

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Nika Stefanišin

**STRATEGIJE SOOČANJA Z NASILJEM NAD DELAVKAMI NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO
KOČEVJE**

Diplomsko delo

Mentorica: Izr. prof. dr. Vesna Leskošek

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

V prvi vrsti se zahvaljujem svojim staršem, da sta mi stala ob strani sleherni trenutek študija.

Zahvaljujem se mentorici, izr. prof. dr. Vesni Leskošek, za izkazano voljo, čas in podporo pri usmerjanju in nastajanju diplomskega dela.

Posebna zahvala gre socialni delavki z dušo in srcem, ki mi je stala ob strani v času prakse in mi nesebično nudila svojo pomoč med pridobivanjem podatkov za izdelavo diplomske naloge.

Zahvala gre tudi direktorici in zaposlenim na Centru za socialno delo Kočevje, za pomoč pri izvedbi raziskave.

Hvala mojim najbližjim, najtesnejšim in tebi.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Nika Stefanišin

Naslov diplomske naloge: Strategije soočanja z nasiljem nad delavkami na Centru za socialno delo Kočevje

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Število strani: 66 Število prilog: 8

Število tabel: 5 Število grafov: 5

Ime in priimek mentorja: Izr. Prof. dr. Vesna Leskošek

POVZETEK

Namen diplomskega dela je raziskati katere strategije socialne delavke na centru za socialno delo Kočevje uporabljajo, katera dodatna znanja in izobraževanja bi potrebovale za področje soočanja z nasiljem ter na kakšen način, menijo, bi lahko zmanjšali nasilne dogodke na centru. V teoretičnem delu sem zapisala pregled nad definicijo nasilja, oblikami in vrstami omenjenega pojava, dejavniki, ki povzročijo nasilne dogodke, splošne strategije soočanja z nasiljem in raziskavami, ki so bile na temo nasilja na delovnem mestu že opravljene ter predstavila dejavnosti centra in center za socialno delo Kočevje. V empiričnem delu sem predstavila rezultate ankete in dveh intervjujev, s pomočjo katerih sem odgovorila na pet raziskovalnih vprašanj in tako ugotovila, katere strategije uporabijo zaposlene, ko se soočajo z nasiljem, kako odreagirajo, ko se izvaja nasilje nad sodelavko, kako si zaposlene razlagajo vzroke nasilnih dejanj, katera dodatna znanja in izobraževanja bi še potrebovale, ter kako menijo, da bi nasilne dogodke zmanjšale ali celo preprečile.

Ključne besede: nasilje, oblike nasilja, center za socialno delo, preprečevanje nasilja, strategije soočanja z nasiljem

Thesis title: Strategies to Cope with Violence Against Workers at Center for Social Work Kočevje

ABSTRACT

The aim of the thesis is to explore which strategies are used to cope with violence at the Center for Social Work Kočevje, what additional knowledge and training would social workers need in working with violence and in what way they could reduce violent events. In the theoretical part I reviewed the definition of violence, forms and types of the phenomenon, the factors that lead to violent events, the general strategies of dealing with violence and already existing surveys, carried out to assess violence at work. I presented the activities of the Center and the Center for Social Work Kočevje itself. In the empirical part I presented the results of survey and two interviews, with which I responded to five research questions and identify which strategies employees use when faced with violence, how they react when colleague is experienced violence, how employees interpret the causes of violence acts, which additional knowledge and training would they still need and how to reduce the violent events or even prevent them.

Keywords: violence, forms of violence, center for social services, violence prevention, strategies to cope with violence

PREDGOVOR

O nasilju je bilo že veliko napisano. Na nasilje se opozarja na vsakem koraku. Ljudje smo začeli prepoznavati nasilje in opazimo ga povsod. Je torej nasilja več kot pred leti, ali smo ljudje postali bolj osveščeni glede te teme? Vsi veliko vemo o tem in poznamo kakšno žrtev, koliko pa smo dejansko že storili, da bi nasilje preprečili? Fizično nasilje manj toleriramo in posledično hitreje spregledamo ali dopuščamo psihično ter verbalno nasilje. Kljub mnogim priročnikom za preprečevanje nasilja, je še vedno veliko žrtev, ki strategij ne znajo uporabljati ali jih ne poznajo. Mnogo žrtev nasilja in povzročitelji sodelujejo z delavkami na centrih za socialno delo. Strokovne delavke nudijo več vrst storitev za podporo tako žrtvi kot povzročitelju. Kaj pa, ko se na mestu žrtve znajdejo one? Socialno-delovno znanje, naj bi bodoče socialne delavke in delavce opremile s teorijami, koncepti in načeli, da bi jih lahko uporabili pri delu z uporabniki in jim tako omogočilo lažji vstop v polje socialnovarstvenih storitev. Katere strategije zaposlene uporabljajo pri soočanju z nasiljem in katera znanja bi še potrebovale, sem raziskovala z anketnimi vprašalniki in intervjujema.

V teoretičnem delu je opisan pregled definicij nasilja, vrst in oblik omenjenega pojava, vzrokov in dejavnikov nasilnega vedenja, metod, tehnik ter strategij za preprečevanje oziroma zmanjševanje nasilja. Pregledala sem zakonsko podlago, ki ščiti delavce pred nasilnimi dogodki ter raziskave, ki so bile na področju nasilja na delovnem mestu, že opravljene. Opisala sem še delovanje centrov za socialno delo in zaradi specifičnosti delovnega okolja, poudarek dala na center za socialno delo Kočevje.

