uporabnikov, posledice nasilja s strani uporabnikov, organizacijski ukrepi pri nasilju s strani uporabnikov, pravni okvir ureditve varnosti zaposlenih

Povzetek: Dejstvo, da zaposleni na centrih za socialno delo doživljajo nasilje s strani uporabnikov je bilo v preteklosti zakrito in neraziskano področje. V letu 2016 so se pričeli premiki v smeri, da se izoblikuje protokol oziroma varnostni načrt ravnanja zaposlenih in direktorjev centrov za socialno delo v primeru nasilja. Oblikovanje protokola je še dokaj v povojih, zato upam, da bo to delo prispevek pri oblikovanju protokola na centru, kjer sem zaposlena, hkrati pa bi lahko bilo tudi osnova za oblikovanje protokola v drugih centrih.

Z magistrskim delom bom poskušala približati več vidikov nasilja s strani uporabnikov, saj je poklic socialnega delavca med bolj nevarnimi poklici, kar so dokazovale v preteklosti že nekatere raziskave. Posledice nasilja občuti v prvi vrsti najbolj žrtev, posledice občutijo tako sodelavci kot tudi drugi uporabniki. Predvsem pa so škodljive posledice tudi za center za socialno delo. Ker posledice nasilja zahtevajo odpravo nasilja, je predstavljen tudi pravni vidik ureditve varnosti zaposlenih. Pravni okvir je osnova ravnanja v okviru odpravljanja neprimerne, lahko rečem tudi nezakonitega ravnanja s strani uporabnikov.

Na osnovi zakonodaje, ki ureja področje nasilja obstajajo tudi pravilniki in interni akti organizacij, ki poskušajo zaježiti škodljive posledice nasilja s strani uporabnikov, pacientov, strank, klientov, tretjih oseb. Veliko odgovornost namreč nosi tudi delodajalec, če ne sprejema ukrepov, s katerimi bi zaježil oziroma omejil škodljive vplive. Ukrepe zoper nasilje s strani uporabnikov so razdeljeni na ukrepe, ki jih lahko opravi žrtev nasilja, ter na ukrepe, ki jih lahko opravi organizacija.

Pomemben pripomoček pri pisanju magistrskega dela so bile tudi raziskave, ki so v preteklosti že poskušale raziskati pojavnost nasilja s strani tretjih oseb.

V zadnjem delu magistrske naloge sledijo rezultati raziskave izvedene na Centru za socialno delo Ljubljana Vič – Rudnik, s katero ugotavljam, da je doživelo nasilje s strani uporabnikov kar 90% vseh zaposlenih. Ugotovila sem pogostost posameznih oblik psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov. Presenetljivo je, da zaposleni doživljajo določene oblike psihičnega nasilja tudi dnevno. Preverila sem prijavljanje nasilnih dogodkov na policijo ter razloge za neprijava le teh. Pomembna ugotovitev za pripravo varnostnega načrta pa bodo tudi rešitve in ukrepi pri preprečevanju in pri ravnanju z nasilnimi uporabniki.

Master's Thesis abstract and keywords

Title: Organizational measurements against violence from users at Social Work Centre

Keywords: violence from users of Social Work Centre, consequences of violence from third party users, organizational measurements against violence from users of Social Work Centre, legislation framework for safety of the employees

Abstract: Fact that employees at Social Work Centre are victims of violence from users of Social Work Center has been a hidden and unexplored area in the past. In the year of 2016 there have been movements in the direction of writing protocols or safety plans how employees have to act when it comes to violence. Making of protocols at centres is still at a very early stage so I am hoping that with my work I can contribute to writing a protocol for the centre where I work and also that my work can be used as basis for protocols at other centres.

With my master's thesis I will try to show multiple aspects of violence from the users of center, because the occupation of a Social Work Centre is amongst more dangerous ones. Further on I will present consequences of violence at a workplace. Consequences mostly suffer the victim but co-workers and other users of Social Work Center are also affected. We should not forget that violence at the Social Work Center is also damaging for the institution that Social Work Center represents. Because violence has to be prevented, I will also describe the legislation that we have which presents the framework in which the protocol has to be written.

On the basis of legislation that defines violence some organizations also have some internal acts or documents that try to prevent damaging consequences of violence from third party users (such as users of Social Work Center, patients, customers). Safety of the employees have to be the main concern of the employer, that means it is his responsibility to issue out precautions that must minimize or avoid violence or any other harmful situations. I have divided measurements to the ones that can be done by the victim and measurements that can be done by the organization.

Very important pieces of my diploma have previous studies that tried to explain appearance of violence from third party users.

The last part of my master's thesis are the results of the conducted survey at our Social Work Centre Ljubljana Vič Rudnik which shows that 90% of the staff has already experienced a form of violence at their workplace. I have established the frequency of different sorts of mental or physical violence from the users of Social Work Centre. I was very surprised that some of the employees are experiencing violence daily. I also checked the reporting of violent situations and reasons for not reporting the incidents. Very important finding for the preparation of safety plan will be the solutions and measurements for preventing violence from the users of Social Work Centre.

KAZALO

1.	TEORETSKI UVOD.....	1
1.1.	Oblike nasilja.....	1
	Psihično nasilje.....	1
	Fizično nasilje.....	4
	Spolno nasilje	4
	Posredna oblika nasilja	4
	Izvajanje nasilja kot oblika korupcije.....	5
1.2.	Posledice, ki lahko nastanejo v primerih nasilja s strani uporabnikov	6
	Posledice, ki jih utrpi žrtev nasilja s strani uporabnikov	6
	Posledice, ki jih lahko utrpi organizacija v primerih nasilja s strani uporabnikov	8
1.3.	Pravni vidik ureditve varnosti zaposlenih	9
	Ustava Republike Slovenije	9
	Zakon o delovnih razmerjih.....	9
	Zakon o varnosti in zdravju pri delu.....	11
	Kazenski zakonik	12
1.4.	Organizacijski vidik preprečevanja nasilja s strani tretjih oseb.....	13
	Ukrepi žrtve	14
	Ukrepi organizacije	18
	Uvedba učinkovitega sistema antimobinga	24
1.5.	Raziskave na področju nasilja s strani uporabnikov.....	28
2.	PROBLEM	30
2.1.	Opredelitev problema	30
2.2.	Hipoteze.....	31
3.	METODOLOGIJA.....	32
3.1.	Vrsta raziskave	32
3.2.	Merski instrument.....	33
3.3.	Populacija in vzorčenje.....	34
3.4.	Zbiranje podatkov.....	34
3.5.	Obdelava in analiza podatkov	34
4.	REZULTATI	36
5.	RAZPRAVA	50
6.	SKLEPI	52
7.	PREDLOGI	54
8.	LITERATURA.....	55
9.	PRILOGA.....	58

9.1.	Anketni vprašalnik	58
9.2.	Zbrani podatki na osnovi anketnega vprašalnika:	63

SEZNAM TABEL

Tabela 3.1.: Neodvisne spremenljivke	32
Tabela 3.2.: Odvisne spremenljivke	32
Tabela 4.1.: Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov	37
Tabela 4.2.: Oblike psihičnega nasilja, ki so ga zaposleni doživeli s strani uporabnikov	38
Tabela 4.3.: Oblike fizičnega nasilja, ki so ga zaposleni doživeli s strani uporabnikov	39
Tabela 4.4.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večje število zaposlenih doživi psihično nasilje s strani uporabnikov kot fizično nasilje s strani uporabnikov	40
Tabela 4.5.: Prijava nasilnega dogodka na policijo.....	41
Tabela 4.6.: Razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo.....	41
Tabela 4.7.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Med razlogi, zaradi katerih zaposleni ne prijavljajo nasilnih dogodkov s strani uporabnikov na policijo, ni razlik.....	42
Tabela 4.8.: Možne rešitve za izboljšanje varnosti	44
Tabela 4.9.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večjo varnost zaposlenega bi omogočala prisotnost varnostnika kot montaža alarmne naprave	46
Tabela 4.10.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večjo varnost zaposlenega bi omogočal razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice kakor razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika	47
Tabela 4.11.: Ukrepi pri ravnanju z nasilnimi uporabniki	48
Tabela 4.12.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Boljši ukrep pri ravnanju z nasilnim uporabnikom bi bila takojšna prijava vseh dogodkov na policijo kot predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu	49

SEZNAM GRAFOV

Graf 4.1.: Vzorec anketirancev, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik glede na spol	36
Graf 4.2.: Vzorec anketirancev, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik glede na dolžino zaposlitve na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik.....	36
Graf 4.3.: Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov.....	37
Graf 4.4.: Doživljanje posameznih oblik psihičnega nasilja s strani uporabnikov	38
Graf 4.5.: Doživljanje posameznih oblik fizičnega nasilja s strani uporabnikov.....	39
Graf 4.6.: Razlog neprijave nasilnega dogodka s strani uporabnika na policijo.....	41
Graf 4.7.: Možne rešitve za izboljšanje varnosti zaposlenih na CSD zoper nasilje s strani uporabnikov.....	44
Graf 4.8.: Možni ukrepi pri ravnanju z nasilnimi uporabniki	48

1. TEORETSKI UVOD

1.1. Oblike nasilja

Po definiciji, ki jo predstavljajo Aničić in drugi (2015) je nasilje zloraba moči. Povzročitelj nasilja zlorablja svojo moč z ravnanjem, ki je večinoma namerno, zavestno, nadzorovano, predvidljivo in premišljeno nad žrtvijo nasilja. Povzročitelj ravna v smeri, uresničevanja svojih interesov.

Arnšek (2010) pojem nasilja navezuje na pojem agresivnost. Agresivnost je reakcija, ki se pri živih bitjih pojavi ob težavah oziroma preprekah, ki preprečujejo dosego želenih ciljev. Pojmovanje agresivnosti različni avtorji povezujejo tudi z nagonom, instinktom, načinom prisile, izvorom energije, reakcijo na frustracijo.

Generalna skupščina je izrazila mnenje, da je agresija najbolj resna in nevarna oblika nezakonito uporabljene sile. (O'Connell, Niyazmatov: 2012)

Arnšek (2007) navaja, da različni avtorji govorijo o več vrstah nasilja: socialnem, ekonomskem, političnem, ideološkem, telesnem in psihičnem nasilju. V nadaljevanju bom na kratko predstavila oblike nasilja na delovnem mestu s strani uporabnikov, strank ter drugih oseb.

Psihično nasilje

Splošna definicija psihičnega nasilja je zloraba moči, ki lahko poteka na besedni ali nebesedni ravni. Žrtev ravnanje povzročitelja prestraši, razvrednoti in poniža. Psihično nasilje ima negativen vpliv na samozavest, samozaupanje in samopodobo žrtve. (Aničić *et al*: 2015)

Psihično nasilje ima veliki spekter dogajanja, odzivov, njihov skupni imenovalec je ponižanje, žalost, izguba samozavesti. Preden ga odkrijemo, preteče veliko časa. Koga odkrijemo, na nas pusti že določene posledice, kot so: začne nas dušiti, imamo nočne more, izgubimo apetit, se zbujamo prepoteni in s strahom vstanemo in gremo v službo, v

medosebnih odnosih se hitro prekomerno razburimo, saj je prag tolerance na zelo nizki ravni.

Psihično nasilje lahko doživljamo: doma, med znanci, sorodniki, na delovnem mestu. Prav slednje nas najbolj zanima. Leymann (v Posel *et al*: 2008) opredeljuje 45 različnih tipičnih načinov vedenja, ki so značilni za psihično nasilje. Ker želim osvetliti predvsem psihično nasilje s strani uporabnikov, bom opredelila ravnanja in vedenja, ki bi bila mogoča pri doživljanju nasilja z njihove strani:

1. Napadi na komunikacijo zaposlenega:

- uporabnik omejuje zaposlenega pri komuniciranju z ostalimi,
- prekinjanja govor in jemlje besede,
- kriči oziroma zmerja,
- kritizira delo,
- kritizira osebno življenje,
- nadleguje po telefonu in elektronski pošti,
- izraža besedne grožnje ter izvaja pritiske,
- pošilja grožnje v pisni obliki,
- daje nejasne pripombe.

2. Ogrožanje osebnih socialnih stikov zaposlenega:

- uporabnik se ne želi pogovarjati z zaposlenim ter zahteva drugega zaposlenega,
- ignorira, se ne odziva.

3. Napad na osebni ugled zaposlenega:

- uporabnik obrekuje zaposlenega za hrbtom,
- širi govorice,
- poskuša smešiti zaposlenega,
- izraža domneve, da je zaposleni oseba s težavami v duševnem zdravju ali psihični bolnik,
- norčuje se iz telesne hibe,
- oponaša tipične vzorce vedenja zaposlenega z namenom, da bi ga osmešil,
- napada politično ali versko prepričanje zaposlenega,
- se norčuje iz zasebnega življenja zaposlenega,
- norčuje se iz nerodnosti,
- delovne napore zaposlenega ocenjuje napačno ali žaljivo,
- dvomi v odločitve zaposlenega,
- zaposleni je deležen kletvic in drugih neprimernih, primitivnih izrazov,
- uporabnik se poskuša spolno zbližati z zaposlenim ali pa podaja spolne ponudbe.

4. Napadi na zdravje zaposlenega:

- uporabnik grozi s fizičnim nasiljem,
- izvaja fizično nasilje z namenom discipliniranja zaposlenega,
- zaposlenega fizično zlorabljanja,
- povzroča škodo in stroške zaposlenemu,
- povzroča psihično škodo v službi ter doma,
- spolno napada.

Iz opredeljenih postavk lahko razberemo, da ima psihično nasilje širok spekter ravnanj, katerih posledica je razvrednotenje, ponižanje žrtve. Psihično nasilje je lahko posledica tudi drugih oblik nasilja, denimo fizičnega in spolnega.

Fizično nasilje

Fizično nasilje se nanaša na zlorabo fizične moči nad drugim. Fizična zloraba je usmerjena na človekovo telo ali njegovo življenje. Fizično nasilje je oblika nasilja, ki je izrazitejša v primerjavi s psihičnim nasiljem. (Aničić *et al*: 2015)

Aničić in drugi (2015) opredeljujejo fizično nasilje kot: brcanje, klofutanje, udarjanje z roko ali s predmetom, metanje predmetov proti osebi ali v osebo, razbijanje pohištva, odtrgavanje, neželjeno dotikanje, omejevanje gibanja, zvijanje rok, polivanje s tekočino, napadi z orožjem, umor.

Spolno nasilje

Spolno nasilje je nasilje povezano s spolnostjo, ki je izvedeno kot prisila. Prisila v spolno nasilje je lahko psihična, fizična, ekonomska. (Aničić *et al*: 2015) Dejanja spolnega nasilja, katerim smo lahko priča kot zaposleni, so: komentiranje in nagovarjanje, ki pri zaposlenemu povzroča nelagodje, opazovanje, otipavanje, poljubljanje.

Posredna oblika nasilja

Po besedah Moroschana in drugih (v Jerkič *et al*: 2014) posredna oblika nasilja ne vključuje značilnosti fizične prisile oziroma vključuje manj neposredna dejanja v odnosu do žrtve. Sem uvrščamo: prikrito nasilje, socialno agresijo ali socialno manipulacijo, besedno ali čustveno nasilje. In nadaljuje, da posredno nasilje vključuje uporabo posrednih metod prizadevanja škode zaposlenemu.

Izvajanje nasilja kot oblika korupcije

V tem delu navajamo zaradi lažjega razumevanja primer iz prakse. V odnos uporabnik vstopa s svojo vizijo, kaj želi doseči, socialni delavec vstopa v odnos z vizijo mogočega pri dodelitvi denarne socialne pomoči. Delovni odnos med socialnim delavcem in uporabnikom poteka povsem korektno in primerno. Socialni delavec izda na osnovi podatkov ter področnih zakonov odločbo, s katero se uporabniku ne ugodí. Uporabnik zaradi neusklajene vizije z dejanskim stanjem postane razburjen; in ker ne ve, kako naj reši svojo stisko, prične izvajati posredno nasilje nad socialnim delavcem. Socialni delavec ima dve možnosti: seznaní uporabnika z možnostjo pritožbe, tvega prijavo na socialno ali upravno inšpekcijo, pritožbo na sodišče, prijavo k varuhu človekovih pravic. Druga možnost: zaradi izvajanja nasilja in bojazni za lastno življenje uporabniku ugodí ter se s tem izogne dodatnemu delu v zvezi s pripravo poročil za inšpekcije, varuha človekovih pravic.

Druga možnost predstavlja korupcijo, ki jo Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ) definira kot sprejemanje nagrad ali drugih dejanj zaradi ugodnejšega, hitrejšega, običajno nezakonitega ali neenakopravnega reševanja uradnih zadev. Storilec, ki s trpinčenjem zasleduje koruptivne (kriminalne) cilje, pričakuje, da trpinčeni stori ali opusti nekaj, kar je sicer v nasprotju z njegovim dolžnim ravnanjem oz. uradno dolžnostjo, in s tem omogoči neupravičeno korist. (Posel *et al*: 2008)

Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije določa v 1. odstavku 24. člena, če se od zaposlenega zahteva neetično ali nezakonito ravnanje ter če se na osnovi navedenega ravnanja nad njim izvaja psihično oziroma fizično nasilje, lahko ravnanje prijavi nadrejenemu oziroma pooblaščenцу, ki ga je nadrejeni za ta namen pooblastil.