V metodološkem delu sem predstavila rezultate ankete in intervjujev, ki sem jih opravila z zaposlenimi na centru za socialno delo Kočevje. Zanimal me je širši pogled nad pogostostjo in vrsto nasilnih dejanj, običajnih reakcijah ob omenjenih dogodkih ter ali so mnenja, da bi potrebovala dodatna znanja za soočanje z nasiljem. Z intervjuji pa sem želela pridobiti globlji vpogled v konkretne dogodke ter strategije, ki so jih delavke ob soočanju z nasiljem razvile oziroma jih uporabljajo. Mnenja sem, da sem z intervjujem pridobila bolj natančno in osebno sliko glede nasilja nad delavkami in podrobnejše opise okoliščin, vzrokov, strategij in dodatne želje po izobraževanju.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. OPREDELITEV NASILJA	1
1.2. OBLIKE IN VRSTE NASILJA	2
1.2.1. PSIHIČNO NASILJE	2
1.2.2. FIZIČNO NASILJE	3
1.2.3. SPOLNO NASILJE	3
1.2.4. EKONOMSKO NASILJE	4
1.2.5. VRSTE NASILJA	5
1.2.6. NASILJE NA DELOVNEM MESTU	5
1.3. DEJAVNIKI, KI POVZROČIJO NASILNE DOGODKE	6
1.4. STRATEGIJE SOOČANJA Z NASILJEM	7
1.4.1. KOMUNIKACIJA	7
1.4.2. RAZLIČNI MODELI REŠEVANJA KONFLIKTOV	8
1.4.3. VARNOST IN ZNANJE	9
1.4.4. PREPREČEVANJE NASILJA	10
1.4.5. INTERVIZIJA IN SUPERVIZIJA	11
1.4.6. SMERNICE RAVNANJA V PRIMERU NASILJA	12
1.5. PREVALENCA NASILJA NAD ZAPOSLENIMI NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO 13	
1.6. DEJAVNOSTI CENTRA ZA SOCIALNO DELO	14
1.7. PREDSTAVITEV CENTRA ZA SOCIALNO DELO KOČEVJE	16
2. PROBLEM	17
2.1. OPREDELITEV PROBLEMA	17
2.2. NAMEN IN CILJI	17
2.3. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	18
3. METODOLOGIJA	19
3.1. VRSTA RAZISKAVE	19
3.1.1. SPREMENLJIVKE	19
3.2. MERSKI INSTRUMENT	20
3.3. POPULACIJA IN VZOREC	21
3.4. ZBIRANJE PODATKOV	22
3.5. OBDELAVA PODATKOV	22
4. REZULTATI	23
4.1. REZULTATI ANKETE	23
4.2. REZULTATI INTERVJUJA	28

5.	RAZPRAVA IN SKLEPI.....	32
5.1.	ODGOVORI NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	35
6.	PREDLOGI.....	39
7.	UPORABLJENA LITERATURA	40
8.	PRILOGE	43
8.1.	ANKETNI VPRAŠALNIK.....	43
8.2.	VPRAŠALNIK INTERVJUJA.....	45
8.3.	TRANSKRIPTI INTERVJUJEV IN DOLOČITEV ENOT KODIRANJA	46
8.3.1.	OSEBA A.....	46
8.3.2.	OSEBA B	47
8.4.	ODPRTO KODIRANJE	49
8.5.	OSNO KODIRANJE.....	56

KAZALO TABEL

TABELA 3.1.: ODVISNE SPREMENLJIVKE	19
TABELA 4.2.: PRIČA IN/ALI ŽRTEV NASILJA	24
TABELA 4.3.: VZROKI IN RAZLOGI NASILNEGA VEDENJA	26
TABELA 4.4.: UPORABLJENE STRATEGIJE OB SOOČANJU Z NASILJEM	26
TABELA 8.5.: ODPRTO KODIRANJE.....	49

KAZALO GRAFOV

GRAF 4.1.: PRISOTNOST NASILJA NA CSD KOČEVJE	23
GRAF 4.2.: ŽRTEV NASILJA NA CSD KOČEVJE.....	23
GRAF 4.3.: POGOSTOST NASILJA NA CSD KOČEVJE	25
GRAF 4.4.: NAJPOGOSTEJŠI STORILCI NASILNIH DEJANJ NA CSD KOČEVJE ..	25
GRAF 4.5.: DODATNA ZNANJA / IZOBRAŽEVANJA NA PODROČJU SOOČANJA Z NASILJEM.....	27

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. OPREDELITEV NASILJA

Če želimo nasilje definirat z enim samim stavkom, bi uporabili opis besede, ki se nahaja v Slovarju slovenskega knjižnega jezika, ki nasilje opredeljuje kot »dejaven odnos do koga, značilen po uporabi sile, pritiska«. Pa vendar je nasilje bolj kompleksen in razširjen pojav, ki je posledica različnih socialnih, kulturnih, ekonomskih, bioloških, psiholoških in ostalih dejavnikov, zaradi česar je hkrati nesmiselno iskati en vzrok. (Možina 2004: 9)

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/2008) v 3. členu jasno opredeljuje, da je »nasilje [...] vsaka uporaba fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja [...] ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali [...] povzročitelja nasilja«.

Društvo za nenasilno komunikacijo (v nadaljevanju DNK) (Kaj je nasilje? <http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/kaj-je-nasilje.html>) opiše, da je nasilje kršenje pravil varnega in kvalitetnega skupnega bivanja, kršenje človekovih pravic in človekovih osebnih mej ter zlorabljanje moči enega v škodo drugega. Kristančič (2002: 98) poudari, da je nasilje eden izmed načinov izražanja agresije in sovraštva. Agresija pa je po njenem vsakršna dejavnost, povzročena z namenom škode drugemu, živali ali neživim predmetom. Poleg agresije in nasilja je pomembno omeniti konflikt, katerega marsikdo enači z nasilnim vedenjem ali pogojem za le – tega. Konflikt nastane med osebama z različnimi, nasprotujočimi se željami, kjer je cilj priti do dogovora, uresničljiv in sprejemljiv za oba. Pri nasilju pa povzročitelj vsili svojo željo in potrditev. (ibid.)

Gre za »[...] nespoštovanje človekovih osebnih mej ter kršenje osnovnih človekovih pravic in svoboščin« (DNK 2015: 13). Munc (2010: 81) doda, da je nasilje naučeno neustrežno vedenje, s katerim škodujemo drugi osebi. Nasilje, bolj kot telesne posledice, povzroča nevidne sledi in udarce na duševnem zdravju žrtve. Vpliv in posledice nasilja na zdravje traja in je vidno dlje kot samo nasilje. Hujše kot so oblike nasilja, večje so posledice. Oblike nasilja pa se med seboj kopičijo ter prepletajo (Leskošek 2013: 101).

Definicij in opisov nasilja je veliko. Najdemo jih na spletnih straneh, v strokovnih knjigah in različnih člankih. Skupne definicije nasilja ni, ker je ta pojav tako širok, da ga je v parih

stavkih skorajda nemogoče zajeti. Pa vendar so ključni vidiki vseh opisov to, da je nasilje zloraba moči, kjer oseba (povzročitelj) s prisilo nad žrtvijo namerno uresniči svoje interese. Za nasilje ne obstaja opravičila.