1.2. Posledice, ki lahko nastanejo v primerih nasilja s strani uporabnikov

Brečko (2014) navaja zunanji mobing kot pojavnost psihičnega nasilja v delovnem okolju, ki poteka v organizaciji, nasilnež pa prihaja od zunaj. Po definicije je to nasilje na delovnem mestu, ki ga izvajajo tretje osebe. Opredeljena oblika nasilja se pojavlja v poklicih, v katerih imajo zaposleni večkratne stike na primer s strankami, uporabniki ter njihovimi pooblaščenici, skrbniki ali zastopniki. Pogosto poročajo o zunanjem mobingu v sodstvu, šolstvu in zdravstvu. Center za socialno delo je ustanova, v kateri lahko imamo dolgotrajnejši delovni odnos z uporabniki. Uporabniki se navadijo na zaposlene, zaposleni na uporabnike. Sčasoma pride do domačnosti, ki lahko zamegli mejo med primernim in manj primernim, dopustnim in nedopustnim. S strani uporabnikov prihaja do nasilja, katerega nekateri avtorji navajajo kot zunanji mobing, zato so tudi posledice nasilja s strani uporabnikov identične, kot če bi se nasilje izvajalo med drugimi udeleženci na delovnem mestu. Ker se nasilje začne dogajati pri žrtvi, najprej navajamo posledice, s katerimi se spopada žrtev.

Posledice, ki jih utrpí žrtev nasilja s strani uporabnikov

Ne glede na to kakšno obliko nasilja doživlja žrtev so posledice nasilja lahko po Tkalcu (v Leskovic, Lešer: 2015) duševne poškodbe, ki imajo tudi vpliv na posameznikovo fizično zdravje. Pri zaposlenemu se pojavljajo glavoboli, motnje v spanju, pogosti so občutki utrujenosti, vrtoglavice, potrtosti in slabosti. Zaposleni izgublja koncentracijo, željo do dela in samospoštovanje. Kasneje se lahko iz dolgotrajnega prestajanja težav pojavijo motnje razpoloženja, kot so: depresije, nervoze, napadi panike in joka, anksioznost in osebne krize. Zaposleni postaja pasiven, izgublja zanimanje za druge ter se sčasoma popolnoma izolira od drugih. Možna je tudi avtoagresija, pojavijo se lahko alkoholizem ali druge odvisnosti ter motnje hranjenja.

Bilban (2008) poleg zgoraj navedenih navaja tudi želodčne bolezni, strah, srčni napadi, visok krvni tlak, slabosti. Pri žrtvah so zelo razširjena posttravmatska stresna obolenja.

Značilnost motnje je podoživljanje dogodkov; žrtev se izogiba spominom na dogodke ter ljudem, krajem in prostorom, ki so povezani s stresnim dogodkom (beg lahko povzroči zlorabo alkohola ali drog). Leymann (v Duffy, Sperry: 2007) poroča, da so simptomi posttravmatske stresne motnje bolj intenzivni pri osebah, ki doživljajo mobing kot pri žrtvah travmatičnih dogodkov, ki trajajo krajši čas na primer pri prometnih in drugih nesrečah. Intenzivnost simptoma posttravmatske stresne motnje je povezana z dolžino tipičnega mobinga, ki lahko traja tudi do 18 mesecev ali več.

Posledice, ki jih prinaša izpostavljenost nasilju na delovnem mestu so tudi težave v družini in finančne težave, katere nastanejo zaradi odsotnosti z delovnega mesta ali celo odpovedi delovnega razmerja. Družinski člani žrtve mobinga zaznajo posledice v spremembi komunikacijskih vzorcev, spremembe v vplivanju, povečana razdražljivost in negativnost se neizbežno pojavijo tudi v najboljših dotedanjih odnosih. Skrb žrtve, ki doživlja mobing, lahko povzroči tako obsesivno skrb in splošno pomanjkanje komunikacije ali potrebe, da nenehno govori o nasilju na delovnem mestu, kot da bi bil edini vidik življenja žrtve. (Duffy, Sperry: 2007)

O'Brien (v Duffy Sperry: 2007) v svoji raziskavi navaja, da dolgotrajno stres, ki se pojavlja kot posledica mobinga, lahko dejansko povzroči tudi poškodbe možganov.

Kovač (2016) navaja, da se žrtev mobinga skoraj polovico delovnega časa ukvarja s problematiko mobinga, pazi, kaj se bo zgodilo, in pripravlja strategijo za obrambo. Pri tem izgublja energijo za ravnanje z nasiljem, ki ga doživlja, kar jo ovira pri izpolnjevanju delovnih obveznosti.

V socialnem delu velikokrat vključujemo čustva, empatijo, predvsem zaradi tega, da se uglasimo z uporabniki, da lahko razumemo stisko uporabnikov ter jim pomagamo soustvarjati korake na poti do rešitve. Po pridobljenih podatkih pete evropske raziskave o delovnih razmerjih (Parent-Thirion *et al*: 2012) pa je ravno ta vidik, ko se od zaposlenega pričakuje, da bo v interakciji s strankami, z bolniki, s kupci prikazal čustva ter bo z empatijo izvajal delovne naloge, povzroči, da imajo pretirane čustvene zahteve negativen vpliv na zdravje. Te lahko povzročijo izgorelost (Maslach v Parent-Thirion *et al*: 2012) ali pa lahko privedejo do tako imenovane »depersonalizacije« (Le Guillant v Parent-Thirion *et al*: 2012). Povezave so bile ugotovljene tudi s pojavnostjo kostno-mišičnih obolenj, kot tudi visok krvni tlakom (Molinier in Flottes v Parent-Thirion *et al*: 2012).

Posledice, ki jih lahko utrpi organizacija v primerih nasilja s strani uporabnikov

Posledice mobinga so za podjetje lahko uničujoče. Ker so posledice mobinga obsežne in se nanašajo predvsem na nasilje znotraj delovne organizacije, se bomo omejili na posledice, ki jih lahko povzroči nasilje s strani tretjih oseb.

Zaradi mobinga se poslabšata klima v organizaciji in delovno vzdušje med zaposlenimi. Med zaposlenimi se začne pojavljati napetost, nezadovoljstvo in nemotiviranost, ki vpliva odnose tako med zaposlenimi kot nadrejenimi kot tudi do uporabnikov storitev. V okviru delovne storilnosti se le ta manjša, posledica pa so tudi slabši rezultati dela. Zaposleni pod obremenjenostjo slabega delovnega vzdušja v delovnem času naredijo manj, pri tem pa trpi tudi kakovost njihovega dela. Zaradi slabih razmer se zaposleni umikajo v bolniško odsotnost, poveča pa se tudi fluktuacija zaposlenih. Bolniške odsotnosti in drugi začasni izostanki z dela ter iskanje ter zamenjava zaposlitve zunaj organizacije, pomeni za organizacijo dodatne stroške. Treba je namreč zaposliti nove ljudi, to pa zahteva dodatna finančna sredstva za iskanje, uvajanje, usposabljanje in izobraževanje na novo zaposlenih delavcev. (Leskovic, Lešer: 2015)

V primeru nasilja s strani tretjih oseb so posledice, ki jih občuti organizacija, so po Bilbanu (2008): zmanjšanje inovativnosti, zmanjšanje poslovnega ugleda, visoki stroški odpravnin, odškodnin, pravnih postopkov, svetovalcev.

Zatiskanje oči organizacije pred nasiljem s strani uporabnikov, njihovih sorodnikov in drugih zaupnih oseb uporabnikov ter da prihaja do drugih morebitnih oblik nasilja, ki jih avtorji poimenujejo mobing, lahko zelo slabo in škodljivo vpliva na žrtve, druge zaposlene in organizacijo. Predvsem organizaciji lahko povzroča veliko materialno škodo. Kovač (2016) izpostavlja tudi vidik, ko delavci, ki zaradi nasilja s strahom in z odporom prihajajo na delo ter so nemotivirani za dobro opravljeno delo. Zaradi ustvarjenega nezaupanja so njihovi delovni stiki omejeni na samozaščitno delovanje, kar predstavlja pisanje dopisov, s katerimi se zavarujejo. Posledica takšnega ravnanja je nepotrebna izguba delovnega časa.

1.3. Pravni vidik ureditve varnosti zaposlenih

Slovenska zakonodaja ne ureja konkretno nasilja s strani uporabnikov oziroma tretjih oseb. Varnost delavca naj bi v prvi vrsti zagotovil delodajalec. Predstavljamo zakonske podlage, ki urejajo področje nasilja, in sicer vsak pravni akt posebej. Ustava Republike Slovenije, ki predstavlja vrhovni pravni akt v Republiki Sloveniji, ima zapisane tri člene, ki urejajo nasilje na delovnem mestu.

Ustava Republike Slovenije

Ustava RS (Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97, 66/2000, 24/03, 69/04, 68/06, 47/13 in 75/16) določa v prvem odstavku 14. člena, da so vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine. Le te se zagotavljajo ne glede na narodnost, jezik, vero, raso, spol, politično ter drugo obliko prepričanja, gmotni in družbeni položaj, izobrazbo, rojstvo ali katerokoli drugo osebno okoliščino. Ter nadaljuje v drugem odstavku, da smo vsi pred zakonom enaki.

V 34. členu Ustave RS je navedena pravica do varnosti in osebnega dostojanstva. Z izvajanjem nasilja je omajano dostojanstvo žrtve nasilja, hkrati pa na podlagi izvedbe nasilja ni zagotovljena varnost, ki jo človek potrebuje za učinkovito delo in nekoruptivno dejanje.

35. člen Ustave RS govori o zagotovljeni nedotakljivosti človekove duševne in telesne celovitosti, o varstvu zasebnosti ter osebnostnih pravic. Ob izvajanju nasilja je okrnjena telesna in največkrat duševna celovitost. Ker se nasilje lahko izvaja tudi zunaj prostora delovnega mesta, je motena tudi zasebnost žrtve.

Zakon o delovnih razmerjih

Naslednji pravni akt, ki bi ga izpostavila na tem mestu zaradi pomembnega prispevka pri ureditvi področja nasilja na delovnem mestu, je Zakon o delovnih razmerjih (Uradni list

RS, št. 21/13, 78/13 – popr., 47/15 – ZZSDT, 33/16 – PZ-F in 52/16; v nadaljevanju ZDR-1). V letu 2013 je državni zbor dodobra prevetрил obstoječi ZDR ter ga uskladił z direktivami Evropskega parlamenta. Cilji spremembe zakona so bili vključitev delavcev v delovni proces ter preprečevanje brezposelnosti. Izpostavlja se pravica delavcev do svobode dela, varovanja interesov delavcev v delovnem razmerju in dostojanstvo zaposlenih pri delu.

V 1. odstavku 7. člena ZDR-1 prepoveduje spolno in drugo nadlegovanje. Zakon opredeljuje spolno nadlegovanje kot kakršno koli obliko neželenega fizičnega, verbalnega ali neverbalnega ravnanja oziroma vedenja spolne narave. Namen povzročitelja pa je prizadeti dostojanstvo osebe z ustvarjanjem zastraševalnega, ponižujočega, sramotilnega, sovražnega ali žaljivega delovnega okolja.

4. odstavek istega člena določa, da je prepovedano trpinčenje na delovnem mestu. Ter v nadaljevanju opredeljuje trpinčenje kot sistematično ali ponavljajoče, očitno negativno in žaljivo ravnanje oziroma vedenje, usmerjeno proti zaposlenim.

8. člen ZDR-1 opredeljuje tudi odškodninsko odgovornost delodajalca v primeru kršitve prepovedi trpinčenja na delovnem mestu. Zaposleni lahko zahteva odškodnino po splošnih pravilih civilnega prava. V nadaljevanju je opredeljena pretrpljena duševna bolečina kot nepremoženjska škoda ali nezagotavljanje varstva pred spolnim ali drugim nadlegovanjem. Zakon ne določa kdo bi naj bil povzročitelj trpinčenja ali spolnega in drugega nasilja, kar pomeni, da ima žrtev pravno podlago za zahtevanje odškodnine s strani delodajalca tudi za ravnanja, ki so stvar odškodninskega zahtevka s strani tretjih oseb.

ZDR-1 nalaga delodajalcu tudi druge obveznosti do delavca, kot je tudi zagotavljanje vseh potrebnih sredstev in delovnega materiala za nemoteno izpolnjevanje delovnih obveznosti ter omogočanje prostega dostopa do poslovnih prostorov. (2. odstavek 43. člena ZDR) Nasilje do zaposlenih s strani tretjih oseb predstavlja faktor, ki lahko ovira delavca pri izpolnjevanju delovnih obveznosti.

Delodajalec mora v skladu s 45. členom ZDR-1 zagotavljati pogoje za zdravje in varnost zaposlenega. Zakon napotuje na ureditev tega področja s posebnim predpisom o zdravju in varnosti pri delu.

46. člen ZDR-1 določa, da delodajalec varuje in spoštuje osebnost zaposlenega ter upošteva in ščiti njegovo zasebnost. Kar v nadaljevanju pomeni tudi spoštovanje zasebnosti v okviru izvajanja delovnih nalog, kar zajema tudi vplive tretjih oseb.

Po 1. odstavku 47. člena ZDR-1 je dolžnost delodajalca zagotavljanje delovnega okolja, v katerem zaposleni ne bo izpostavljen trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev ter izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju. Delodajalec bi moral sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito zaposlenih pred tako spolnim kot tudi pred drugimi oblikami nadlegovanja ter pred trpinčenjem na delovnem mestu. V nadaljevanju je dolžnost delodajalca, v skladu z 2. odstavkom istega člena, da o sprejetih ukrepih pisno obvesti zaposlene. Zakonodajalec navaja v tem delu tudi oblike obveščanja zaposlenih, kot na primer z uporabo informacijske tehnologije in objavo na oglasni deski v poslovnih prostorih delodajalca.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu

Področje varnosti zaposlenih ureja v celoti Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Uradni list RS, 43/11; v nadaljevanju ZVZD-1), na kar napotuje že ZDR-1. Na tem mestu omenimo samo dva člena, ki se nanašata na konkretno nasilje s strani tretjih oseb.

1. odstavek 23. člena ZVZD-1 določa, nalogo delodajalca, da poskrbi za ureditev delovnega mesta, ki tveganje za nasilje s strani tretjih oseb zmanjša. Določba se navezuje na primere, kjer je stopnja tveganja za nasilje s strani uporabnikov večja. Hkrati pa mora delodajalec v skladu z 2. odstavkom istega člena načrtovati postopke varnosti v primeru nasilja s strani uporabnikov, ki bo tveganje do nasilja s strani uporabnikov zmanjšal. O sprejetih varnostnih postopkih pa mora delodajalec obvestiti zaposlene, predvsem tiste, ki so zaposleni na ogrožajočih delovnih mestih.

V 24. členu zakona pa je določeno, da delodajalec mora sprejeti ukrepe za obravnavo nasilja s strani tretjih oseb, kar lahko stori s pripravo varnostnega načrta oziroma protokola varnosti. Interni akt tako vsebuje strategije za preprečitev, odpravo in obvladovanje nasilja s strani uporabnikov. ZVZD-1 tako opredeljuje in zahteva od delodajalca vzpostavitev takšne oblike varnosti, da do nasilja s strani tretjih oseb ne bi prihajalo. Hkrati pa napotuje na pripravo korakov, ki bi vodili k ukrepanju zoper povzročitelje nasilja.

Kazenski zakonik

V zvezi s postopkom pregon, ki ga izvaja policija in državno tožilstvo, se opira na določilo 1. odstavka 135. člena Kazenskega zakonika (Uradni list RS, št. 55/08; v nadaljevanju KZ-1), v katerem je določeno, da v kolikor se ogrozi varnost zaposlenega z nedopustnim in ogrožajočim ravnanjem se lahko storilec kaznuje z denarno kaznijo, lahko pa se tudi odredi kazen zapor, do enega leta. V tem delu zakon določa enako kazen v primeru podaje grožnje s strani uporabnika z nameravanim napadom na življenje in telo zaposlenega. V 2. odstavku istega člena je določeno, da se pregon prične na predlog, kar pomeni, da se postopek lahko začne na zasebno tožbo in ne na pregon, ki se začne po uradni dolžnosti.

V zvezi z zaščito uradnih oseb, kar predstavlja med drugim v 4. odstavku 99. člena KZ-1 tudi druge osebe, ki opravljajo uradne naloge na podlagi pooblastil. Uradno osebo razumem tudi zaposlenega na centru, saj ravnanje zaposlenega je utemeljeno s javnim pooblastilom, da opravi točno določena dejanja v delovnem procesu. Za uradne osebe velja 1. odstavek 299. člena KZ-1, ki določa, če kdo z grožnjo, da bo uporabil nasilje ali z nasiljem preprečuje uradni osebi dejanje, ki bi ga naj uradna oseba opravila v okviru svoje službe ali na enak način prisili, da opravi uradno dejanje, se kaznuje z zaporom. 2. odstavek istega člena pa govori tudi o razžalitvi uradne osebe, o grdem ravnanju z njo ter o povzročitvi lahke telesne poškodbe ali celo o grožnji storilca, da bo uporabil orožje ali druge nevarne predmete se prav tako kaznuje s kaznijo zapor.