1.2. OBLIKE IN VRSTE NASILJA

Porabila bom opis vrst in oblik nasilja po Hrovat, Aničić, *et al.*, (2015). Oblike nasilja bom razvrstila glede na ravni in način izvajanja nasilja, v skladu z navedbami v Zakonu o preprečevanju nasilja ter jih uporabljajo tudi ostali avtorji. Pri opisovanju vrste nasilja pa se bom osredotočila na preostale značilnosti, od tega kje se nasilje odvija ter kdo je povzročitelj oziroma žrtev. Za usmeritev bom tako najbolj sledila publikaciji *Delo s povzročitelji nasilja*. Pomembno pa se je zavedati, da povzročitelj velikokrat uporabi več oblik nasilja hkrati. Ne smemo pozabiti, da se nasilje odvija postopoma in da so oblike med seboj prepletene in meje velikokrat zabrisane.

1.2.1. PSIHIČNO NASILJE

Psihično nasilje je ena izmed oblik nasilja, ki ga je vsakdo izmed nas v življenju doživel vsaj enkrat, a ker se ga ne zavedamo oziroma ga nezavedno toleriramo, ga niti ne prepoznamo. Pomembno se mi zdi izpostaviti vidik, ki ga omenja tudi Kuhar, *et al.*, (1999), da smo vsi žrtve psihičnega nasilja in hkrati povzročitelji tekom našega življenja.

Munc (2010: 345) iz svoje strokovne prakse trdi, da je psihično nasilje najbolj razširjeno. Kljub temu, da Munc (*ibid.*) ločuje verbalno nasilje od psihičnega, sta ti obliki toliko prepleteni, da je njuno razlikovanje nesmiselno. Psihično oziroma verbalno nasilje pa je lahko za žrtev nasilja ravno tako huda ali še hujša izkušnja kot biti žrtev fizičnega nasilja.

Tako Kuhar, *et al.*, (1999: 5), kot Aničić, *et al.*, (2015: 13) opredeljujejo psihično nasilje kot zlorabo moči, ki se dogaja na besedni (torej verbalni) in nebesedni ravni. Gre za vsakršno dejanje, ki se na nasilen, neželen, prisilen način dotakne žrtvine psihe in osebo prestraši, poniža ali celo razvrednoti. Posledice takšnega nasilja so slabša samozavest, samopodoba in samozaupanje. Lahko se pojavlja od blagih, komaj zaznavnih in vse do grobih oblik psihičnega nasilja, ki na žrtvi pusti dolgotrajne duševne posledice in celo nasilje pripelje do fizičnega obračuna. (Munc 2010: 345).

Pojavne oblike psihičnega nasilja so:

- »namerna ali nenamerna uporaba grobih besed in mnenj;
- vpitje, žaljenje, zmerjanje in poniževanja;
- ustvarjanje negativnih mnenj o človeku na podlagi predsodkov in stereotipov;
- prepir ali nesoglasja, kjer ena stran zlorablja svojo [...] premoč;
- izsiljevanje in grožnje [...]« (Kuhar, *et al.*, 1999: 5-6).

1.2.2. FIZIČNO NASILJE

Zanimivo je, kako mnogi izmed nas za edino obliko nasilja izpostavimo fizično nasilje. Ko govorimo o nasilju, najprej pomislimo na to obliko, saj je vidno in ga lahko opazimo (E-TOM: <http://www.e-tom.si/teme/nasilje/fizicno-nasilje>). Munc (2010: 318) trdi, da ga ljudje priznavajo zato, ker so posledice takšnega nasilja najbolj vidne in je tudi najlažje pregonljiva oblika s stališča kazenskega pregona.

»Fizično nasilje je vsaka uporaba fizične sile ali resna grožnja z uporabo sile. Usmerjeno je na človekovo telo ali na njegovo življenje. Fizične bolečine in posledice, ki jih nasilnež lahko povzroča, vedno spremljajo tudi psihične posledice pri žrtvah (Kuhar, *et al.* 1999: 10).« Aničić, *et al.* (2015) dodajajo, da je fizično nasilje najizrazitejša stopnja nasilja in se običajno začne s prej opredeljenim psihičnem nasiljem. Običajne posledice (modrice, rane, vidne poškodbe) spremljajo tudi izguba samozavednosti, razdražljivost in slabša koncentracija, za dogodke pa žrtev krivi sebe ter vztraja v nasilnih odnosih. (Kuhar, *et al.* 1999: 13-15). Med fizično nasilje štejemo naslednja dejanja: udarci, klofute, brce, udarci s predmeti, odpiranje, lasanje, ožiganje, zvijanje rok, omejevanje gibanja, striženje las, neželeno dotikanje, metanje predmetov proti ali v žrtev in nenazadnje tudi umor.

Munc (2010: 330) razkriva, da vse zgoraj naštetih oblik, kljub vidnemu fizičnemu nasilju in najlažje dokazljivemu, v naši zavesti niso zapisane kot nedopustne in smo kot družba preveč tolerantni do fizičnega kaznovanja, ki ga starši še dnevno prakticirajo. Premik k neuporabi fizične sile, Munc (*ibid.*) vidi v dosledni prepovedi vseh oblik fizičnega znašanja nad osebo in v uspešnem učenju nenasilne komunikacije.

1.2.3. SPOLNO NASILJE

Tako Urad za žensko politiko (1999: 19) kot Planinšek in Pahor (1999: 38) uporabijo splošno definicijo spolnega nasilja Evropske unije, ki opredeljuje, da je »[s]polno nadlegovanje neželeno ravnanje spolne narave ali drugo ravnanje, temelječ na spolu, ki ogroža

dostojanstvo žensk in moških na delovnem mestu; vključuje neželjeno fizično, verbalno ali neverbalno dejanje.«

Urad za žensko politiko (*ibid.*) jasno opisuje, da spolno nadlegovanje ni omejeno le na spolno vedenje ali s poskusom vsiljevanja spolnih odnosov. Vsak neželen poseg v žrtvino osebno integriteto, s katero se oseba ne strinja, je označeno kot spolno nasilje (Kuhar, *et al.* 1999: 18). Hkrati so to vsa dejanja, ki so na kakršenkoli način povezana s spolnostjo in jih žrtev čuti kot prisilo (Ančič, *et al.* 2015: 14).