1.4. Organizacijski vidik preprečevanja nasilja s strani tretjih oseb

Delodajalec mora zagotoviti, v skladu s 1. odstavkom 5. člena ZVZD-1, zdravje in varnost zaposlenim na delovnem mestu. Delodajalec mora tako izvajati ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja zaposlenim ter tudi drugim osebam, ki so prisotne v delovnih postopkih. Te osebe so lahko na centru uporabniki, zastopniki, skrbniki, pooblaščenici ter druge zaupne osebe uporabnika. Uporabniki centra so lahko tudi osebe s slabšimi psihosocialnimi zmožnostmi, zato je na njihovi strani še toliko bolj problematično podoživljanje nasilnega dogodka kateremu bi bili priča. Delodajalec bi moral sprejeti strategije za preprečevanje in odpravljanje tveganja do pojava nasilja s strani tretjih oseb v delovnem okolju, obveščati in usposablјati zaposlene z ustrezno organiziranostjo in materialnimi sredstvi, lahko tudi z izobraževanji s katerimi bi zaposleni pridobili znanje na področju odkrivanja neprimernega vedenja s strani uporabnikov ter strategije za preprečevanje in rokovanje z takšnim nasiljem. 1. odstavek 37. člena istega zakona se nanaša predvsem na to, da mora delodajalec zaposlene s pisnimi obvestili in navodili obveščati o zdravem in varnem delu. Ob izjemnih primerih, v fazi ko do kritičnega dogodka že prihaja pa so lahko navodila in obvestila tudi ustna.

Na osnovi zakonodaje predstavljene v prejšnjem poglavju naj bi varnostni načrt ali protokol ravnanja v primeru nasilja predstavljal pomembnem korak delodajalca v smeri zaščite in varovanja delavca tudi pred nasiljem s strani uporabnikov.

Posel in drugi (2008) opredeljujejo, da bi bilo za pomoč žrtvam ter za preprečevanje in obvladovanje nasilja v delovnem okolju najboljše, da bi delodajalec in organizacija sprejela politiko s katero bi bil opredeljen odklonilni odnos do nasilja s strani uporabnikov. V okviru varnostnega načrta pa bi morali biti opredeljeni ukrepi za usposabljanje zaposlenih pri prepoznavanju nasilja s strani uporabnikov ter opredeljeni protokoli ravnanj za pomoč žrtvam.

Duxbury in Whittington (2005) navajata, da morajo biti pristopi skrbno usmerjeni in temelječi na identifikaciji perspektive tistih, ki so vključeni. Šele potem lahko opredelimo bolj učinkovite načine za obravnavo in razumevanje nasilja do zaposlenih.

Ukrepi žrtve

Nasilje s strani uporabnikov doživi žrtev. Žrtev je tista, katere je ne le pravica, temveč tudi dolžnost, da o dogajanju obvesti neposredno nadrejenega. (Brečko: 2014)

Posel in drugi (2008) navajajo, kaj lahko žrtev nasilja naredi v zvezi z nasiljem, ki ga je doživela:

- Poišče pomoč nadrejenega ali pomoč tistega, ki je zadolžen za varnost in zdravje pri delu, kadrovske službo ali pa na predstavnika sveta delavcev, lahko se obrne tudi na sindikalnega zaupnika.
- Obrne se na osebnega zdravnika, pooblaščenega zdravnika, ki je specializiran za medicino dela, prometa in športa ali na psihiatra.
- Zaproši za spremembo delovnega mesta.
- Zbira dokaze v zvezi z doživljanjem nasilja s strani uporabnika (to so lahko mobing zapis, priče, pisne grožnje).
- Poišče podporo, ki jo potrebuje za premostitev stresa in težav s katerimi se srečuje zaradi doživljanja nasilja s strani uporabnika (sodelavci, sindikat, kolegi v drugih organizacijah).
- Vključi se v skupino za samopomoč, kjer deli lastne izkušnje z ljudmi v podobni situaciji.
- Zamenja delodajalca.
- Vloži tožbo.

Za premostitev stresa, ki ga je žrtev doživela zaradi nasilja s strani uporabnika je zelo pomembno, da ne glede na to, kako je zaposleni zaradi dogodka razvrednoten in ponižan, da se izogiba samoobtoževanju, ohranja samozavest, utrjuje socialne stike ter išče pomoč v družini in med prijatelji. Za uspešno okrevanje je namreč izrednega pomena podpora najbližjih in oseb, ki jih zaupa. (Posel *et al*: 2008)

Brečko (2014) navaja smernice, katerim naj bi žrtev sledila pri razreševanju posledic nasilja na delovnem mestu, ki so:

- Zavrnimo vlogo žrtve

Brečko (2014) navaja, da je to lahko prva obrambna strategija. V konfliktni situaciji, je potrebno raziskati, če smo res naredili napako, če smo res tako nesposobni ter od povzročitelja nasilja zahtevajmo jasne in natančne argumente. Z zahtevanjem jasnih argumentov napadalca namreč razorožimo pri nekonstruktivnem uveljavljanju svoje volje ter pri iskanju grešnega kozla za njegovo slabe okoliščine, v katerih se je znašel.

Ob tem bi izpostavila značilnosti napadalca, katere tudi povzemamo po Brečkovi (2014): Napadalec je oseba, ki jo je strah. V strahu se zatečejo v obrambni položaj ali napad. Oseba, ki se počuti nesposobna. Lastno nesposobnost skuša prikriti z napadi in obtoževanjem drugih. Oseba, ki je verbalno nasilna in ki pogosto agresivno komunicira. Oseba z visokim inteligenčnim količnikom.

Mobing je načrtovan in kot takšen bolj »rezerviran« za tiste z višjim inteligenčnim količnikom. Oseba z nerešenimi odnosi. To skušajo reševati s psihičnim nasiljem. Oseba, ki nikoli naravnost ne pove, kaj jo moti, in uporablja diplomatski jezik. Introvertirana oseba, ki nikoli ne govori o sebi, ne govori o svojih pričakovanjih, željah in potrebah. Oseba, ki sili druge v skupne vrednote in norme. Oseba, ki uživa v sovraštvu. Nekateri preprosto uživajo v sovraštvu do drugih in morda tako zdravijo svoje frustracije. Oseba, ki je premalo obremenjena. Če imajo ljudje, preprosto rečeno, premalo dela, lahko veliko prej začnejo načrtovani neetična ravnanja. Oseba z močnimi osebnimi predsodki, ki z nasiljem nad drugimi, potrjujejo lastne predsodke.

Če povzamemo značilnosti napadalca lahko hitro naredimo enačaj s populacijo, s katero se srečujemo na centrih za socialno delo. Uporabniki se obračajo na nas, ker naletijo na težavo, problem in potrebujejo pomoč pri reševanju svojih težav in stisk. Ob tem se sprožajo obrambni mehanizmi, ki pa so lahko tudi neugodni za zaposlene, ki jim želimo pomagati pri premostitvi težav in stisk.

- Postavljanje neposrednih vprašanj napadalcu

Brečko (2014) navaja, da zaposleni, ki meni, da se nad njim izvaja nasilje, naj se najprej sam skuša pogovoriti s povzročiteljem nasilja in ga vpraša o namenu, ki ga želi s svojimi ravnanji doseči. Povzročitelj nasilja se lahko neposredno postavljenega vprašanja »ustraši«, saj ga ne pričakuje in preneha izvajati psihičen pritisk na zaposlenega, delovni odnos med zaposlenim in uporabnikom pa se, zaradi postavljanja mej, lahko tudi uredi.

Z neposrednim nagovorom nastavimo napadalcu ogledalo, s katerim se začne zavedati svojega ravnanja, svojih besed. Pri tem, ko rečemo napadalcu, da so njegove besede neprimerne in da se na takšen način ne bomo mogli pogovarjati z njim, se običajno opraviči in preneha z neprimernim obnašanjem. To je kot sito, ki v veliki meri pripomore, da neprimerno obnašanje uporabnikov preneha, ne pa čisto pri vseh. Za slednje so potrebni dodatni ukrepi vse do prijave na policijo.

- Zaupati se sodelavcu ali prijatelju

Brečko (2014) navaja, če je le mogoče naj se žrtev nasilja s strani uporabnika zaupa sodelavcem. Pomembno je, da se o pojavu nasilja s strani uporabnikov ali o njegovem sumu v najkrajšem možnem času spregovori. Če se domnevna žrtev nasilja, ki je doživela nasilje s strani uporabnika, zaupa sodelavcu, je njegova etična dolžnost, da ji verjame ter pomaga pri iskanju pomoči ali pri pridobivanju informacij o tem, kje si lahko priskrbi pomoč v primeru zgoraj opredeljenega nasilja.

- Vodenje dnevnika o doživljanju nasilja s strani uporabnika

Navedeni ukrep je ena od metod prepoznavanja nasilja s strani uporabnika, hkrati pa ima tudi dokazovalni učinek v primeru ukrepanja zoper nasilje najprej na ravni organizacije pri nadrejenemu oziroma pri pooblaščenцу za obravnavo nasilja s strani uporabnikov, nazadnje pa ima tudi dokazno težo pri postopku na sodišču. (Brečko: 2014) Žrtev se začne zavedati nasilja s strani uporabnika relativno pozno, verjetno začne razmišljati o tem, ko ji nekdo izmed sodelavcev predlaga, da naj prične pisati dnevnik o doživljanju nasilja s strani uporabnika.

Kovač (2016) je natančno opredelil vlogo dnevnika mobinga, saj ima le-ta zelo pomembno vlogo, hkrati bom prenesla njegovo znanje na vodenje dnevnika o doživljanju nasilja s strani uporabnika:

- Vodenje dnevnika o doživljanju nasilja s strani uporabnika predstavlja dokazno gradivo,
- zapišejo in opišejo se vsi dogodki nasilja,
- na osnovi zapisa je mogoče razbrati povezavo med nasilnimi dogodki,
- zapis je pripomoček zdravnikom, odvetnikom in sodnikom pri razumevanju dejanskega dogajanja.

V dnevnik doživljanja nasilja s strani uporabnika bi bilo po mnenju Kovača (2016) potrebno zapisati vsak dan, tudi dneve ko ni bilo nikakršnih nasilnih dogodkov. V zapis je potrebno opredeliti tudi dneve, ko je žrtev nasilja odsotna zaradi dopusta ali bolezni. Zapis mora biti obširen, vsebovati mora predvsem podatke, kako je prišlo do nasilja s strani uporabnika, kateri uporabnik je izvajal nasilje ter nazadnje kakšne občutke in posledice je doživela žrtev nasilja. Žrtev ima lahko po prvem doživetem nasilju s strani določenega uporabnika v bodoče ob njegovi prisotnosti fizične težave. Težave se izkazujejo v obliki razbijanja srca, hitrem skoku krvnega tlaka, bolečinah v želodcu in drugih značilnih reakcij telesa, ki se pojavijo ob doživljanju stresa.

V nadaljevanju Kovač (2016) navaja, da je treba v dnevniški zapis o doživljanju nasilja opredeliti tudi zdravstvene težave zaradi katerih je žrtev morala obiskati zdravnika. Pomembno je, da žrtev poleg simptomatike slabega počutja navaja tudi vzrok, ki je pripeljal do posledice slabega počutja. Zdravnik lahko predstavlja pomembno pričo v postopkih na sodišču. Pisanje dnevnika o doživljanju nasilja zahteva visoko raven vztrajnosti in discipline, vendar pa pri postopkih na sodišču velikokrat predstavlja edino dokazno gradivo.

- Iskanje pomoči v društvih in drugih nevladnih organizacijah, ki nudijo pomoč pri iskanju rešitev v zvezi s preprečevanjem nasilja ter vključitev v skupine za samopomoč

Pri nas obstaja veliko društev in drugih nevladnih organizacij, ki se ukvarjajo s prepoznavanjem različnih oblik nasilja, izvajanjem kampanj za zmanjševanje in

odpravljanje nasilja, izobraževanjem strokovnih delavcev (v socialnem varstvu, zdravstvu, šolstvu) za prepoznavanje nasilja ter za nudenje prve pomoči žrtvam nasilja, vzpostavljanjem ustreznih svetovalnic in drugih služb za pomoč žrtvam nasilja ter izvajanjem skupine za samopomoč žrtvam nasilja.

- Iskanje psihološke pomoči

Zaposleni, ki je bil žrtev nasilja s strani uporabnika, se lahko za okrepitev samozavesti in samospoštovanja obrne na psihoterapevta, ki mu bo nudil psihosocialno podporo pri razreševanju stisk in drugih psihičnih težav, ki so se pojavile zaradi nasilja. (Brečko: 2014)

Ukrepi organizacije

Veinhardt in Andriukaitiene (2015) navajata, da je delodajalec dolžan, da se ukvarja s psihološkimi vprašanji varnosti zaposlenih. Poleg tega morajo organizacije same prevzeti odgovornost za zagotavljanje psihološke varnosti zaposlenih v organizaciji. Psihološka varnost zaposlenih vključuje področja, kot so ustrahovanje, različne oblike psihičnega terorja, ki ga žrtev utрпи od sodelavcev, kot tudi vodij in strank, preprečevanje in posredovanje stresa in zdravstvenih sprememb.

Kovač (2016) navaja, da mora biti delodajalec na pojave nasilja v delovnem okolju zelo pozoren, saj organizacija zaradi pojava nasilja utрпи veliko materialno škodo. Najvažnejše pravilo, ki naj bi sledil delodajalec, je poslušati, spraševati in rezimirati.

V nadaljevanju so predstavljeni formalni ukrepi, strateški ukrepi preventivnega delovanja organizacije ter zgodnji in pozni strateški ukrepi v povezavi z nasiljem na delovnem mestu.

Formalni ukrepi

Formalno ukrepanje zoper nasilje na delovnem mestu vsebuje sledeče možne korake: prijava nasilnega dogodka neposredno nadrejenemu, prijava nasilnega dogodka pooblaščenцу za obravnavo nasilja s strani uporabnikov, prijava predstavnikom sveta

delavcev ali sindikalnemu zaupniku, pritožba na inšpektorat za delo, vložitev tožbe na sodišče ali podaja izredne odpovedi delovnega razmerja.

- Če organizacija še nima usposobljenega pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani uporabnikov, je vključitev neposredno nadrejenega prvi formalni ukrep pri ukrepanju zoper nasilje na delovnem mestu. Slednji mora namreč zagotoviti delovno okolje brez nadlegovanja in nasilja. Obvestilo žrtve nasilja naj bo pisno in z dodanim dnevnikom o doživljanju nasilja s strani uporabnika. Nadrejeni mora v roku (10 do 15 dni), ki ga določajo notranji pravilniki in akti o preprečevanju nasilja s strani uporabnikov in drugih obiskovalcev.

Priporočljivo je, da se sestavi posebno komisijo, sestavljeno iz strokovnjakov za različna področja in sodelavcev, ki uživajo zaupanje med zaposlenimi ter imajo tudi znanje o prepoznavanju in preprečevanju nasilja s strani uporabnikov. O tem, kako se rešuje primer, mora biti prijavitelj seznanjen. Ukrepi se izvedejo na podlagi odločitve komisije ali predstojnika, če za reševanje ni določil komisije. Na ukrep se lahko žrtev ob bistvenem odstopanju ali nestrinjanju z rešitvijo pritoži ali se loti reševanja težav še po drugih formalnih poteh. Če nadrejeni ne ukrepa, naj žrtev obvesti nekoga višje na položaju ali kadrovsko službo. (Brečko: 2014)

- Prijava pooblaščenca za reševanje nasilja s strani uporabnikov. Nekatera podjetja imajo tudi že pripravljen obrazec za prijavo, v drugih organizacijah pa zaposleni, ki so doživeli nasilje sami pripravijo prijavo. V organizacijah je smiselna priprava obrazca, ki bi lahko bil pripomoček tako za žrtev kot za pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani uporabnikov. Po Brečkovi (2014) bom povzela bistvene sestavite prijave nasilnega dogodka in ga prilagodila na primer nasilja s strani uporabnikov:
 - kaj se je zgodilo v delovnem odnosu z uporabnikom, ki je izvajal nasilje,
 - podatki o uporabniku, ki je izvajal nasilje,
 - ali je nasilje s strani uporabnika enkratno dejanje ali se je nasilje večkrat ponovilo,
 - kako pogosto se izvaja nasilje in kje,
 - občutki, ki jih zaposleni doživlja ob dogodkih nasilja s strani uporabnika,
 - kaj po mnenju zaposlenega je vzrok za nasilno vedenje uporabnika,
 - ali je zaposleni že opozoril uporabnika na izvajanje nasilja ter povedal, da ga njegovo ravnanje moti,