Robnik (2009: 9-10) loči med spolnim nasiljem/nadlegovanjem in nadlegovanjem zaradi spola. Za slednjega so mišljena dejanja, ki temeljijo na družbeni moči, zaradi spola žrtve – od posmehovanja in poniževanja, do seksističnih šal in pripovedovanja laži o spolnem življenju. Posledice so podobne kot pri fizičnem nasilju, s spremstvom občutka nečistosti, ponižanosti, zanikanjem spolne zlorabe in občutka, da ne smejo nikomur povedati, izguba zaupanja vase in ljudi okoli sebe, motena spolnost in spanje (Kuhar, *et al.* 1999: 19).

Planinšek in Pahor (1999: 38) razdelita ravnanja spolne zlorabe v kategorije: telesno ravnanje spolne narave, besedno in nebesedno ravnanje spolne narave. Konkretni primeri se začnejo pri slačenju, opazovanju, komentiranju, pošiljanju elektronskih sporočil. Nagovarjanje, ki povzroči nelagodje, celo poljubljanje ter otipavanje (Ančič, *et al.* 2015: 14). Medijsko najbolj izpostavljena oblika in zadnja stopnja spolnega nasilja pa je posilstvo in spolna zloraba nad otroki (Kuhar, *et al.* 1999: 19).

1.2.4. EKONOMSKO NASILJE

Ekonomsko nasilje pomeni nadvlado, omejitev, nadzor, preprečitev dostopa do finančnih sredstev, lastnega dohodka ali premoženja ter omejitev ali preprečitev opravljanja z lastnimi premoženji in nepremičninami (Munc 2010: 359). Povzročitelj žrtvi vzame njen denar, ji ne dovoli uporabe lastnega denarja, sili v plačevanje stvari zanj ali celo skrivaj zapravlja žrtvino vsoto (Obran 2014: 20). Ekonomsko nasilje je lahko tudi takrat, ko mora žrtev prevzeti vso finančno breme za povzročitelja in/ali družino, nase (Aničić, *et al.* 2015: 15).

Ekonomsko nasilje se lahko pojavlja na delovnem mestu, v družini ali v drugih zasebnih odnosih. Pogosta vedenja, ki odražajo ekonomsko nasilje, poleg že prej naštetih dejanj v družini, so neplačevanje nadur, povečan obseg dela, zmanjševanje kadrov, slabo vrednotenje

dela, grožnje z odpuščanjem (Ženska svetovalnica: <http://www.drustvo-zenska-svetovalnica.si/nasilje-nad-zenskami/kaj-je-nasilje#en>).

1.2.5. VRSTE NASILJA

Kot vrste nasilje bom naštel vse tiste, odvisno od tega kje se nasilje odvija ter kdo je povzročitelj oziroma žrtev. Tako Munc (2010) kot Aničić, *et al.* (2015) naštevajo med vrstami nasilja, kjer se seveda prepletajo večinoma zgoraj našteje oblike, nasilje nad ženskami, nasilje v družini, vrstniško nasilje, nasilje nad starejšimi, mobing, internetno nasilje, nasilje med zmenkanjem, nasilje nad moškimi, ki je velikokrat spregledano, diskriminacija, trgovanje z ljudmi, institucionalno in samopoškodbeno nasilje in nenazadnje tudi nasilje, ki ga bom bolj opredelila, nasilje na delovnem mestu.

1.2.6. NASILJE NA DELOVNEM MESTU

Večina avtoric in avtorjev opredeljuje nasilje na delovnem mestu kot mobing. Gre za to, da opisujejo izvajanje nasilja do osebe s strani ene ali več povzročiteljev v nekem delovnem okolju, ki naj bi trajalo vsaj enkrat na teden v daljšem časovnem obdobju in večkratnem zaporedju. Torej nasilje na delovnem mestu, ali drugače mobing, naj bi se izvajalo med zaposlenimi v nekem delovnem okolju.

V Sloveniji se za nasilje na delovnem mestu uporablja tudi izraz trpinčenje na delovnem mestu in šikaniranje (Aničić, *et al.* 2015: 37). Zakon o delovnih razmerjih (Ur. l. št. 21/2013, ZDR-1) pa opredeljuje trpinčenje kot »vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom (člen 6.a)«. Kazenski zakonik (Ur. l. št. 55/2008, KZ-1) pa delno šikaniranje opredeljuje, ko »kdo[r] na delovnem mestu ali v zvezi z delom s spolnim nadlegovanjem, psihičnim nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim obravnavanjem povzroči drugemu zaposlenemu ponižanje ali prestrašenost [...] (člen 197)«. Aničić, *et al.* (2015: 37) opisujejo, da se nasilje večinoma dogaja od zgoraj navzdol, med osebami na enakih pozicijah ali od spodaj navzgor. Pomembno je omeniti, da, ko govorimo o nasilju na delovnem mestu, ne mislimo samo mobinga, ampak imamo lahko pred seboj tudi dejstvo, da so povzročitelji v delovnem okolju, lahko tako obiskovalci, kot uporabniki in zunanje osebe in tako ni nujno, da se nasilja izvaja med osebami, ki dnevno sodelujejo skupaj. Iz podobnega vidika nasilje na delovnem mestu opisuje Možina (2009: 3), ki opredeli nasilno vedenje klientov do pomagajočih poklicev. Gre za vsako vedenje, besedno ali telesno

nasilje, ki pri delavki povzroči fizično ali psihično škodo. Gre za vsak dogodek, kjer uporabnik nadleguje delavko, ji grozi ali celo fizično napade (Možina, *ibid.*).

1.3. DEJAVNIKI, KI POVZROČIJO NASILNE DOGODKE

Pomembno je izpostaviti, da žrtev nikoli ni kriva za nasilje ter da za nasilje ni opravičila. Mnogi avtorji pravijo, da je nasilje naučeno vedenje, ki se začne že v vzgoji, ko otrok posnema starše, se od njih nauči načina reševanja problemov ter popravljanja napak. Odgovorni so še drugi dejavniki, ki se pojavljajo v primarni socializaciji, med drugimi osebnosti, ki so nam za vzgled ter prisotnost nasilja v medijih in družba, ki ni tolerantna do nasilja. »Na porast nasilja lahko vplivajo neurejene razmere v družini, brezposelnost, mediji ter neenakomerna porazdelitev moči in odsotnost vrednot v družbi, ki se pojavi predvsem v prehodnih obdobjih« (Kuhar, *et al.* 1999: 28 - 31).

Vzrok za nasilje, na delovnem mestu, so tudi hitre spremembe v času in tempo življenja, ki se mu moramo prilagoditi. Zaradi neuspešnega prilagajanja in hitenja, smo ljudje nezadovoljni in okoliščine vodijo v nasilje (Možina 2004: 10). Na posameznike torej vpliva tudi zgoščen čas, ki nas opozarja, da je vedno kaj za narediti, kljub pomankanju časa, komunikacijska preobremenitev, stroški zaradi katerih lahko doživimo pomankanje denarja in občutimo posledice zaradi tega, tekmovalnost za boljši status in boljši jutri, preveliko birokracija na delovnih mestih, ki se srečujejo z uporabniki, računalniška tehnologija, katere pritiske doživljajo predvsem starejši, spremembe v zakonih in ostali vidiki sodobnega življenja, ki prispevajo k splošnemu povečanju stresa, razdražljivosti, jeze, sovražnosti in konec koncev nasilnemu vedenju (*ibid.*). Avtor pa našteje tudi glavne dejavnike, ki prispevajo k nasilnemu vedenju uporabnikov do socialnih delavk, ki so:

- naraščanje nezaposlenosti, revščine, rasizma, odvisnosti od alkohola in drog;
- narava dela, ki socialno delo prikaže kot socialni nadzor;
- naraščajoče število uporabnikov, povzročiteljev nasilja;
- negativna publiciteta medijev do stroke socialnega dela.

Poleg omenjenega, lahko dejavnike nasilnih situacij povežemo s tem, da so centri za socialno delo velikokrat »podaljšana roka« države, imajo pooblastila, ki izhajajo iz zakonodaje in, ki pa so v nasprotju z načeli in stroko socialnega dela. Centri in delavke so tako tisti, ki ljudi kontrolirajo, preiskujejo, raziskujejo in preverjajo pravice, do katerih so osebe upravičene

ali ne. Jezo uporabniki usmerijo na delavke, ki se ravnaajo po zakonih in so tako neuspešne, ko iz nadzorstvene vloge stopijo v vlogo pomoči ljudem (Leskošek 1999).

Poleg spremembe v novi socialni zakonodaji, ki je drastično zarezala v obseg socialnih pravic, se uporabniki zaradi vse večjih problemov in naraščanja revščine, z nasilnim vedenjem odzivajo na delo socialnih delavk na centrih za socialno delo. Delo je postalo toliko birokratsko, da stroka socialnega dela na centrih deluje brez osnovnih teoretskih izhodišč strokovnega delavca, ki so neposredno delo, pogovor, odnos in osebni stik.

1.4. STRATEGIJE SOOČANJA Z NASILJEM

Veliko nasilnih dejanj je neprepznanih, neustavljenih, neprijavljenih in nesankcioniranih (Munc 2010: 15). Zato mora biti naše delovanje, naše ravnanje usmerjeno v prepoznavo in ustavitev že najmanjših pojavov omenjenega vedenja, ko je še možnost, da nasilje ne postane navada in naučeno vedenje (*ibid.*: 30).

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2016: 3) ugotavlja, da strokovnjaki, ki delajo z ljudmi v stiski, nasilno vedenje dojemajo kot običajni in sestavni del njihovega dela. Raven tolerance je visoka, kar na nek način uporabnike spodbuja k nasilnemu vedenju, saj dobijo občutek, da je takšno ravnanje družbeno sprejemljivo. Poleg omenjenega pa v naši kulturi, ob pojavu nasilja, prevladujejo pojavi zanikanja, minimaliziranja, podcenjevanja, izogibanja in pozabljanja. Kadar pa s preventivo ne dosežemo ničelne tolerance, se poslužujemo različnih strategij, ki jih razvijemo tekom življenja, tekom študija ali izobraževanja na delovnem mestu. Tudi, ko delamo s povzročitelji nasilja, imamo v glavi tri osnovna načela (Aničić, et al. 2015: 44):

- »Za nasilje je vedno odgovoren povzročitelj nasilja.
- Nasilje preprečujemo z ničelno toleranco do nasilja.
- Nasilje je naučeno vedenje. Lahko se naučimo drugačnih vedenj.«

1.4.1. KOMUNIKACIJA

Če želimo preprečiti oziroma ustaviti verbalno nasilje, je velikega pomena, če se zavedamo, koliko lahko kot žrtev in/ali povzročitelj naredimo. Pomembno se je zavedati, da smo sami odgovorni za to, kakšen jezik uporabljamo in kakšen vpliv s tem pustimo na človeku. (Helden Elgin, S. 1995) Zavedam se, da zagovarjam stališče, da je na nasilje vedno

odgovoren le povzročitelj, a sem mnenja, da lahko kot socialne delavke z nenasilno komunikacijo, jaz-ti sporočili ali asertivnostjo, veliko pripomoremo k odnosu in razpletu konfliktnih situacij. Če želimo uspeti z asertivno komunikacijo, moramo naše vedenje uskladiti s posredovanim sporočilom. Podobno kot pri jaz-ti sporočilih, uporabljamo besedo »jaz« in se izogibamo »ti«. Lahko sledimo štirim korakom DESC, ki pomenijo »opiši« (*describe*), s katero natančno in objektivno opišemo vzroke za nastanek situacije. Korak »izrazi« (*express*) nas vodi, da izrazimo naša neprijetna občutja, ki jih doživljamo ob situaciji. Korak »določi« (*specify*) je namenjen podrobni obrazložitvi, kako mi vidimo za nas ugoden razplet sogovornikovega ravnanja, z različnimi rešitvami. Korak »posledice« (*consequences*) pa je namenjen, da opišemo pozitivne posledice, ki bi jih sprememba ravnanja lahko prinesla, hkrati pa lahko še omenimo nevšečnosti, če rešitve ne dosežemo (Chalvin, 2004: 88 – 90).

Tudi Lamovec (2000: 224) priporoča korake, ki se jih naj bi držali ob nasilnih situacijah:

- Osebo, ki se vede nasilno, obravnavamo spoštljivo in z dostojanstvom, kjer je pomemben glas, kot edini način, da ji to sporočimo.
- Govorimo stvarno in umirjeno, kot da ji podajamo informacije. Osebi ne grozimo, a vseeno lahko podamo informacije o posledicah.
- Vztrajamo, kjer je nujno in smo glede tega odločni, a brez jeze in ukazovalnosti. Kjer lahko pa popustimo.
- Če lahko, ubogajmo, če ne, odločno zavrnamo.
- Sprejmimo izraz jeze in poslušajmo. Ob koncu potrdimo stik z neverbalnim odzivom.
- Pomembno je ohraniti komunikacijo, razen, če oseba zahteva, da molčimo.
- Čas je na naši strani, zato zavlačujmo in barantajmo.