- ali je zaposleni o nasilnem dogodku obvestil že koga drugega (nadrejenega, sindikat, sodelavce, družino, prijatelje, varuha človekovih pravic, inšpektorja za delo),
 - ali obstajajo priče, ki bi potrdile zgodbo nasilnega dogodka,
 - ali obstajajo materialni dokazi o nasilnem dogodku (slike, posnetki na kamerah, pisne grožnje, elektronska sporočila),
 - kakšna je reakcija tistih, ki jih je zaposleni seznanil z nasilnim dogodkom,
 - kakšna je reakcija prič na nasilni dogodek in
 - ali je zaposleni že poiskali strokovno pomoč v primeru nasilja (zdravnika, psihologa, psihiatra, pravnika).
- Pritožba svetu delavcev, sindikatu. V kolikor pritožba nadrejenemu ali pooblaščenцу za obravnavo nasilja s strani uporabnikov, ni bila uspešna, se zaposleni lahko obrne na predstavnika sveta delavcev ali na sindikalnega zaupnika v organizaciji. Predstavniki sveta delavcev in sindikalni zaupnik morata ukrepati ter opozoriti vodstvo v organizaciji na pojavnost nasilja s strani uporabnikov. (Brečko: 2014)
 - Pritožba inšpektoratu za delo. Zaposleni, ki je doživel nasilje s strani uporabnika lahko poda pritožbo na inšpektorat za delo, ki je dolžan preveriti ali je delodajalec naredil vse za preprečevanje nasilja s strani uporabnikov. Pritožba, ki jo žrtev pošlje na organ mora vsebovati čim več dokaznega materiala, ki izkazuje pojavnost nasilja. (Brečko: 2014)
 - Pravno svetovanje. Žrtev nasilja se lahko obrne na pravno službo znotraj ali zunaj organizacije. Nekatera društva in nevladne organizacije ponujajo tudi brezplačno pravno pomoč za primer različnih oblik nasilja. (Brečko: 2014)
 - Izredna odpoved delovnega razmerja s strani zaposlenega. Zaposleni, ki je doživel nasilje s strani uporabnika lahko na podlagi 112. člena ZDR-1 predloži delodajalcu izredno odpoved pogodbe o zaposlitvi po preteku 15 dni, ko je o nasilju pisno opozoril delodajalca in inšpektorat za delo. Izredna odpoved delovnega razmerja preneha brez odpovednega roka. Ob izredni odpovedi iz razlogov na strani delodajalca je zaposleni upravičen do odpravnine, določene za redno odpoved pogodbe o zaposlitvi iz poslovnih razlogov, in odškodnine v višini izgubljenega

dela za čas odpovednega roka. Zaposleni pa lahko po prenehanju delovnega razmerja pri Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje uveljavlja pravico do denarnega nadomestila za čas brezposelnosti. (Brečko: 2014)

Strateški ukrepi preventivnega delovanja

Brečko (2014) navaja strateške preventivne ukrepe, ki pomagajo pri preprečitvi mobinga, preden organizacija zazna mobing. Iz opredeljenih ukrepov izluščimo tiste, ki se nanašajo na nasilje s strani tretjih oseb oz. kot ga avtorica poimenuje zunanji mobing:

- Izobraževanje zaposlenih o nasilju s strani uporabnikov in njegovih posledicah. Zaposleni morajo biti seznanjeni z vsemi pojavnimi oblikami nasilja na delovnem mestu in ga znati prepoznati ne glede na to, ali ga izvajajo sami ali so žrtve.
- Izobraževanje menedžmenta za preprečevanje neprimernih oblik vedenja.
- Jasna opredelitev vlog pri reševanju nasilja s strani uporabnikov. Že v fazi preventivnega ravnanja je treba nedvoumno opredeliti vloge vseh akterjev, ki sodelujejo pri obravnavi nasilja s strani uporabnikov: vlogo vodstva, vodilnih in nadrejenih, vlogo sodelavcev, vlogo sindikata in sveta delavcev.
- Sprejem notranjega akta o preprečevanju nasilja s strani tretjih oseb in določiti pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani uporabnikov.
- Dogovor med delodajalcem, predstavnikom sveta delavcev in sindikatom, da bodo naredili vse, da do nasilja s strani uporabnikov ne bo prihajalo.
- Preoblikovanje organizacije dela.
- Izboljšanje komunikacijskih veščin. Jasna in odprta komunikacija preprečuje nastanek nasilja na delovnem mestu. Pomembno pa je tudi učenje nenasilne komunikacije.
- Sprememba organizacijske kulture. Organizacijska struktura, ki zapoveduje timsko delo.
- Komuniciranje o etičnem ravnanju.

Zgodnji strateški ukrepi

Predhodno mora organizacija sprejeti preventivno delovanje, sicer ne bo uspela prepoznavati znakov nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov. Brečko (2014) navaja zgodnje strateške ukrepe mobinga, katere bom prilagodila pojavu nasilja s strani uporabnikov v delovnem okolju, ki so:

- nemudoma se ukrepa zoper škodljive oblike vedenja in ravnanja,
- prijavljanje nasilja brez represije (žrtev ni deležna sankcij zaradi prijave),
- usposabljanje pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani uporabnikov,
- interni priročnik o obravnavi nasilja s strani uporabnikov in drugih obiskovalcev. Priročnik mora opredeli neustrezne oblike vedenja in ravnanja, razložiti opredelitev nasilja s strani uporabnikov in oblike nasilja, ki jih zaposleni lahko doživljajo s strani uporabnikov ter posledice, ki jih povzroča. V njem naj bodo navedene osebne obrambne strategije posameznika proti nasilju s strani uporabnikov ter tudi organizacijski ukrepi in napotki o tem, kje žrtev nasilja dobi pomoč v organizaciji in drugje. Priročnik doseže pravi namen, če je interne narave, prilagojen značilnostim organizacije. Pri oblikovanju internega priročnika je priporočljivo, da sodeluje več oseb iz organizacije in tudi zunanji strokovnjak, ki lahko objektivno gleda na organizacijo in
- izobraževalno-informativna internetna stran o ustreznih oblikah vedenja, na kateri so objavljeni primeri, vprašanja in ukrepi proti mobingu.

Pozni strateški ukrepi

Brečko (2014) navaja, če se nasilje v organizaciji že razvije, je dolžnost vodstva in sveta zavoda, da zaščiti posameznika pred škodo, ki bi jo utrpel zaradi izpostavljenosti nasilju s strani uporabnikov. Preprečiti je treba stigmatizacijo zaposlenega, ki je bil žrtev nasilja. Organizacija mora žrtvi nasilja povrniti ugled. Odpoved delovnega razmerja žrtvi nasilja v delovnem okolju lahko označimo kot največjo napako vodstva, ki kaže na zmanjšano družbeno odgovornost organizacije in je seveda tudi v nasprotju z ZDR-1.

Ukrepi, ki naj bi jih organizacija izvajala za rehabilitacijo ali pozno ukrepanje, po Brečkovi (2014):

- Izvedene sankcije zoper napadalce – ob dokazanem dejanju mobinga naj organizacija izvede najhujše sankcije zoper storilca ter o tem ustrezno seznani interno in širšo javnost.
- Varovanje zasebnosti žrtve – varovanje integritete žrtve in organizacije. Zavarovati mora predvsem ime žrtve in tudi storilca pred zunanjo javnostjo.
- Vrnitev prvotnega ugleda žrtve – z ustrezno komunikacijo naj žrtvi zagotovi primerno in spodbudno novo delovno okolje ali vrnitev v staro delovno okolje.
- Dopust za rehabilitacijo po izkušnji nasilja – organizacija naj v okviru okrevanja žrtve omogoči izredni dopust za namen njene rehabilitacije. Žrtev potrebuje moč za obnovo psihične moči.
- Izobraževanje za izboljšanje samopodobe in samozavesti – vključitev žrtve v izobraževalni proces, ki ji bo omogočil hitrejšo obnovo lastne samopodobe in samozavesti po prestanem nasilju ter spodbudno vplival na ponovno vključitev v delovni proces.
- Učna izkušnja z vso družbeno odgovornostjo – organizacija mora dejanje nasilja v delovnem okolju obravnavati kot najresnejšo izkušnjo z vso družbeno odgovornostjo.

Leskovic in Lešer (2015) navajata, da je najpomembnejši sestavni del rehabilitacije žrtve psihosocialna podpora. Žrtev potrebuje podporo za nadaljnje korake in ukrepe, ki jih bo morala prehoditi v smeri razrešitve osebnega konflikta, ki je nastal zaradi razvrednotenja in ponižanja, kot posledica doživljanja nasilja v delovnem okolju. Poudarila bi, da je psihosocialna podpora žrtvi nasilja v delovnem okolju tako pomembna za njeno ponovno vključitev nazaj v delovno okolje kot tudi za njeno ponovno delo z uporabniki in nenazadnje tudi za njeno funkcionalnost v zasebni sferi.

Uvedba učinkovitega sistema antimobinga

Učinkovit sistem antimobinga je proces, ki se mora odvijati na več ravneh, tako na ravni posameznika, organizacije in tudi na ravni države s pripravo zakonov in drugih podzakonskih aktov ter z vzpostavitvijo protokolov ravnanja državnih služb (policije, sodišč), ki bi učinkovito preprečevale in odpravljale škodljive vplive nasilja do zaposlenih.

Izpostavimo primer spreminjanja zakonodaje v Španiji z določitvijo strožjih kazni za nasilje tipa II. Med nasilje tipa II uprava California (CalOSHA) uvršča nasilje, ki se izvaja s strani kupcev, uporabnikov ali bolnikov. Strožje kazni za omenjeno obliko nasilja se je izkazalo za primer dobre prakse. Na podlagi rezultatov študije, se je pregledalo preventivne protokole, ki vključujejo zdravstveno oskrbo, pravno svetovanje in psihološko podporo. Odgovornost služb je spodbujanje žrtev, da prijavijo incidente, s čimer pošiljajo jasna sporočila o ničelni toleranci do nasilja. (Gascón *et al*: 2009)

V Angliji so vlada in parlament ter NHS (National Health Service) v sodelovanju s socialnimi ustanovami, tožilstvom, policijo in mediji leta 1999 pričeli kampanjo pod naslovom »Zero Tolerance Zone Campaign« (Kampanja območja nične tolerance). S kampanjo sporočajo, da zaposleni v zdravstvu ne bodo trpeli agresije, nasilja in vedenja, ki jih ogroža. To bi naj omogočilo minimalizacijo in nadzor tveganja za nasilje ter vzpostavljanje varnejšega okolja za zdravstveno osebje. (Kores Plesničar, Kordić Lasič:2004)

V Sloveniji poteka akcija in usposabljanje na Trgovski zbornici Slovenije, ki jo vodi Lapornik (2016). Pogoste so objave na oglasnih deskah in drugih vidnih mestih v zdravstvenih domovih in bolnišnicah o nedopustnosti verbalnega in fizičnega nasilja s strani bolnikov in drugih obiskovalcev ter obvestila, da se bo tovrstne dogodke prijavilo na policijo. Zaznana je potreba po usposabljanju in ukrepanju zoper nasilje s strani tretjih oseb.

Brečko (2014) predlaga naslednje korake za učinkovit sistem antimobinga:

- Ocena tveganja za pojav mobinga – ocena tveganja zahteva merjenje štirih parametrov: organizacijskega vedenja, strukture delovne sile, organizacije dela in kulture organizacije. (Brečko: 2014) Oceno tveganja bi lahko izvedli tudi z anketnim vprašalnikom, na osnovi katerega bi ugotovili, kateri ukrepi bi pomagali zaposlenim pri ravnanju z nasiljem s strani uporabnikov, kar bi kasneje lahko bilo dobrodošlo gradivo pri oblikovanju pravnih aktov, povezanih s preprečevanjem nasilja s strani uporabnikov.
- Avtonomno oblikovanje pravnih okvirov sistema antimobinga – pri pripravi pravnih aktov morajo udeleženi vsi akterji, da bo učinkovit. Pravni okvir sistema obravnave nasilja na delovnem mestu sta načeloma dva temeljna samostojna pravna akta, sprejeta v organizaciji. Navedbe Brečko (2014) bom prilagodila primeru nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov:
 - Dogovor med delodajalcem in svetom delavcev o sistemu preprečevanja in odpravljanja posledic nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov, ki naj vsebuje: opredelitev pomena nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov, določitev korakov v smeri omejevanja ali odpravljanja pojava nasilja s strani uporabnikov, konkretne obveznosti tako delodajalca kot sveta delavcev pri izvajanju korakov omejevanja in odpravljanja nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov, preventivne ukrepe ter sodelovanje tako delodajalca kot sveta delavcev pri oblikovanju in izvajanju sistema preprečevanja nasilja s strani uporabnikov, predvidene korake za reševanje primerov nasilja s strani uporabnikov, določitev obveznosti delodajalca, da sprejme tudi pravilnik o varstvu pred nasiljem do zaposlenih s strani uporabnikov in
 - pravilnik o varstvu zaposlenih pred nasiljem s strani uporabnikov in varnosti načrt pri ravnanju v primeru nasilja s strani uporabnikov, ki naj vsebuje: prepoved kakršnih koli oblik nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov, konkretna opredelitev ravnanj, ki so značilne za posamezne oblike nasilja, opredelitev ocene tveganja za konkretna delovna mesta v organizaciji, ravnanja z zaposlenim, ki je doživljal nasilje s strani uporabnikov ter opredelitev njegovih pravic, postopek za obravnavo nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov, opredelitev ukrepov in pravnih sankcij zoper povzročitelje nasilja.

- Institucionalne okvire, katere sem prilagodila na reševanje problematike nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov ter uvajanje delovnih teles:
- Skupni odbor za reševanje problematike nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov je osrednja institucija. Sestavljali naj bi ga: predstavnik vodstva, predstavnik kadrovske službe, predstavnik sveta delavcev in predstavnik sindikata.
Pri delu sodeluje tudi pooblaščenec za obravnavo nasilja s strani uporabnikov, ki ga odbor izbere med svojimi člani ali drugimi zaposlenimi v organizaciji ali zunaj nje. Temeljne funkcije odbora so: načrtovanje, potrjevanje in izvajanje politike preprečevanja nasilja do zaposlenih dvakrat letno.
- Pooblaščenec za obravnavo nasilja s strani uporabnikov – mora biti usposobljen strokovnjak, ki ima certifikat o usposabljanju na področju preprečevanja mobinga ter izkazuje redno izobraževanje na tem področju. Pooblaščen je za sprejemanje prijav nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov. Usposobljen mora biti za to, da lahko žrtvi nasilja pomaga oziroma jo zaščiti pred stigmatizacijo ob prijavi, in za strokovno izvedbo postopka, predvidenega s pravilnikom. Domnevni žrtvi pomaga ugotoviti, ali gre res za nasilje s strani uporabnikov ali morda za trenutno preobčutljivost. Pogovori se tudi z domnevnim napadalcem. V kolikor se primer ne reši na tej stopnji, pomaga žrtvi pri pripravi prijave za strokovno komisijo ter skupaj s svojimi opažanji preda v reševanje komisiji. Zaradi konflikta interesov ne more biti član komisije.
- Komisija za reševanje primerov nasilja s strani uporabnikov – je poseben organ, ki se lahko imenuje tudi samo po potrebi. Člani morajo biti usposobljeni, kar dokazujejo s certifikatom o izobraževanju na področju reševanja problematike mobinga. Predlagana je tričlanska komisija, ki naj bo sestavljena iz predstavnika delavcev, predstavnika delodajalca, tretji član pa je lahko tudi zunanji. Komisija lahko opravi razgovor z žrtvijo in napadalcem ločeno. Komisija ugotovi, ali je do nasilja s strani uporabnika prišlo, izreče pa se tudi o teži primera (hujši – lažji). Na tej osnovi komisija skupnemu odboru za reševanje problematike nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov predlaga sankcije oziroma nadaljnje ukrepe. Odbor v zvezi s tem sprejme zavezujoče sklepe, ki jih je delodajalec dolžan tudi udejanjiti.

Brečko (2014) opredeli tudi naslednje vloge pooblaščenca za antimobing, katere bom opredelila na pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani uporabnikov:

- Preventivna vloga:

Pomeni informiranje in osveščanje o pojavnosti nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov ter mehak nadzor dogajanja v organizaciji. Izobraževanje vseh v podjetju o tem, kaj nasilje s strani uporabnikov je in kaj ni, interni priročnik o tem, kakšno vedenje in kakšno kulturo spodbuja organizacija in česa ne tolerira, akcije za spodbujanje primerne vedenja, osveščanje po internih kanalih komuniciranja na področju mehkega nadzora, spremljanje dogajanja v organizaciji, kontinuirane raziskave o pojavnosti nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov (analiza tveganja).

- Svetovalna vloga:

Naloga pooblaščenca je, da skupaj z domnevno žrtvijo pomaga oceniti, ali gre v njenem primeru za primer nasilja s strani uporabnika ter jo seznani z ukrepi; zavrnitev vloge žrtve in okrepitev samozavesti, neposredni nagovor napadalca, da se zaupa sodelavcu ali prijatelju in – iskanje pomoči tudi v društvih in nevladnih organizacijah.

- Formalna vloga:

V takšni vlogi je pooblaščenec dolžan seznanimi domnevno žrtev z možnostmi formalnega ukrepanja: vključitev neposredno nadrejenega, pritožba svetu delavcev, pritožba sindikatu, pritožba inšpektoratu za delo, pravno svetovanje, prijava na strokovno komisijo za reševanje primera, izredno odpoved pogodbe o zaposlitvi.

1.5. Raziskave na področju nasilja s strani uporabnikov

V preteklosti je bilo izvedenih nekaj raziskav, ki kažejo na pojavnost nasilja s strani uporabnikov v Sloveniji, vendar je področje socialnega dela še dokaj neraziskano. V ospredju so raziskave, ki so raziskovale pojavnost nasilja s strani tretjih oseb tudi pri drugih organizacijah tako v Sloveniji kot tudi v tujini.

Najprej izpostavimo raziskavo, ki se je odvijala v Evropski uniji. Peta evropska raziskava o delovnih razmerjih (Parent-Thirion et al.: 2012) navaja, da je ukvarjanje z jeznimi strankami primer čustvenega dela. Za ženske je večja verjetnost, da se znajdejo v delovnem položaju, ki vključuje stik z jeznimi strankami kot moški. Pri osebah mlajših od 35 let je delež žensk, ki so imele stik z jeznimi strankami 7,5 %, medtem ko je za moške odstotek nekoliko manjši 6 %. V starostni skupini od 35 do 49 let so ženske imele stik z jeznimi strankami v 7,1 %, medtem ko moški v 6,9 %. V starosti nad 50 let so ženske obravnavale jezne stranke v 5,9 %, medtem ko moški v 4,4 %.

V Sloveniji je bila opravljena raziskava, ki jo je opravil Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa (2008), ki opredeljuje, da je največji odstotek pojavnosti nasilja na delovnem mestu pri zaposlenih v predelovalni dejavnosti (28,2 %), sledijo dejavnosti zdravstva in socialnega varstva (12,8 %) ter finančno posredništvo in javna uprava (10,3 %).

V Sloveniji je zdravstveno varstvo med bolj raziskanimi delovnimi področji. V nekaterih pogledih lahko raziskave uporabimo tudi na področju socialnega varstva, saj so mnogokrat uporabniki zdravstvenih storitev tudi uporabniki storitev socialnega varstva. Raziskave v splošnem kažejo na visok odstotek pojavnosti nasilja s strani pacientov in njihovih sorodnikov. Gabrovec (2015) navaja, da je zdravstveno osebje v zadnjem letu doživelo verbalno nasilje s strani pacientov v kar 78,0 % vseh anketiranih. Fizično nasilje s strani pacientov je v zadnjem letu doživelo 49,6 % od vseh anketirancev. Poškodbe zaradi nasilja s strani pacientov je v zadnjem letu doživelo 26,8 % anketiranih. Spolno nadlegovanje s strani pacientov pa je v zadnjem letu doživelo 24,4 % vseh anketiranih.

Na centrih za socialno delo je delovna skupina za ogroženost delavcev na CSD (2016) opravila raziskavo, iz katere izhaja pojavnost nasilja s strani uporabnikov. Rezultati raziskave izkazujejo, da je na dan 31. 8. 2016 na 53 centrih zabeleženih 3945 primerov

neposrednih groženj kot verbalnega nasilja, 38 primerov fizičnega napada, v 68 primerih je intervenirala policija, v 84 primerih pa so bile podane prijave s strani delavcev zaradi ogroženosti. Osem centrov za socialno delo ni opredelilo konkretnega števila neposrednih groženj, temveč so samo navedli, da se taki primeri pogosto dogajajo, enkrat na dan na vsakega zaposlenega, tedensko vsaj dva uporabnika, 120 takih primerov na mesec, enkrat tedensko, 1–2 na mesec.

2. PROBLEM

2.1. Opredelevitev problema

Problem nasilja s strani uporabnikov in ukrepi zoper nasilje s strani uporabnikov, pri čemer smo se omejili na pojavnost nasilja do zaposlenih na centrih za socialno delo, je še zelo neraziskan na območju Slovenije. V letu 2016 so se pričeli premiki v smeri ureditve varnosti zaposlenih na centrih za socialno delo. Skupnost centrov za socialno delo je pripravila osnutek varnostnega načrta za zaposlene na centrih za socialno delo ter smernice za ravnanje zaposlenega in direktorja v primeru groženj zaposlenemu na centru. Tovrstne protokole uporabljajo že v institucijah zdravstvenega varstva. Tako zaposleni v zdravstvenih domovih kot na centrih za socialno delo smo zaposleni zato, da uporabnikom naših storitev pomagamo in zato ne moremo dopuščati kakršnokoli oblike izvajanja nasilja. Izvajanja nasilja nad zaposlenimi ima veliko posledic, kar smo predstavili že v teoretičnem delu. Posledico občuti tako delodajalec in ostali zaposleni kot ostali uporabniki, saj zaradi odsotnosti prihaja do nadomeščanj, s tem dodatno obremenitev ostalih zaposlenih, kar uporabniki občutijo v socialnem varstvu kot kasnejše izvedbo javnih pooblastil ali kasnejšo izdajo odločbe, s katero lahko uporabnik pridobi pravice (npr. pravice iz javnih sredstev).

Na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik delamo v smeri ustvarjanja protokola varnosti. Vključena sem v skupino, ki bo ta protokol pripravila, zato je preverjanje realnega stanja med zaposlenimi pomembno, ker bodo dobljene informacije v pomoč pri snovanju protokola.

Namen raziskave je predvsem, da se odkrijejo pojavne oblike nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov ter korake in ukrepe pri ravnanju zoper nasilje s strani uporabnikov.

2.2. Hipoteze

Hipoteze, ki jih želim preveriti v magistrskem delu, so:

- **H1: Večje število zaposlenih doživi psihično nasilje s strani uporabnikov kot fizično nasilje s strani uporabnikov.**
- **H2: Med razlogi, zaradi katerih zaposleni ne prijavljajo nasilnih dogodkov s strani uporabnikov na policijo, ni razlik.**
- **H3: Večjo varnost zaposlenega bi omogočala prisotnost varnostnika kot montaža alarmne naprave.**
- **H4: Večjo varnost zaposlenega bi omogočal razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice kakor razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika.**
- **H5: Boljši ukrep pri ravnanju z nasilnim uporabnikom bi bila takojšna prijava vseh dogodkov na policijo kot predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu.**

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je empirična, ker je zbrano novo, neposredno izkustveno gradivo s spraševanjem. (Mesec: 1997) To gradivo je uporabljeno za preverjanje hipotez, ki so predhodno navedene. Zbrano izkustveno gradivo je obdelano deskriptivno in kvantitativno, saj se želi opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti preučevanega pojava, ali ugotoviti obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi na podlagi številskih podatkov. (Mesec: 1997)

Spremenljivke:

Tabela 3.1.: Neodvisne spremenljivke

NEODVISNE SPREMENLJIVKE	Vrednost
spol	ženski, moški
obdobje zaposlitve na CSD Ljubljana Vič - Rudnik	manj kot eno leto, od 1 do 5 let, od 5 do 10 let, nad 10 let

Tabela 3.2.: Odvisne spremenljivke

ODVISNE SPREMENLJIVKE	Vrednost
ničelna toleranca do nasilja	da, ne, ne vem
psihično nasilje	da, ne, ne vem
oblike psihičnega nasilja	seganje v besedo, jemanje besede, kričanje in zmerjanje, kritiziranje dela, zastraševanje po telefonu, pisne grožnje, ustne grožnje, poskus smešenja pred drugimi sodelavci in uporabniki, norčevanje iz telesne hibe, poskus spolnega zbliževanja in spolne ponudbe
fizično nasilje	da, ne, ne vem
oblike fizičnega nasilja	udarci z roko ali s predmeti, metanje predmetov, odpiranje, dotikanje in omejevanje gibanja
prijava nasilja na policijo	da, ne
vzrok za neprijava nasilja na policijo	Ni dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo; imam premalo časa, da bi se ukvarjal/a s tem; bojim se, da bi zaradi moje prijave uporabnik, ki je izvajal nasilje izvedel moj naslov ter se mi maščeval; zaradi moje prijave policija ne bi

	ustrezno ukrepala, izdan bi bil le plačilni nalog in zadeva bi bila zaključena.
rešitve pri preprečevanju nasilja s strani uporabnikov	Delo v timu, razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti vodje, razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti direktorice, napis na različnih mestih o nedopustnosti nasilja v prostorih centra za socialno delo – »Ničelna toleranca do nasilja«, ureditev delovnih prostorov za mogoč umik, namestitev panik stikala, ustanovitev pooblaščenca za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje, prisotnost varnostnika, razgovor s potencialnimi uporabniki ob prisotnosti varnostnika, razdelitev solzivca vsem zaposlenim, tečaj samoobrambe, usposabljanje za prepoznavanje dejavnikov tveganja in zgodnjih znakov nasilnega vedenja ter usposabljanje za delo z nasilnimi uporabniki, ustanovitev skupine za samopomoč, hitra reakcija varnostne službe.
ukrepi pri preprečevanju nasilja	Takojšnja prijava vseh dogodkov na policijo, usmerjanje v trening socialnih veščin, ki ga izvaja Društvo za nenasilno komunikacijo, imenovanje pooblaščenca uporabniku, ki bo zanj urejal zadeve na CSD, neposredni nagovor napadalca, kar izvaja je nasilje in opozorilo, da se bo to prijavilo na policijo, prijava pooblaščenca za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje, da opravi razgovor z uporabnikom, razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti vodje, razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice, predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu, prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor, ki se bo opravil, ko bo uporabnik mirnejši.

3.2. Merski instrument

Merski instrument je standardizirani anketni vprašalnik, ki je obsegal 11 vprašanj. Najprej sta postavljeni dve demografski vprašanji zaprtega tipa. Vprašanja zaprtega tipa so bila tudi pod številkami 3, 4, 6, 8. Vprašanje pod številko 9 je bilo zaprtega tipa, pri čemer se dopušča možnost, da so anketiranci pod »drugo« navedli svoj razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo. V nadaljevanju so bila vprašanja postavljena po sklopih. Pod številkami 5 in 7 so bila stopnjevana zaprta vprašanja, kjer so bili možni odgovori glede na pogostost nasilnega dogodka: dnevno, tedensko, mesečno, enkrat na leto in nikoli. Pri obeh vprašanjih so anketiranci imeli možnost, da so pod »drugo« navedli obliko nasilja, ki ga anketni vprašalnik ni predvidel. Vprašanja pod številkami 10 in 11 so bila stopnjevana zaprta, kjer so bili možni odgovori glede na rešitve oziroma ukrepe, ki bi lahko zaposlenim pomagali: zelo malo, malo, niti malo niti veliko, veliko in zelo veliko. Tudi pri teh

vprašanjih so anketiranci imeli možnost, da so pod »drugo« navedli rešitev in ukrep, ki ga anketni vprašalnik ni predvidel.

3.3. Populacija in vzorčenje

V populacijo so bili vključeni vsi zaposleni na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik, ki so bili prisotni na delovnem mestu od dne 1. 2. 2017 do 3. 2. 2017.

3.4. Zbiranje podatkov

Standardni vprašalnik, v katerem so bila urejena vprašanja v določenem vrstnem redu in z vnaprej predvideni tudi možni odgovori, je bil vsem zaposlenim na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik (v nadaljevanju CSD) poslan po elektronski pošti dne 1. 2. 2017. Vsem vprašancem so bila zastavljala ista vprašanja, na enak način, v istem vrstnem redu z vnaprej predvidenimi možnimi odstopanji od predvidenih formulacij in vrstnega reda. Odgovori so se beležili na enoten način, z obkroževanjem vnaprej predvidenih odgovorov. (Mesec: 1997) V anketo so bili vključeni vsi zaposleni na CSD, ki so bili prisotni na delovnem mestu v obdobju od 1. 2. 2017 do vključno 3. 2. 2017. V tem obdobju sem prejela 31 izpolnjenih anketnih vprašalnikov.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

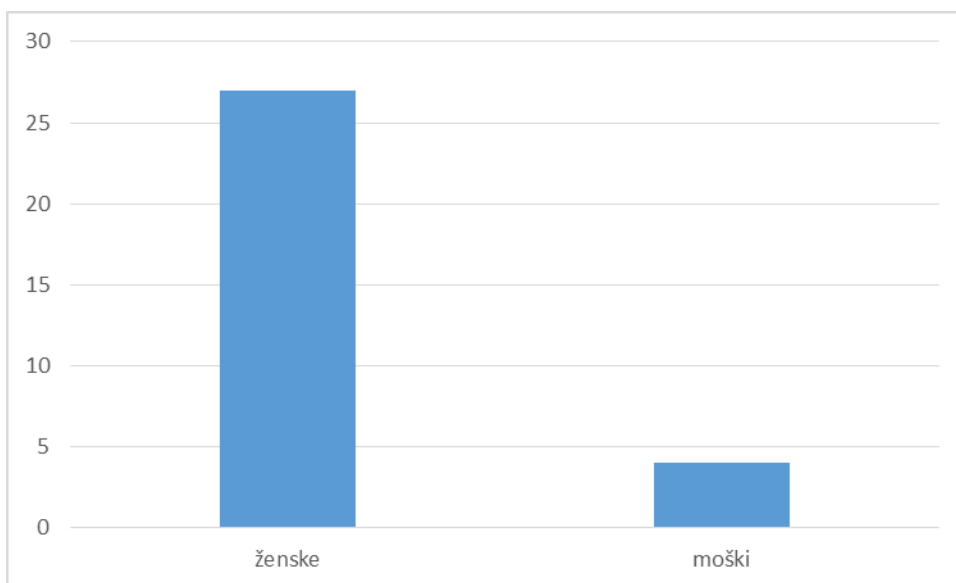
Odgovore na vprašanja pod številko 10 in 11 sem ustrezno oštevilčila, s čimer sem pripisala težo odgovora. Pri odgovorih pod številka 10 in 11 sem podala naslednje ocene: zelo malo je bilo ocenjeno z 1, odgovor malo je bil ocenjen z 2, odgovor niti malo in niti veliko je bil ocenjen s 3, odgovor veliko je bil ocenjen s 4 in odgovor zelo veliko je bil ocenjen s 5. Pridobljene podatke sem zapisali v tabele. Nato pa sem zbrane podatke količinsko obdelala. Najprej sem ročno izračunala odstotke. Nadaljevala pa sem s preverjanjem hipotez s pomočjo testa hi-kvadrat. Zaradi boljše preglednosti sem obdelane podatke predstavila v tabelah. V tabelah je najprej navedena frekvenca, ki sem jo razbrala

iz dobljenih podatkov, na podlagi podatkov sem izračunala teoretično frekvenco, odklon med dobljeno in teoretično frekvenco, odklon sem kvadrirala in na koncu kvadrat odklona delili s teoretično frekvenco. Dobljene rezultate sem seštel in jih primerjala s podatki iz tabele hi-kvadrat porazdelitev.

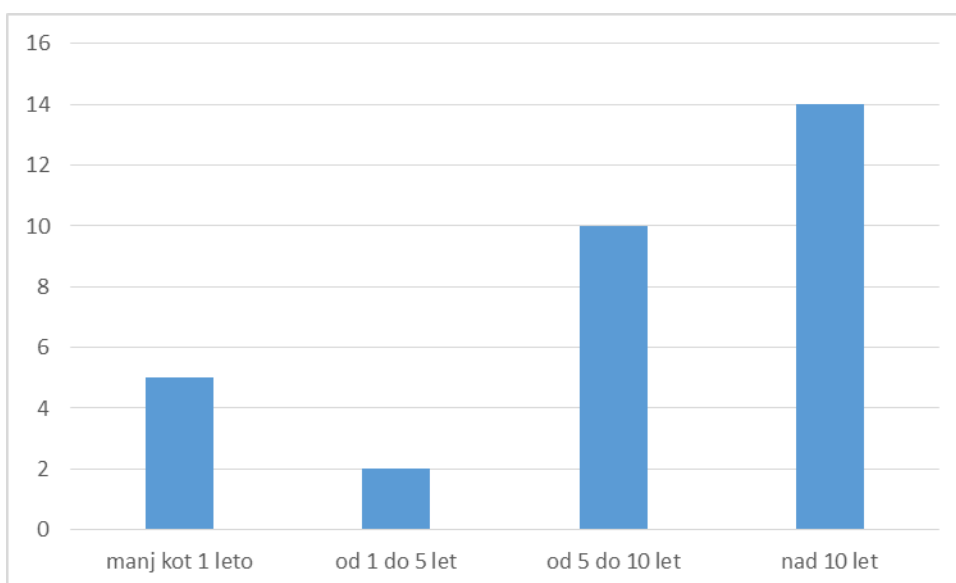
4. REZULTATI

Pred potrjevanjem hipotez najprej pogledamo strukturo anketirancev na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik. V anketo je bilo vključenih 31 oseb, od tega je bilo 27 žensk in 4 moški. Glede na dolžino zaposlitve pa je bilo 5 anketirancev zaposlenih na CSD manj kot 1 leto, 2 sta bila zaposlena od 1–5 let, 10 jih je bilo zaposlenih od 5–10 let in 14 anketirancev je bilo zaposlenih na centru več kot 10 let.

Graf 4.1.: Vzorec anketirancev, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik glede na spol



Graf 4.2.: Vzorec anketirancev, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik glede na dolžino zaposlitve na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik

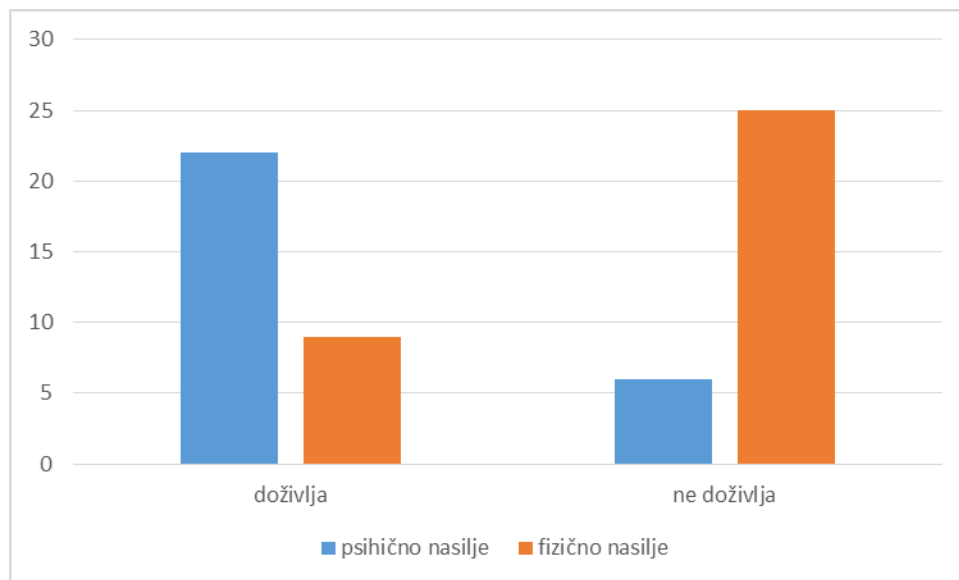


H1: Večje število zaposlenih doživi psihično nasilje s strani uporabnikov kot fizično nasilje s strani uporabnikov.