1.4.2. RAZLIČNI MODELI REŠEVANJA KONFLIKTOV

Aničić (2002: 24 – 34) ponuja 6 različnih modelov za reševanje konfliktov. Poudariti je potrebno, da konflikt ni nujno nasilno dejanje in ga lahko zatorej hitreje in učinkovito rešimo. Začnemo lahko s tem, da prepoznamo vzroke za nastanek in stopnjevanje konfliktnega dogodka. Prepoznavanje sebe namreč vodi k razumevanju drugega s pomočjo upoštevanja vrednot, potreb in identitete. Kot socialne delavke lahko v konfliktih in nasilnih situacijah poskušamo razumeti zgodbe drugega in se ne bati povedati svoje strani, pustimo prostor za izražena in potrjena čustva vpletenih in odkrijemo nekaj, kar nas povezuje ter nam

je skupno, da na koncu dosežemo soglasje, da konflikt uspešno rešimo. Njen drugi model je sicer povezan s krepitvijo otrokove moči, a enako kot pri otroku lahko uporabniku povemo, kaj pričakujemo in pokažemo, kako naj napako popravi ter mu tako damo možnost izbire, a vseeno pustimo, da izkusi posledice svojih dejanj in na koncu skupaj najdemo rešitev. Če sledimo tretjemu modelu, moramo imeti v mislih, da je konflikt kot ogenj, ki ga potrebujemo a je vseeno lahko nevaren. Socialna delavka se mora zavedati orodij in načel, ki jih pridobiva skozi izkušnje in študij. Načelo zmagam-zmagaš je idealna rešitev v katerem koli konfliktu, ki predpostavlja sodelovanje. Če pogled na situacijo iz težave spremenimo v možnost, se s tem spremeni tudi razmišljanje in ravnanje. Socialna delavka mora ravnati empatično, da je tako pozorna na potrebe in želje uporabnika, in asertivno. Poleg navedenih orodij avtorica omenja še moč sodelovanja, upravljanje z lastnimi čustvi, pripravljenost za reševanje, pogajanje ter posredovanje. Četrty model temelji na razumevanju in odkritosti kot temelju nenasilnega reševanja konfliktov. Sledi sodelovanje pri reševanju konfliktov, kjer smo pozorni, da našega vedenja ne kontrolira impulzivnost, temveč premišljenost in sprejetje situacija takšne kot je ter nastali konflikt spremenimo v priložnost za ustvarjalni odziv. Pri reševanju vseh konfliktov je v pomoč, če raziskujemo in preverjamo, povzemamo, preusmerimo, skrbimo za udeležnost in vodimo pogovor k cilju/rešitvam. Zadnji model nam ponuja znanje o tem, kako priti do soglasja, da presežemo nasprotovanja. Pomembno je, da kot socialna delavka ločimo človeka od težave, se osredotočimo na potrebe, interese in želje (ne na zahteve) ter ustvarimo možnosti in prostor, da je rešitev ustrezna.

Oseba, ki se do nas vede nasilno, je v večini prestrašena in ji zatorej nudimo občutek varnosti na način, da ji prisluhnemo in damo vedeti, da so njena čustva običajna. Poskušamo priti do vzroka in skupaj priti do zmanjšanja strahu, za kar je potreben pogovor in čas. Do uporabnikov, ki pridejo do nas, smo spoštljivi in dogovorni zavezniki, ki jim nudimo podporo in s katerim vzpostavimo takšen delovni odnos in osebni stik, da skupaj soustvarjamo rešitve (Čačinovič Vogričič, et al., 2011: 5 – 6). Tudi take, ki nastanejo v konfliktnih situacijah. S tem naredimo zaupen odnos in prvi korak preventive do ničelne tolerance nasilja.

1.4.3. VARNOST IN ZNANJE

Za socialne delavce je pomembno, da obiskujejo izobraževanja na temo varnosti na delovnem mestu, da bi znali oceniti tveganje (možnosti, ko se uporabnik vede nasilno),

načrtovati varnost ter tako spoznati tehnike zmanjševanja oziroma preprečevanja verbalnega nasilja in nenasilne samoobrambe (Littlechild 2013: 1-3).

Zakon o varnosti in zdravju pri delu ureja področje varnosti oziroma nasilja na delovnem mestu. V svojem 23. členu navaja, da je delodajalec tisti, ki mora urediti delovno mesto na način, ki zmanjša tveganje za nasilje in mora načrtovati postopke za omenjene primer in z njimi seznaniti delavce.

Littlechild (2013) navaja, naj socialni delavci upoštevajo več nasvetov, ko se srečajo z nasilnimi situacijami:

- Pogovor s supervizorjem ali sodelavci.
- Odstranitev nevarnih predmetov.
- Izogibanje kravatom, visečim uhanom, saj naj bi predstavljali večjo možnost poškodb v primerih fizičnega napada.
- Izogibati se nasilnemu odzivu in uporabnika spoštovati.
- Izogibati se agresivnosti in ne pokazati strahu.
- Razporeditev stolov naj bo pod kotom 45 stopinj, saj bi sedenje nasproti podkrepilo nasilno vedenje.
- Uporabnikov se ne dotikamo in vedno naj pojasnijo načrt dela.
- Priporočljivo je tudi presoditi verjetnost nasilnega vedenje glede njegove zgodovine (kaj so vzroki).

Pomembno je, da socialna delavka ohrani zavedanje o občutkih in stopnjevanju, ko je v interakciji z uporabnikom. Njena naloga ni postavitev obrambne drže, ko pride do nasilnega ali napadalnega vedenja uporabnika, temveč razumevanje tistega, kar se dogaja tukaj in zdaj v procesu soustvarjanja rešitev. Ko socialna delavka zazna, da se bo odzvala z jezo ali umikom, je pomembno, da začne s procesom »odmotavanja«, da stopi iz kroga stopnjevanja, pri čemer si pomaga z refleksijo. Komentira naj svoje doživljanje in uporablja »jaz stavke« namesto napada ali obrambe (Čačinovič, *et al.* 2008: 116-117).

1.4.4. PREPREČEVANJE NASILJA

OSHA (2015, 6-30) izpostavlja pet programov, ki naj bi pomagali, da do nasilja nebi prišlo.