Tabela 4.1.: Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov

	Psihično nasilje		Fizično nasilje		Skupaj	
Zaposleni je doživel nasilje.	22	71 %	6	19 %	28	45 %
Zaposleni ni doživel nasilja.	9	29 %	25	81 %	34	55 %
Skupaj	31	50 %	31	50 %	62	100 %

Graf 4.3.: Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov

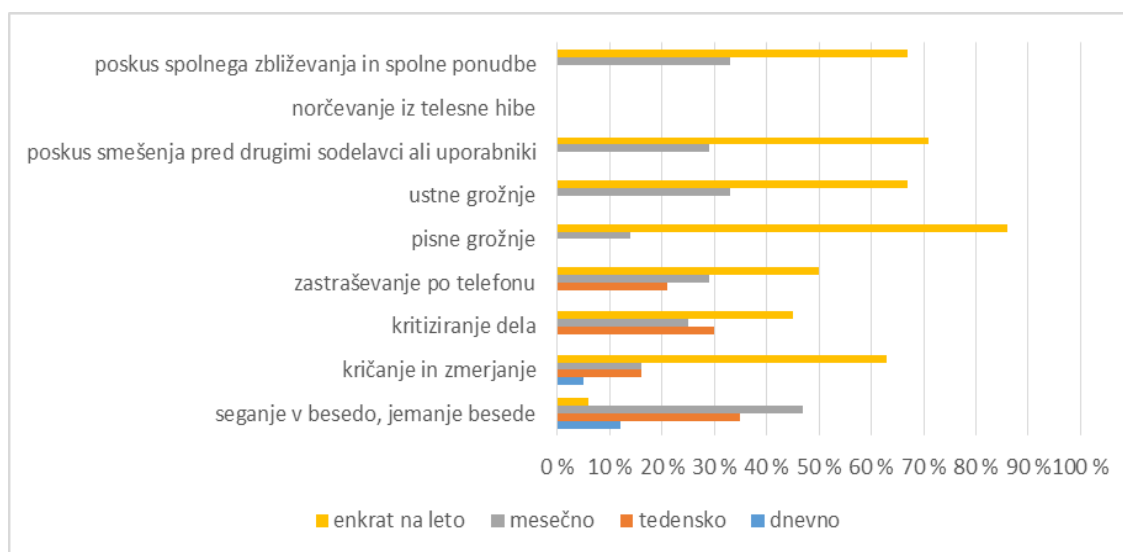


Kot vidimo iz zgornje tabele in grafa, je 71% zaposlenih na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik v zadnjem letu doživel psihično nasilje s strani uporabnikov. 19 % zaposlenih pa je doživel fizično nasilje s strani uporabnikov. Zaradi boljše opredelitve psihičnega in fizičnega nasilja so v nadaljevanju predstavljene oblike obeh vrst nasilja z rezultatom pogostosti. Najprej so predstavljene oblike psihičnega nasilja, ki ga zaposleni na CSD doživljajo s strani uporabnikov v zadnjem letu. Iz tabele 4.2. je razvidna pogostost doživljanja različnih oblike psihičnega nasilja.

Tabela 4.2.: Oblike psihičnega nasilja, ki so ga zaposleni doživeli s strani uporabnikov

Oblike psihičnega nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov	dnevno		tedensko		mesečno		enkrat na leto		Skupaj	
seganje v besedo, jemanje besede	2	12 %	6	35 %	8	47 %	1	6 %	17	17 %
kričanje in zmerjanje	1	5 %	3	16 %	3	16 %	12	63 %	19	18 %
kritiziranje dela	0	0 %	6	30 %	5	25 %	9	45 %	20	19 %
zastraševanje po telefonu	0	0 %	3	21 %	4	29 %	7	50 %	14	14 %
pisne grožnje	0	0 %	0	0 %	1	14 %	6	86 %	7	7 %
ustne grožnje	0	0 %	0	0 %	5	33 %	10	67 %	15	15 %
poskus smešenja pred drugimi sodelavci ali uporabniki	0	0 %	0	0 %	2	29 %	5	71 %	7	7 %
norčevanje iz telesne hibe	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
poskus spolnega zблиževanja in spolne ponudbe	0	0 %	0	0 %	1	33 %	2	67 %	3	3 %
Skupaj	3	3 %	18	18 %	29	28 %	52	51 %	102	100 %

Graf 4.4.: Doživljanje posameznih oblik psihičnega nasilja s strani uporabnikov



Zaposleni, ki so doživeli psihično nasilje (22 zaposlenih), so v največji meri doživeli naslednje oblike psihičnega nasilja: kritiziranje dela v 19 %, kričanje in zmerjanje v 18 % ter seganje v besedo oziroma jemanje besede v 17 %. Zaposleni dnevno doživljajo seganje v besedo oziroma jemanje besede v 12 % in kričanje ter zmerjanje v 5 %.

Oblika psihičnega nasilja, ki so ga zaposleni najpogosteje doživeli tedensko, je seganje v besedo in jemanje besede v 35 % ter kritiziranje dela v 30 %. Oblika nasilja, ki so jo zaposleni najpogosteje doživeli mesečno, je seganje v besedo in jemanje besede v 7 %, kritiziranje dela v 25 % in ustne grožnje v 33 %. Pri oblikah nasilja, ki so ga zaposleni

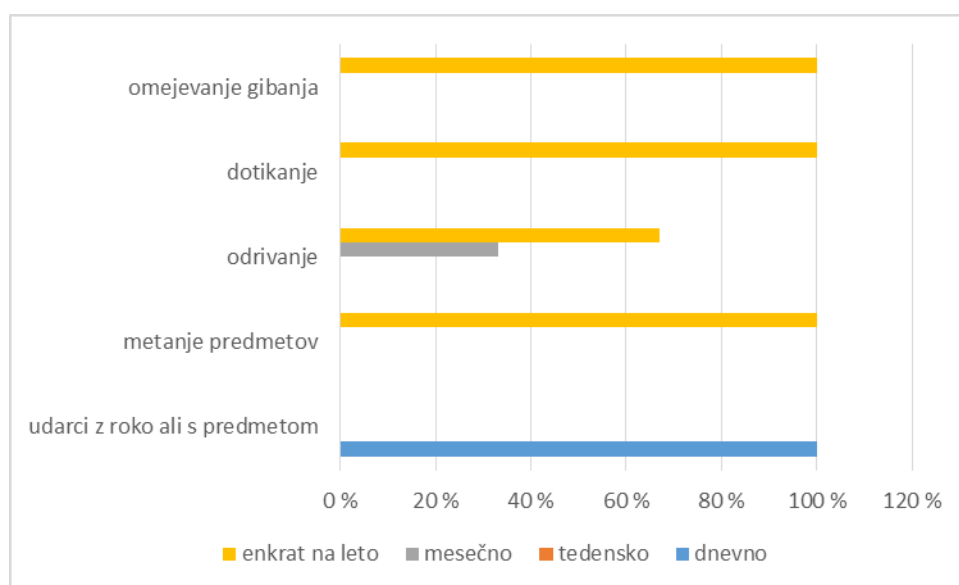
doživljali najpogosteje enkrat na leto pa so pisne grožnje v 86 % ter poskus smešenja pred drugimi sodelavci ali uporabniki v 71 %. Med oblikami nasilja, ki so jih zaposleni doživeli, je tudi degradacija oziroma blatenje dobrega imena v medijih in pri inšpekciji ter grožnje z novinarji, inšpekcijami, Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter nadrejenimi.

V nadaljevanju so predstavljeni pridobljeni podatki v zvezi s pogostostjo doživljanja različnih oblik fizičnega nasilja, ki so jih zaposleni doživljali v zadnjem letu s strani uporabnikov.

Tabela 4.3.: Oblike fizičnega nasilja, ki so ga zaposleni doživeli s strani uporabnikov

Oblike fizičnega nasilja do zaposlenih s strani uporabnikov	dnevno		tedensko		mesečno		enkrat na leto		Skupaj	
udarci z roko ali s predmetom	1	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	11 %
metanje predmetov	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %	1	11 %
odrivanje	0	0 %	0	0 %	1	33 %	2	67 %	3	33 %
dotikanje	0	0 %	0	0 %	0	0 %	2	100 %	2	22 %
omejevanje gibanja	0	0 %	0	0 %	0	0 %	2	100 %	2	22 %
Skupaj	1	11 %	0	0 %	1	11 %	7	78 %	9	100 %

Graf 4.5.: Doživljanje posameznih oblik fizičnega nasilja s strani uporabnikov



Zaposleni, ki so doživeli fizično nasilje v zadnjem letu (6 zaposlenih), so ga v največji meri doživeli kot obliko fizičnega nasilja: odrivanje mesečno v 33 % in enkrat na leto v 67 % od vseh, ki so doživeli fizično nasilje. Zaposleni so v od preostalih oblik nasilja preteklem letu doživeli tudi dotikanje in omejevanje gibanja enkrat na leto.

Za preverjanje hipoteze so uporabljeni podatki iz Tabele 4.1.: Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja s strani uporabnikov.

Tabela 4.4.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večje število zaposlenih doživi psihično nasilje s strani uporabnikov kot fizično nasilje s strani uporabnikov

Psihično nasilje	fo	ft	fo – ft	$(fo - ft)^2$	$\frac{(fo - ft)^2}{ft}$
je doživelo	22	14	8	64	4,57
ni doživelo	9	17	-8	64	3,76
Fizično nasilje					
je doživelo	6	14	-8	64	4,57
ni doživelo	25	17	8	64	3,76

$$\chi^2 = 16,66$$

$$\chi^2 = 16,66 > \chi^2_{0,05} = 5,99$$

$$\chi^2 = 5,99, \text{ sp} = 2, p > 0,05$$

Po obdelavi podatkov **hipotezo obdržimo** s 5 % tveganjem, saj je statistično pomembna razlika med pogostostjo psihičnega in fizičnega nasilja do zaposlenih na CSD s strani uporabnikov.

H2: Med razlogi, zaradi katerih zaposleni ne prijavljajo nasilnih dogodkov s strani uporabnikov na policijo, ni razlik.

Tabela 4.5.: Prijava nasilnega dogodka na policijo

	DA		NE		Skupaj	
Prijava nasilnega dogodka na policijo	8	30 %	19	70 %	27	100 %

Kot vidimo iz zgornje tabele se je le 30 % zaposlenih na CSD odločilo za prijavo nasilnega dogodka s strani uporabnikov. V nadaljevanju nas zanima, zakaj se kar 70 % zaposlenih ni odločilo za prijavo nasilnega dogodka, čeprav je psihično nasilje doživelo 71 % vseh zaposlenih in fizično nasilje 19 % vseh zaposlenih. Preverili smo tudi razloge neprijave nasilnega dogodka na policijo.

Tabela 4.6.: Razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo

Razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo	Število	
Ni bilo dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo.	8	54 %
Imam premalo časa, da bi se ukvarjal/a s tem.	2	13 %
Bojim se, da bi zaradi moje prijave uporabnik, ki je izvajal nasilje, izvedel moj domači naslov ter se mi maščeval.	3	20 %
Zaradi moje prijave policija ne bi ustrezno ukrepala, izdan bi bil le plačilni nalog in bi bila zadeva zaključena.	2	13 %
Skupaj	15	100 %

Graf 4.6.: Razlog neprijave nasilnega dogodka s strani uporabnika na policijo

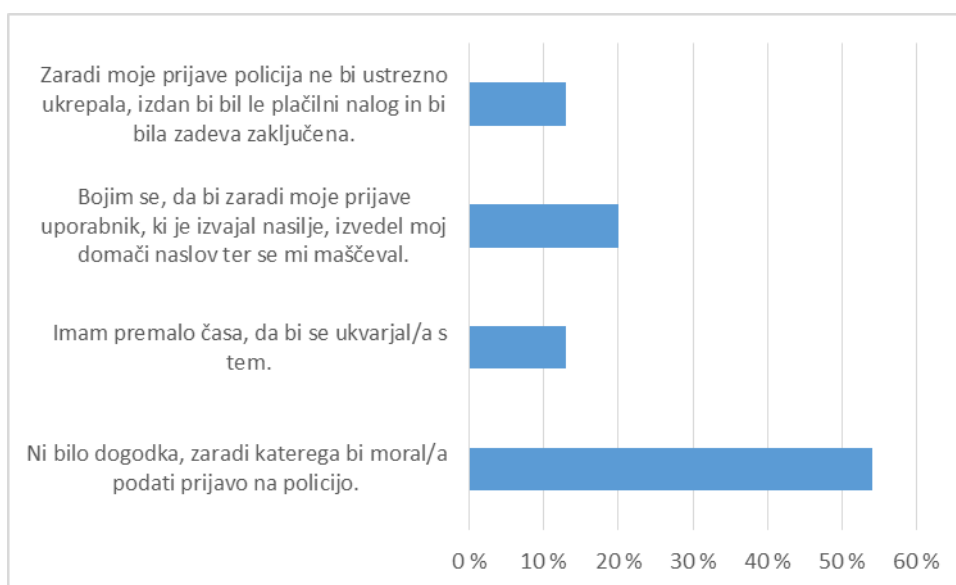


Tabela 4.7.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Med razlogi, zaradi katerih zaposleni ne prijavljajo nasilnih dogodkov s strani uporabnikov na policijo, ni razlik

Razlog neprijave na policijo	fo	ft	fo – ft	$(f_o - f_t)^2$	$\frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$
Ni bilo dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo.	8	3,75	4,25	18,06	4,82
Imam premalo časa, da bi se ukvarjal/a s tem.	2	3,75	-1,75	3,06	0,82
Bojim se, da bi zaradi moje prijave uporabnik, ki je izvajal nasilje, izvedel moj domači naslov ter se mi maščeval.	3	3,75	- 0,75	0,56	0,15
Zaradi moje prijave policija ne bi ustrezno ukrepala, izdan bi bil le plačilni nalog in bi bila zadeva zaključena.	2	3,75	-1,75	3,06	0,82

$$\chi^2 = 6,61$$

$$\chi^2 = 6,61 > \chi^2_{0,05} = 5,99$$

$$\chi^2 = 5,99, \text{ sp} = 2, p > 0,05$$

Ničelno hipotezo ovrzemo, saj na podlagi dobljenih podatkov ne moremo s 5 % tveganjem potrditi, da ni razlik med razlogi zaradi katerih zaposleni prijavijo nasilni dogodek na policijo.

Iz dobljenih podatkov je razvidno, da je največji razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo, da takšnega dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo, ni bilo, in sicer v 54 %. Naslednji razlog, zaradi katerega se nasilni dogodek ni prijavil na policijo, je bojazen, da bi zaradi prijave na policijo, uporabnik, ki je izvajal nasilje, izvedel domači naslov zaposlenega ter se zaposlenemu maščeval v 20,%. V 1,3% so zaposleni ocenili, da sta razloga neprijave nasilnega dogodka na policijo, da ima zaposleni premalo časa, da bi se ukvarjal s tem in da se zaradi podane prijave policija ne bi ustrezno ukrepalo. Policija bi izdala plačilni nalog in zadeva bi bila zaključena. Med razlogi so zaposleni navajali še svoje razloge neprijave na policijo so še primeri, v katerih bolezen uporabnika otežkoča

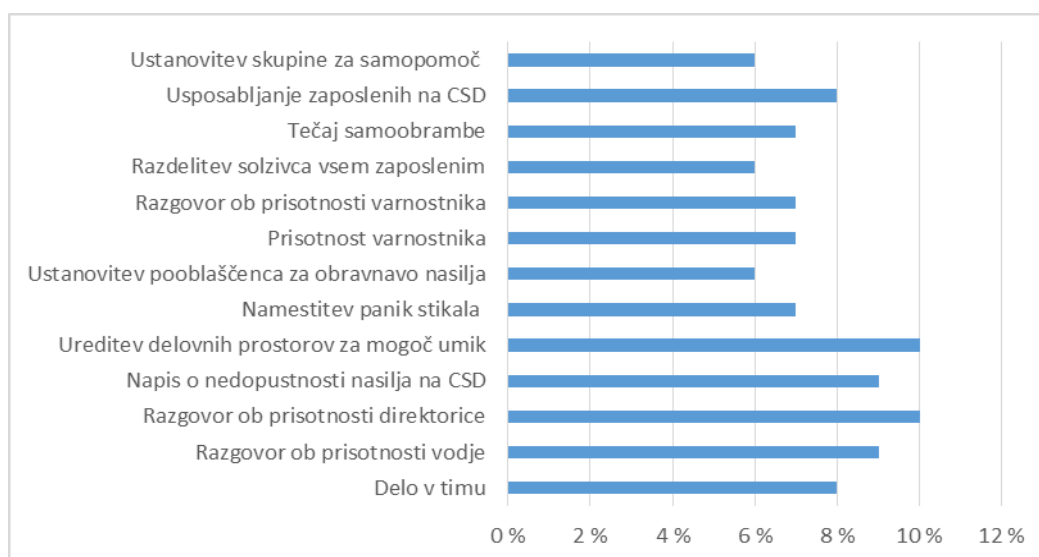
obravnavo policiji; da so bili kriminalisti na terenu, ki so opravili zaslišanje ter da je bilo dovolj; da je zaposleni obvestil nadrejenega o nasilju, ki se je nato pogovoril z uporabnikom, zato nadaljnja prijava na policijo ni bila potrebna.

H3: Večjo varnost zaposlenega bi omogočala prisotnost varnostnika kot montaža alarmne naprave.

Tabela 4.8.: Možne rešitve za izboljšanje varnosti

Možne rešitve za izboljšanje varnosti	Odgovori	
Delo v timu	88	7 %
Razgovor ob prisotnosti vodje	96	8 %
Razgovor ob prisotnosti direktorice	101	9 %
Napis o nedopustnosti nasilja na CSD	96	8 %
Ureditev delovnih prostorov za mogoč umik	102	9 %
Namestitev panik stikala	83	7 %
Ustanovitev pooblaščenca za obravnavo nasilja	69	6 %
Prisotnost varnostnika	76	6 %
Razgovor ob prisotnosti varnostnika	81	7 %
Razdelitev solzivca vsem zaposlenim	68	5 %
Tečaj samoobrambe	80	6 %
Usposabljanje zaposlenih na CSD	92	8 %
Ustanovitev skupine za samopomoč	70	6 %
Hitra reakcija varnostne službe	92	8 %
Skupaj	1102	100 %

Graf 4.7.: Možne rešitve za izboljšanje varnosti zaposlenih na CSD zoper nasilje s strani uporabnikov



Po podatkih iz zgornje tabele in grafa bi za zaposlene predstavljalo največjo varnost pred nasiljem s strani uporabnikov razgovor ob prisotnosti direktorice v 9 % in ureditev delovnih prostorov za umik tudi v 9 %. Z 8 % sledijo naslednje rešitve: razgovor ob prisotnosti vodje, napis o nedopustnosti nasilja na CSD, usposabljanje zaposlenih na CSD in hitra reakcija varnostne službe. Naslednje rešitve, ki bi zaposlenim omogočale večjo varnost, so s 7 %: delo v timu, namestitev panik stikala in razgovor ob prisotnosti varnostnika. S 6 % sledijo rešitve: ustanovitev pooblaščenca za obravnavo nasilja, prisotnost varnostnika, tečaj samoobrambe in ustanovitev skupine za samopomoč. Rešitev, ki bi najmanj pripomogle k večji varnosti zaposlenih, pa je: razdelitev solzivca vsem zaposlenim.

Anketiranci so imeli v anketnem vprašalniku možnost, da so podali tudi svoje rešitve, s katerimi bi bila omogočena večja varnost zaposlenih. Med rešitve so navajali: hitro reakcijo policije ter dobro spisano prijavo policije, snemanje telefonskih pogovorov, pisni protokol ravnanja v primeru nasilja, delo v paru v primeru nasilnih in manipulativnih strank, takojšen odziv sodelavcev na način, da pridejo v pisarno, neposredna povezava s policijo, vodenje razgovora na način, da se zmanjša napetost, da se ne spodbuja uporabnika k zatekanju k nasilju.

V nadaljevanju bomo preverili podano hipotezo, s katero želimo potrditi, da bo večjo varnost zaposlenega omogočala prisotnost varnostnika kot montaža alarmne naprave. Podatki so prevzeti iz Tabele 4.8., v kateri so podani rezultati možnih rešitev za izboljšanje varnosti.

Tabela 4.9.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večjo varnost zaposlenega bi omogočala prisotnost varnostnika kot montaža alarmne naprave

Možne rešitve za izboljšanje varnosti	fo	ft	fo – ft	$(f_o - f_t)^2$	$\frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$
prisotnost varnostnika	76	84,77	-8,77	76,91	0,91
namestitev panik stikala	83	84,77	-1,77	3,13	0,04

$$\chi^2 = 0,95$$

$$\chi^2 = 0,95 < \chi^2_{0,05} = 3,84$$

$$\chi^2 = 3,84, \text{ sp} = 1, p < 0,05$$

Razlika med večjo varnostjo zaposlenih zaradi prisotnosti varnostnika kot večjo varnostjo zaposlenih zaradi montaže alarmne naprave ni statistično pomembna. S 5 % tveganjem **hipotezo ovržemo.**

H4: Večjo varnost zaposlenega bi omogočal razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice kakor razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika.

Podatke za potrjevanje hipoteze so prevzeti iz Tabele 4.8., v kateri so podani rezultati možnih rešitev za izboljšanje varnosti.

Tabela 4.10.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Večjo varnost zaposlenega bi omogočal razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice kakor razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika

Možne rešitve za izboljšanje varnosti	fo	ft	fo – ft	$(fo - ft)^2$	$\frac{(fo - ft)^2}{ft}$
razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti direktorice	101	84,77	16,23	263,41	3,10
razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti varnostnika	81	84,77	-3,77	14,21	0,17

$$\chi^2 = 3,27$$

$$\chi^2 = 3,27 < \chi^2_{0,05} = 3,84$$

$$\chi^2 = 3,84, \text{ sp} = 1, p < 0,05$$

Razlika med možnima rešitvama za izboljšanje varnosti zaposlenih (razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice in razgovor s potencialnim nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika) ni statistično pomembna. S 5 % tveganjem **hipotezo ovržemo**.

H5: Boljši ukrep pri ravnanju z nasilnim uporabnikom bi bila takojšna prijava vseh dogodkov na policijo kot predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu.

Tabela 4.11.: Ukrepi pri ravnanju z nasilnimi uporabniki

Možni ukrepi:	Odgovori	
Takojšna prijava vseh dogodkov na policijo	95	13 %
Usmerjanje v trening socialnih veščin	79	11 %
Imenovanje pooblaščenca uporabniku za urejanje zadev na CSD	72	10 %
Neposredni nagovor napadalca in opozorilo o prijavi na policijo	87	12 %
Prijava pooblaščenca za obravnavo nasilja	77	11 %
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti vodje	72	10 %
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice	86	12 %
Predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu	63	8 %
Prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor drugič	96	13 %
Skupaj	727	100 %

Graf 4.8.: Možni ukrepi pri ravnanju z nasilnimi uporabniki



Po podatkih iz zgornje tabele in grafa, bi za zaposlene predstavljalo najustreznejši ukrep pri ravnanju z uporabniki, ki izvajajo nasilje, takojšnja prijava vseh dogodkov na policijo v 13 % ter prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor drugič tudi v 13 %. Z 12 % sledita naslednja ukrepa: neposredni nagovor napadalca in opozorilo o prijavi na policijo ter razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice. Naslednja dva ukrepa, ki bi pomagala pri ravnanju z nasiljem s strani uporabnikov sta usmerjanje v

trening socialnih veščin, ki ga izvaja Društvo za nenasilno komunikacijo z 11 % in prijava pooblaščenca za obravnavo nasilja tudi v 11 %. Z 10 % sledita ukrepa: imenovanje pooblaščenca uporabniku, ki bo zanj urejal zadeve na CSD in razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti vodje. Kot ukrep, ki bi najmanj pripomogel pri ravnanju z nasiljem s strani uporabnikov, bi bila predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu. Anketiranci so imeli v anketnem vprašalniku možnost, da so podali tudi svoje ukrepe zoper nasilje s strani uporabnikov. Med rešitve so navajali: snemanje telefonskih pogovorov, pisni protokol ravnanja v primeru nasilja, delo v paru v primeru nasilnih in manipulativnih strank.

V nadaljevanju želimo preveriti hipotezo, da je boljši ukrep pri ravnanju z nasilnim uporabnikom predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu, kot delati v bodoče z nasilnim uporabnikom v timu.

Tabela 4.12.: Preverjanje hipoteze s testom hi-kvadrat: Boljši ukrep pri ravnanju z nasilnim uporabnikom bi bila takojšna prijava vseh dogodkov na policijo kot predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu

Možne rešitve za izboljšanje varnosti	fo	ft	fo – ft	$(fo - ft)^2$	$\frac{(fo - ft)^2}{ft}$
takojšna prijava vseh dogodkov na policijo	95	80,78	14,22	202,21	2,50
predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu	63	80,78	-17,78	316,13	3,91

$$\chi^2 = 6,41$$

$$\chi^2 = 6,41 > \chi^2_{0,05} = 5,99$$

$$\chi^2 = 5,99, \text{ sp} = 2, p > 0,05$$

Obdelani podatki potrjujejo, da **hipotezo obdržimo** s 5 % tveganjem, saj je statistično pomembna razlika med ukrepom pri ravnanju z nasilnim ravnanjem uporabnikov, ki zahteva takojšno prijavo vseh dogodkov na policijo, kot predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu.

5. RAZPRAVA

Na podlagi raziskave ugotavljamo že dlje časa znano dejstvo, da prihaja do nasilja do zaposlenih na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik s strani uporabnikov. Odstotek nasilja na letni ravni ni zanemarljiv, saj zaposleni doživljali psihično nasilje v 71 %, fizično nasilje pa v 19 %. Če seštejemo oba odstotka doživi nasilje 90 % vseh zaposlenih. Ko sem se poleg izvajanja raziskave pogovarjala s sodelavci o oblikah nasilja do zaposlenih, sem ugotovila, da ne prepoznavamo oblik nasilja. Kot primer navajam, da ko uporabnik zapusti pisarno in za seboj zaloputne z vrati, se le-to ne prepozna za obliko nasilja. Zaskrbljujoče je dejstvo, da imamo pri delu z uporabniki veliko toleranco do nasilja s strani uporabnikov do nas samih. Ne samo da ne prepoznamo nasilja do nas samih, tudi nasilje s strani uporabnikov razumemo kot samoumevni del našega dela in nekaj, kar se pri našem delu dogaja. Toda zaposleni so v 81 % ocenili, da bi na CSD morali upoštevati ničelno toleranco do nasilja.

Ne glede na to, da zaposleni doživljamo nasilje, predvsem so zaskrbljujoče oblike nasilja, ki jih zaposleni doživljajo dnevno, kot so na primer: seganje v besedo in jemanje besede ter kričanje in zmerjanje. Fizičnega nasilja je manj, verjetno predvsem zaradi tega, ker ni prikrita oblika nasilja, v kolikor pride do njega. Psihično nasilje je mogoče prikriti s tem, da napadalec vztraja in trdi, da do psihične oblike nasilja ni prišlo, predvsem če pri izvajanju psihične oblike nasilja s strani uporabnikov ni bilo prič.

V zvezi s prijavljanjem dogodkov na policijo ugotavljamo, da je odstotek prijav nasilnih dogodkov zelo nizek. Medtem ko je nasilje doživelo 28 (90 %) zaposlenih, je dogodek nasilja prijavilo na policijo le 30 % (8 anketirancev) vseh anketirancev. Prijavo nasilnega dogodka ni opravilo 70 % vseh anketirancev, kar predstavlja 19 zaposlenih, ki so odgovorili na to vprašanje. Od tega je 8 anketirancev (54 %) obkrožilo odgovor, da do takšnega dogodka ni prišlo. Od 31 anketirancev trije zagotovo niso doživeli niti psihičnega niti fizičnega nasilja. Obstaja odstotek tistih, ki so doživljali nasilje, vendar trdijo, da do dogodka, zaradi katerega bi morali podati prijavo, ni prišlo. Lahko razumem, da jakost nasilja ni bila tako močna, da bi zaposleni uvideli, da je to nasilje, ki bi ga moral prijaviti na policijo. Problematičen pa je tudi naslednji razlog, da zaposleni ni prijavil dogodka na policijo zaradi bojazni, da bi uporabnik, ki je izvajal nasilje, izvedel domači naslov ter se mu maščeval, kar kaže na slabo varstvo in zaščito žrtve. Med možnimi rešitvami, ki bi

nudile večjo varnost zaposlenih so metode in protokol dela, s katerimi bi se lahko zaposleni zavarovali pred pojavnostjo nasilja s strani uporabnikov. Drugi soudeleženec pri delu s potencialno nasilnim uporabnikom bi imel med drugim lahko tudi nalogo, da opozarja na neprimerno komunikacijo oziroma na izvajanje nasilja, to bi bilo predvsem delo v timu, razgovor ob prisotnosti vodje ali direktorice. Preventivno pa bi tudi lahko delovali: napis o ničelni toleranci do nasilja na različnih mestih na centru, ureditev delovnega mesta za mogoč umik, namestitvev stikal za klic na pomoč, prisotnost varnostnika, razgovor s potencialno nasilnim uporabnikom ob prisotnosti varnostnika, razdelitev solzivca, tečaj samoobrambe ter ustanovitve skupine za samopomoč, ki bi krepila samopodobo zaposlenih, ki so bili žrtve oziroma priče nasilja.

Če do nasilja kljub vsem protokolom pride, so potem mogoči ukrepi, s katerimi bi se nasilnežu na neposreden način pokazalo, da je nasilno ravnanje do zaposlenih na centru za socialno delo nedopustno. Vprašanje je, kako naj uporabniki vedo, da je vedenje nesprejemljivo, če jih nihče o tem ne obvešča, ne seznanja. Menimo, da ima delodajalec odgovornost informiranja in seznanjanja o nasilju s strani uporabnikov do zaposlenih na centru. To je sicer del preventivnega dela. Navkljub vsemu bi se še vedno pojavil manjši del posameznikov, ki bi izvajalo nasilje. Če do nasilja pride, bi bila dolžnost tako žrtve kot centra, da tovrstne dogodke takoj prijavi na policijo in izvaja druge ukrepe, na podlagi katerih bi se nasilje nad zaposlenimi s strani uporabnikov sčasoma zmanjšalo ali celo prenehalo izvajati.

6. SKLEPI

Na podlagi izvedene raziskave sklepamo:

- Nasilje doživlja 90 % vseh zaposlenih na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik, od tega doživlja psihično nasilje 71 % zaposlenih, fizično nasilje pa 19 % zaposlenih.
- Med najpogostejšimi oblikami psihičnega nasilja so: kritiziranje dela, kričanje in zmerjanje ter seganje v besedo in jemanje besede.
- Obliki psihičnega nasilja, ki se izvajata dnevno, sta seganje v besedo in jemanje besede ter kričanje in zmerjanje.
- Med najpogostejšimi oblikami fizičnega nasilja so: odpiranje, dotikanje in omejevanje gibanja.
- Zaposleni so prijavili nasilne dogodke na policijo le v 30 %, čeprav nasilje s strani uporabnikov doživlja 90 % zaposlenih.
- Zaposleni niso prijavili nasilnih dogodkov na policijo v največji meri zato, ker do nasilnega dogodka, ki bi ga zaposleni moral prijaviti na policijo, ni prišlo, naslednji razlog pa je bojazen, da bi uporabnik, ki je izvajal nasilje izvedel domači naslov zaposlenega ter se mu maščeval.
- Med rešitvami, ki bi v večji meri prispevale k izboljšanju varnosti zaposlenih so: razgovor ob prisotnosti direktorice, ki bi ga zaposleni opravil ob njeni navzočnosti s potencialnimi nasilnimi uporabniki; ureditev delovnih prostorov za umik: razgovor ob prisotnosti vodje, ki bi ga zaposleni opravil ob njeni navzočnosti s potencialnimi nasilnimi uporabniki; napis o nedopustnosti nasilja na CSD, ki bi bil objavljen na različnih mestih.
- Med rešitvami, ki bi v manjši meri prispevale k izboljšanju varnosti zaposlenih so: ustanovitev pooblaščenca za obravnavo nasilja, ki bi bil usposobljen za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje, razdelitev solzivca vsem zaposlenim in ustanovitev skupine za samopomoč.

- Med ukrepi, ki bi bolj pripomogli k ravnanju zoper nasilje s strani uporabnikov so: takojšnja prijava vseh dogodkov na policijo; prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor drugič. Zaposleni bi tako opravil razgovor s uporabnikom, ko bi bil le ta mirnejši; neposredni nagovor napadalca in opozorilo o prijavi na policijo. Zaposleni bi lahko nagovoril napadalca z besedami: »Kar izvajate, je nasilje.« ter opozoril, da se bo dogodek prijavil na policijo ter razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice.
- Med ukrepi, ki bi manj pripomogli k sankcioniranju nasilnega ravnanja s strani uporabnikov, je predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu.

7. PREDLOGI

V okviru raziskave, obdelave in analize podatkov so nastali naslednji predlogi:

Pri pripravi varnostnega načrta v primeru nasilja do zaposlenih na Centru za socialno delo Ljubljana Vič - Rudnik s strani uporabnikov so rezultati raziskave pomembna iztočnica za ravnanje in ukrepanje v primeru nasilja s strani uporabnikov. Raziskava je opravljena samo v enem centru, zaradi česar so odkrite značilnosti, o katerih se bo lahko razmišljalo pri pripravi varnostnega načrta, konkretno za center, na katerem je bila izvedena raziskava.