- Zavezanost vodstva in udeležba zaposlenih: delodajalec je tisti, ki podpira in razvija programe z udeležbo zaposlenih. Delodajalec oziroma direktor skrbi za motivacijo zaposlenih, ki se sooča z nasiljem na delovnem mestu.
- Analiza delovnega mesta: vsebuje korake, ki vključujejo nevarnosti, ki lahko vodijo do nasilnih situacij. Pri analizi sodelujejo vsi zaposleni, za večji uspeh. Če obstajajo nevarnosti, ki lahko vodijo do nasilja, se jih poskuša odstraniti ali zmanjšati.
- Preprečevanje in nadzorovanje nevarnosti: po analizi spoznamo, katere so nevarnosti, ki jih zmanjšajo s pripomočki, kot na primer gumb za primer nasilja, alarmi, kamere, itd.
- Usposabljanje za varnost in zdravje: zaposleni morajo biti ozaveščeni o nevarnostih in o postopkih kako se braniti, če pride do nasilnega vedenja. Usposabljanja in izobraževanja naj vključujejo dejavnike tveganja, prepoznavanje nasilnega vedenja in tehnike obrambe ter korake samoobrambe.
- Evidentiranje in refleksije programa: vsaka oblika nasilja oziroma nasilnega vedenja naj se beleži.

1.4.5. INTERVIZIJA IN SUPERVIZIJA

Socialne delavke si v primeru nasilja lahko pomagajo tudi s supervizijo in intervizijo. Naloga tima je, da si vzamejo čas za refleksijo in posredovanje lastnih občutkov, ki so se porajali med in po nasilnih dogodkih. Namen supervizije je torej refleksija in pridobitev novih vidikov za obogatitev delovnega vsakdana z alternativami ter zavestnimi spremembami pri delu. Namen je obvladati prakso, kar pomeni, da supervizija daje pomen in pozornost motnjam in problemom, vezanih na poklicno polje (Kobolt, Žorga 2000: 16-17). Socialni delavki pomaga odpraviti elemente, ki jo pri delu ovirajo in tako razviti tiste, ki bodo na njeno delovanje konstruktivno vplivali. Omogoča ji, da se bo znala »uporabljati« v pravi meri, ki bo dovolj a ne preveč senzibilna, da bo pokazala dovolj empatije in postavila svoje meje, kjer jih bo potrebovala (Milošević Arnold, *et al.* 1999: 41). Supervizija socialni delavki pomaga pridobiti nov pogled na svoj poklicni prostor in ji tako omogoča novo ter drugačno zavedanje in ravnanje. Na problem lahko gleda z distance in tako dogodke vidi, zazna in razume drugače. Supervizija kot metoda in strategija soočanja z nasiljem nudi ustrezno strokovno pomoč, nasvete in spodbudo ter pomaga vzdrževati primerno raven strokovnosti, preprečuje poklicno deformacijo (Jaklin 1999: 19). Ko se delavke odločijo za supervizijo in reševanje svojih stisk, ki so jih doživele ob nasilnih dogodkih, je pomembno,

da imamo na razpolago dovolj časa, primerne prostore ter usposobljene in motivirane sodelavke in supervizorja. Dobro je upoštevati, da so v supervizijski skupini delavke, ki delajo na enakih ali podobnih področjih, saj tako članom omogoča, da zares razumejo probleme, ki izhajajo iz delovne situacije (Milošević Arnold 1999: 15).

Timska podpora je ključnega pomena, pri reševanju tovrstnih stisk, sodelovanje je pomembno za dobro klimo in počutja varnosti. Nasilni dogodek velikokrat ni le travma za žrtev, temveč lahko pusti posledice tudi na sodelavkah.

Po Milošević Arnold (1999: 13-15) obstaja individualna supervizija, ki poteka samo med supervizorjem in supervizantom. Poznamo klasično skupinsko supervizijo, ki je delo z več člani. Timska supervizija in intervizija je skupina ljudi, ki tesno sodelujejo in imajo vzpostavljene odnose ter podobno stopnjo strokovne usposobljenosti. Obstaja pa tudi diadna supervizija, kjer se srečata strokovnjaka, ki opravljata podobno delo in si na srečanjih izmenjujeta vlogi supervizorja in supervizanta.

Cilji so se oblikovali s profesionalizacijo stroke socialnega dela. Bolj kot je to postajalo avtonomno, večji pomen je imela supervizija kot potreba in pravica socialnih delavcev in delavk. Supervizija je pomemben način samostojnega reševanja vprašanj znotraj profesije, saj na ta način zagotavlja učenje s pomočjo izkušnje (Milošević Arnold, Postrak 2003: 111).

1.4.6. SMERNICE RAVNANJA V PRIMERU NASILJA

Skupnost CSD Slovenije je leta 2016 izvedlo analizo o nasilju na centrih za socialno delo. Postavili so smernice preventivnega delovanja, ukrepe ob nasilnih dejanjih in ukrepe po izvršenem nasilju. Preventivno delovanje je usmerjeno na delovni prostor, strokovnega delavca in organizacijo dela:

- Delovni prostor: pot do vrat mora biti odprta, iz neposredne bližine uporabnika odstranimo nevarne predmete, dogovorjeni klici na pomoč za sodelavce in tehnična oprema, tihi alarmni sistemi, varnostna služba v objektu, solzivec za lastno uporabo zaposlenega, video nadzor;
- Strokovni delavec: usposobljen mora biti za prepoznavanje dejavnikov tveganja in ukrepanje za umirjanje konflikta, pomen na verbalni in neverbalni komunikaciji;
- Organizacija dela: delo v paru, razpršitev dela, varnostni načrt, stalno izobraževanje za delo z nasilnimi uporabniki, podporna supervizija, tečaj samoobrambe.

Ob nasilnem dejanju lahko zaposleni uporabi vse možnosti, ki so našteje kot preventivno delovanje ima pa na razpolago naslednje ukrepe:

- Prekinitev telefonskega pogovora: uporabnika najprej opozori naj preneha, v nasprotnem primeru odloži in obvesti direktorja;
- Prekinitev razgovora: s treningom asertivnosti, da uporabniku vedeti, da se razgovor nadaljuje, ko se ta umiri, če ga je predtem nemogoče voditi. Če je potrebno uporabnika pozove, da zapusti delovni prostor, v nujnih primerih se lahko zaposlen umakne sam;
- Vključitev direktorja.