- Posebno pozornost bi bilo potrebno posvetiti nasilju, ki ga zaposleni doživljajo dnevno, tj. seganje v besedo in jemanje besede ter kričanje in zmerjanje.
- Glede na to, da obstaja bojazen, da bi uporabnik, ki je izvajal nasilje izvedel domači naslov zaposlenega, bi bilo potrebno doreči protokol med centrom za socialno delo in policijo ter sodiščem, da se ne razkriva domačega naslova žrtve. V tem delu bi lahko center za socialno delo poskrbel za svoje zaposlene na način, da so le-ti prijavljeni na naslovu centra. Zaposleni so udeleženi v postopkih pred sodišči, kjer se ugotavlja njihov naslov, čeprav so priče v okviru opravljanja svoje službe. Na sodiščih pa se obravnavajo kot fizične osebe s privatno identiteto. Privatno naj ostane privatno.
- Potrebno bi bilo urediti zakonodajo v smislu, da se za zaposlene, ki opravljamo javno službo sproži postopek na sodišču po uradni dolžnosti in ne na osnovi vložitve predloga žrtve. Torej če opravljamo delo na podlagi javnih pooblastil, zagovarjamo stališče države in njeno zakonodajo, bi bilo prav, da tudi država sprejme ukrepe, s katerimi bi zaščitila zaposlenega, na način, da po uradni dolžnosti ukrepa zoper kaznivo dejanje nasilja s strani uporabnikov in drugih udeležencev pri postopkih.

8. LITERATURA

1. Aničić K., Hrovat Svetičič T., Hrovat T., Lapajne G., Mešič G., Miklavčič R. (2015). Delo s povzročitelji nasilja. Strokovne smernice in predstavitev dela. Ljubljana. Društvo za nenasilno komunikacijo.
2. Arnšek, T. (2010). Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu. Ljubljana: Inšpektorat RS za delo.
3. Bilban M. (2008): Nasilje na delovnem mestu – pregledni članek. Delo in varnost 53/2008/1
4. Brečko D. (2014): Recite mobingu ne: preprečevanje psihičnega in čustvenega nasilja. Ljubljana: Planet GV
5. Delovna skupina za ogroženost delavcev na CSD (2016): Smernice za ravnanje zaposlenega in direktorja v primeru grožnje zaposlenemu na CSD. Ljubljana: Skupnost CSD
6. Duffy M., Sperry L. (2007): Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. The Family Journal
7. Duxbury J., Whittington R. (2005): Causes and management of patient aggression and violence: staff and patient perspectives. Blackwell Publishing Ltd. Journal of Advanced Nursing, 50(5), 469–478
8. Gabrovec B. (2015): Prevalenca nasilja nad zaposlenimi v reševalnih službah. Obzornik zdravstvene nege, 49 (4), pp. 284–294.
9. Gascón S., Martínez-Jarreta B., González-Andrade J. F., Santed M. Á., Casalod Y., Rueda M. Á. (2009). Aggression Towards Health Care Workers in Spain. A Multi-facility Study to Evaluate the Distribution of Growing Violence Among Professionals, Health Facilities and Departments. Int j occup environ health 2009;15:29–35 (revija)
10. Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU (ni datuma), Korupcija. Dostopno na: <http://bos.zrcsazu.si/cgi/neva.exe?name=ssbsj&tch=14&expression=zs%3D28865> (Pridobljeno: 21. 01. 2017)

11. Jerkič K., Babnik K., Karnjuš I. (2014): Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. Obzornik zdravstvene nege, pp. 104–112.
12. Kazenski zakonik (2008), *Ur. list RS*, 55/08 (KZ-1). Dostopno na <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlurid=20082296> (17. 01. 2016)
13. Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa (2008). Dostopno na <http://www.cilizadelo.si/razsirjenost-trpincenja-na-delovnem-mestu-v-sloveniji-2008.html> (21. 01. 2017)
14. Kores Plesničar B., Kordič Lasič J. (2004) Nasilje bolnikov in njihovih svojcev v zdravstvenih domovih. *Zdrav var*, 2004 (43), str. 179-183
15. Kovač M. (2016): Mobing kot ena od najpomembnejših oblik psihičnega nasilja na delovnem mestu. Alma Mater Europaea – ECM: MEDNARODNA znanstvena konferenca Za človeka gre: družba in znanost v celostni skrbi za človeka.
16. Lapornik M. (2016). Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu? Ljubljana: Trgovska zbornica Slovenije.
17. Leskovic L., Lešer V. (2015): Zdravstvena nega v primežu nesoglasij in omejitev. Zbornik prispevkov. Dolenjske Toplice: Društvo medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Novo mesto, Fakulteta za zdravstvene vede Novo mesto, Splošna bolnišnica Novo mesto.
18. Mesec B. (1997). Metodologija raziskovanja v socialnem delu I (skripta). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
19. O'Connell M. E., Niyazmatov M. (2012). What is Agression?: Comparing the Jus ad Bellum and the ICC Statute. Notre Dame: Notre Dame Law School.
20. Parent-Thirion A., Vermeulen G., van Houten G., Lyly-Yrjänäinen M., Biletta I., Cabrita J., Niedhammer I. (2012). Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

21. Posel F., Česen T., Damej M., Kečanović B., Mordej A., Pečnik Posel S., Urdih Lazar T. (2008): Mobing, trpinčenje, šikaniranje, ... nekaj usmeritev za pogum pri ohranjanju dostojanstva. Ljubljana: Pogum – društvo za dostojanstvo pri delu.
22. Ustava Republike Slovenije (1991), *Ur. list RS, št. 33/91-I*. (URS). Dostopno na: <http://www.us-rs.si/media/ustava.republike.slovenije.pdf> (17. 1. 2016)
23. Veinhardt J., Andriukaitiene R. (2015). Questionnaire verification of prevention of mobbing/bullying as a psychosocial stressor when implementing CSR. Problems and Perspectives in Management, Volume 13, Issue 2
24. Zakon o delovnih razmerjih integriteti in preprečevanju korupcije (2016), *Ur. list RS, št. 21/13, 78/13 – popr., 47/15 – ZZSDT, 33/16 – PZ-F in 52/16* (ZDR-1). Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5944> (21. 1. 2017)
25. Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije (2011), *Ur. list RS št. 69/2011* (ZIntPK) Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5523> (21. 1. 2017)
26. Zakon o javnih uslužbencih (2012), *Ur. list RS, št. 63/07 – uradno prečiščeno besedilo, 65/08, 69/08 – ZTFI-A, 69/08 – ZZavar-E in 40/12 – ZUJF* (ZJU). Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3177> (17. 1. 2016)
27. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011), *Ur. list RS, št. 43/11* (ZVZD-1). Dostopno na <http://www.uradni-list.si/1/content?id=103969> (17. 1. 2016)

9. PRILOGA

9.1. Anketni vprašalnik

Pozdravljeni sodelavke in sodelavci!

Pripravljam magistrsko delo na temo nasilja s strani uporabnikov do zaposlenih na centru za socialno delo, ker je del mojega magistrskega dela tudi raziskovalni del, sem se odločila, da naredim raziskavo na našem centru in mogoče posredno pomagam tudi pri ustvarjanju varnostnega načrta za zaposlene. Menim, da je predvsem slednje pomembno, da se naredi premik v smeri naše varnosti.

Prosim, da izpolnite naslednji anonimni vprašalnik do petka 3. 2. 2017. Hvala!

Simona Rihter

1. Spol?

- a. Moški
- b. Ženska

2. Obdobje zaposlitve na CSD Ljubljana Vič - Rudnik?

- a. Manj kot eno leto
- b. Od 1 do 5 let
- c. Od 5 do 10 let
- d. Nad 10 let

3. Menite, da pri delu z našimi uporabniki bi morali upoštevati ničelno toleranco do nasilja?

- a. Da
- b. Ne
- c. Ne vem

4. Ste bili že žrtev psihičnega nasilja s strani uporabnikov? (Če odgovorite z da, nadaljujte z naslednjim vprašanjem.)

- a. Da
- b. Ne
- c. Ne vem

5. Kakšno obliko psihičnega nasilja s strani uporabnikov ste doživeli in kako pogosto v zadnjem letu?

Oblika psihičnega nasilja	dnevno	tedensko	mesečno	enkrat na leto	nikoli
Seganje v besedo, jemanje besede					
Kričanje in zmerjanje					
Kritiziranje dela					
Zastraševanje po telefonu					
Pisne grožnje					
Ustne grožnje					
Poskus smešenja pred drugimi sodelavci ali uporabniki					
Norčevanje iz telesne hibe					
Poskusi spolnega zbliževanja in spolne ponudbe					
Drugo:					

6. Ste bili že žrtev fizičnega nasilja s strani uporabnikov? (Če odgovorite z da, nadaljujte z naslednjim vprašanjem.)

- a. Da
- b. Ne
- c. Ne vem

7. Kakšno obliko fizičnega nasilja s strani uporabnikov ste doživeli in kako pogosto v zadnjem letu?

Oblika fizičnega nasilja	dnevno	tedensko	mesečno	enkrat na leto	nikoli
Udarci z roko ali s predmeti					
Metanje predmetov					
Odrivanje					
Dotikanje					
Omejevanje gibanja					
Drugo:					

8. Ste nasilje kdaj prijavili na policijo? (Če odgovorite z ne, nadaljujte z naslednjim vprašanjem.)

- a. Da
- b. Ne

9. Kaj je bil vzrok za neprijavo nasilnega dogodka s strani uporabnika policiji?

- a. Ni bilo dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo.
- b. Imam premalo časa, da bi se ukvarjal/a s tem.
- c. Bojim se, da bi zaradi moje prijave uporabnik, ki je izvajal nasilje, izvedel moj domači naslov ter se mi maščeval.
- d. Zaradi moje prijave policija ne bi ustrezno ukrepala, izdan bi bil le plačilni nalog in bi bila zadeva zaključena.
- e. Drugo: _____

10. Kako bi vam pomagale naslednje rešitve pri preprečevanju nasilnih dogodkov s strani uporabnikov? (Prosim, da označite z X v ustreznem polju.)

Možne rešitve za izboljšanje varnosti:	zelo malo	malo	niti malo niti veliko	veliko	zelo veliko
Delo v timu					
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti vodje					
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti direktorice					
Napis na različnih mestih o nedopustnosti nasilja v prostorih centra za socialno delo – Ničelna toleranca do nasilja					
Ureditev delovnih prostorov za mogoč umik					
Namestitev panik stikala					
Ustanovitev pooblaščenca za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje					
Prisotnost varnostnika					
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti varnostnika					
Razdelitev solzivca vsem zaposlenim					
Tečaj samoobrambe					
Usposabljanje za prepoznavanje dejavnikov tveganja in zgodnjih znakov nasilnega vedenja ter usposabljanje za delo z nasilnimi uporabniki					
Ustanovitev skupine za samopomoč					
Hitra reakcija varnostne službe					
Drugo:					

11. Kako bi pomagali naslednji ukrepi pri preprečevanju nasilja s strani uporabnikov v bodoče? (Prosim, da označite z X v ustreznem polju.)

Možne ukrepi:	zelo malo	malo	niti malo niti veliko	veliko	zelo veliko
Takojšna prijava vseh dogodkov na policijo					
Usmerjanje v trening socialnih veščin					
Imenovanje pooblaščenca uporabniku za urejanje zadev na CSD					
Neposredni nagovor napadalca in opozorilo o prijavi na policijo					
Prijava pooblaščenca za obravnavo nasilja					
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti vodje					
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice					
Predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu					
Prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor drugič					
Drugo: (vaši predlogi) ↓					

Hvala za vaš čas!

9.2. Zbrani podatki na osnovi anketnega vprašalnika:

Doživljanje psihičnega in fizičnega nasilja:

	Psihično nasilje	Fizično nasilje
Zaposleni je doživel nasilje	22	6
Zaposleni ni doživel nasilje	9	25
Skupaj	31	31

Pogostost doživljanja posameznih oblik psihičnega nasilja:

Psihično nasilje do zaposlenih s strani uporabnikov	dnevno	tedensko	mesečno	enkrat na leto	skupaj
seganje v besedo, jemanje besede	2	6	8	1	17
kričanje in zmerjanje	1	3	3	12	19
kritiziranje dela	0	6	5	9	20
zastraševanje po telefonu	0	3	4	7	14
pisne grožnje	0	0	1	6	7
ustne grožnje	0	0	5	10	15
poskus smešenja pred drugimi sodelavci ali uporabniki	0	0	2	5	7
norčevanje iz telesne hibe	0	0	0	0	0
poskus spolnega zbliževanja in spolne ponudbe	0	0	1	2	3
Skupaj	3	18	29	52	102

Pogostost doživljanja posameznih oblik fizičnega nasilja:

Fizično nasilje do zaposlenih s strani uporabnikov	dnevno	tedensko	mesečno	enkrat na leto	skupaj
udarci z roko ali predmetom	1	0	0	0	1
metanje predmetov	0	0	0	1	1
odrivanje	0	0	1	2	3
dotikanje	0	0	0	2	2
omejevanje gibanja	0	0	0	2	2
Skupaj	1	0	1	7	9

Razlog neprijave nasilnega dogodka do zaposlenih s strani uporabnikov na policijo.

Razlog neprijave nasilnega dogodka na policijo	Število
Ni bilo dogodka, zaradi katerega bi moral/a podati prijavo na policijo.	8
Imam premalo časa, da bi se ukvarjal/a s tem.	2
Bojim se, da bi zaradi moje prijave uporabnik, ki je izvajal nasilje izvedel moj domači naslov ter se mi maščeval.	3
Zaradi moje prijave policija ne bi ustrezno ukrepala, izdan bi bil le plačilni nalog in bi bila zadeva zaključena.	2
Skupaj	15

Pri odgovorih pod številko 10 sem podala naslednje ocene: zelo malo je bilo ocenjeno z 1, odgovor malo je bilo ocenjeno z 2, odgovor niti malo in niti veliko je bilo ocenjeno s 3, odgovor veliko je bilo ocenjeno s 4 in odgovor zelo veliko je bilo ocenjeno s 5. Rezultati v tabeli so že pomnoženi.

Možne rešitve za izboljšanje varnosti	zelo malo	malo	niti malo niti veliko	veliko	zelo veliko	Skupaj
Delo v timu	1	14	9	44	20	88
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti vodje (pri rezultatih opredeljeno kot: Razgovor ob prisotnosti vodje)	2	8	6	60	20	96
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti direktorice (pri rezultatih opredeljeno kot: Razgovor ob prisotnosti direktorice)	0	4	18	44	35	101
Napis na različnih mestih o nedopustnosti nasilja v prostorih centra za socialno delo – Ničelna toleranca do nasilja (pri rezultatih opredeljeno kot: Napis o nedopustnosti nasilja na CSD)	0	10	24	32	30	96
Ureditev delovnih prostorov za mogoč umik	2	6	12	32	50	102
Namestitev panik stikala	2	6	18	32	25	83
Ustanovitev pooblaščenca za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje (pri rezultatih opredeljeno kot: Ustanovitev pooblaščenca za obravnavo nasilja)	4	2	18	20	25	69
Prisotnost varnostnika	2	6	12	36	20	76
Razgovor s potencialnimi nasilnimi uporabniki ob prisotnosti varnostnika (pri rezultatih opredeljeno kot: Razgovor ob prisotnosti	3	6	21	36	15	81

varnostnika)						
Razdelitev solzivca vsem zaposlenim	6	2	21	24	15	68
Tečaj samoobrambe	6	6	12	36	20	80
Usposabljanje za prepoznavanje dejavnikov tveganja in zgodnjih znakov nasilnega vedenja ter usposabljanje za delo z nasilnimi uporabniki (pri rezultatih opredeljeno kot: Usposabljanje zaposlenih na CSD)	1	2	12	32	45	92
Ustanovitev skupine za samopomoč	5	6	27	32	0	70
Hitra reakcija varnostne službe	1	4	9	28	50	92
Skupaj	35	82	219	488	370	1194

Pri odgovorih pod številko 11 sem podala naslednje ocene: zelo malo je bilo ocenjeno z 1, odgovor malo je bilo ocenjeno z 2, odgovor niti malo in niti veliko je bilo ocenjeno s 3, odgovor veliko je bilo ocenjeno s 4 in odgovor zelo veliko je bilo ocenjeno s 5. Rezultati v tabeli so že pomnoženi.

Možne ukrepi:	zelo malo	malo	niti malo niti veliko	veliko	zelo veliko	Skupaj
Takojšna prijava vseh dogodkov na policijo	1	6	12	36	40	95
Usmerjanje v trening socialnih veščin, ki ga izvaja Društvo za nenasilno komunikacijo (pri rezultatih opredeljeno kot: Usmerjanje v trening socialnih veščin)	1	8	18	32	20	79
Imenovanje pooblaščenca uporabniku, ki bo zanj urejal zadeve na CSD	2	8	18	24	20	72

Neposredni nagovor napadalca: » Kar izvajate, je nasilje.« in opozorilo, da se bo to prijavilo na policijo (pri rezultatih opredeljeno kot: Neposredni nagovor napadalca in opozorilo o prijavi na policijo)	1	2	24	40	20	87
Prijava pooblaščenca za obravnavo uporabnikov, ki izvajajo nasilje, da bo opravil razgovor z uporabnikom. (pri rezultatih opredeljeno kot: Prijava pooblaščenca za obravnavo nasilja)	1	6	36	24	10	77
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti vodje	2	8	24	28	10	72
Razgovor z nasilnim uporabnikom ob prisotnosti direktorice	0	8	21	32	25	86
Predodelitev nasilnega uporabnika drugemu strokovnemu delavcu	5	8	27	8	15	63
Prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor, ki se bo opravil, ko bo uporabnik mirnejši. (pri rezultatih opredeljeno kot: Prekinitev razgovora in napotitev uporabnika na razgovor drugič)	1	4	15	36	40	96
Skupaj	14	58	195	260	200	727