Ko se nasilje že izvrši pa je zaposlenim na CSD-jih predlagano sledeče:

- Evidentiranje in zbiranje dokumentacije o nasilju: uradni zaznamki, dopisi, dokumenti, ipd.;
- Pomoč zaposlenemu: zdravniška in/ali psihološka pomoč oziroma individualna supervizija;
- Prijava na policijo: grožnje uporabnika se prijavijo, oni pa naprej vodijo postopke (Skupnost CSD 2016: 3-6).

1.5. PREVALENCA NASILJA NAD ZAPOSLENIMI NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Že Možina (2009) ugotavlja, da je nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na različnih področjih socialnega varstva eden izmed večjih obremenilnih dejavnikov. Poleg medicinskih sester (kjer je bilo narejeno že veliko raziskav s tega področja) in osebja v psihiatričnih bolnicah, so socialne delavke izpostavljene včasih celo večjemu tveganju nasilnega vedenja s strani uporabnikov.

Skupnosti Centrov za socialno delo Slovenije je leta 1999 raziskala pojavnost nasilja s strani uporabnikov bila . Raziskovali so obdobje od 1993 do 1998. Rezultati so pokazali, da je bilo največ besednega nasilja in groženj. Fizičnih napadov je bilo manj, a vseeno leta 1998 več, kot leta prej. Na razlike v obsegu nasilja ni vplivalo velikost, število zaposlenih ali okolje kjer se center nahaja. Policijo so v povprečju klicali trikrat, dvakrat do štirikrat je posredoval

varnostnik, do petindvajsetkrat so bili za pomoč sodelavci, do petintridesetkrat pa je delavec sam umiril uporabnika (Možina 2004: 17-29).

Prav tako je omenjeni avtor (*ibid.*: 66-81) v svoji magistrski nalogi ugotavljal pogostost in oblike nasilnega vedenja klientov do zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo. Kot so ugotovili z raziskavo leta 1999, je bilo prisotnega več verbalnega kot fizičnega nasilja. 98 odstotkov zaposlenih je odgovorilo, da je doživelo verbalno nasilje na svojem delovnem mestu, s fizičnim nasiljem pa se je srečalo 69,4 odstotkov zaposlenih. Večina anketirancev je doživela posledice, pri nekaterih pa so nasilni dogodki pustili celo nepredelane travmatične spomine.

Jaksetič (2014: 27-41) je raziskovala pojavnost nasilja do strokovnih delavcev s strani uporabnikov v času spremembe Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev. Ugotavlja, da se večina zaposlenih srečuje z verbalnimi oblikami nasilnega vedenja. Zaradi večkratnih nasilnih dogodkov, so se anketiranci naučili oceniti situaciji in premišljeno odreagirati ter ohraniti večjo distanco pri delu.

Leto kasneje je Grželj (2015: 35-36) raziskovala pojavnost nasilja nad strokovnimi delavci s strani uporabnikov, kjer je zajela 6 zaposlenih iz različnih področij dela in ugotovila, da je psihično nasilje pogostejše kot fizično ter da se vsi intervjuvanci srečujejo z nasilnimi vedenji uporabnikov. Največkrat se izvaja psihično nasilje z grožnjami, izsiljevanjem, zmerjanjem in ustrahovanjem.

Tudi Burnić in Klemenčič (2016) sta se lotili raziskave nasilnega vedenja nad strokovnimi delavci na obalnih centrih za socialno delo, kjer sta tudi oni ugotovili, da je največ primerov psihičnega nasilja v obliki groženj in manipulacije. Večino nasilnega vedenja se dogaja v pisarnah in ostalih prostorih centrov za socialno delo. Razlogi in vzroki za nasilna vedenja pa so najpogostejše stiske, v katerih se znajdejo, zaradi katerih se počutijo nemočne, prestrašene, jezne, itd. Socialne delavke uporabljajo pogovor in pomiritev uporabnikov, a so tudi morale klicati policijo.

1.6. DEJAVNOSTI CENTRA ZA SOCIALNO DELO

Na podlagi odločbe vlade Republike Slovenije, je center za socialno delo ustanovljen kot javni socialnovarstveni zavod za opravljanje dejavnosti socialnega varstva. Sredstva za svoje

delovanje, zavod dobiva iz proračuna Republike Slovenije ter proračuna občin in ostalih virov. Zavod zastopa direktor in sodeluje z ostalimi nevladnimi in vladnimi organizacijami, v okolju občine in države, kot so sodišča, ministrstva ter razna okoliška društva in zavodi (Keršič, Šinko 2003: 5).

»Strokovne naloge centrov za socialno delo v Sloveniji obsegajo:

- VARSTVO OTROK IN DRUŽINE: dovolitev sklenitve zakonske zveze, urejanje starševstva, razveza zakonske skupnosti ali razpad zunajzakonske skupnosti, urejanje odnosov v družini, ukrepi centra za socialno delo
- VARSTVO OTROK: rejništvo, posvojitve, skrbništvo, obravnava otrok izven sodnega postopka, obravnava mladoletnih v sodnem postopku
- VARSTVO ODRASLIH: obravnava storilcev kaznivih dejanj, skrbništvo, urejanje statusa invalida, urejanje pravice do družinskega pomočnika, obravnava starejših oseb, obravnava oseb s težavami
- DENARNE SOCIALNE POMOČI
- STARŠEVSKO VARSTVO IN DRUŽINSKI PREJEMKI
- KOORDINACIJA: lokalna, regijska; Koordinatorji: za preprečevanje nasilja, za izvrševanje nadomestne kazni zapora, za obravnavo oseb v skupnosti s težavami v duševnem zdravju
- STORITVE: socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, oprostitev pri plačilu storitev (pomoč na domu, institucionalno varstvo)
- PROGRAMI (Skupnost centrov za socialno delo: <https://www.scsd.si/predstavitev-csd.html>).«

Delo strokovnih delavcev je obsežno, odgovorno in zapleteno, saj z odločitvami vplivajo na razplet situacije uporabnikov in njihovo življenje. Ravno zaradi tega je strokovna odgovornost centrov za socialno delo in delavcev pomembna sestavina omenjenih nalog (Jaklin 1999: 9-10).

1.7. PREDSTAVITEV CENTRA ZA SOCIALNO DELO KOČEVJE

Center za socialno delo Kočevje (v nadaljevanju CSD Kočevje) je socialno varstveni zavod, ki izvaja dejavnosti socialnega varstva na področju občin Kočevja, Kostela in Osilnice. CSD Kočevje izvaja javna pooblastila in naloge po različnih predpisih in podzakonskih aktih, storitve socialne preventive, storitve prve socialne pomoči, storitve pomoči družini za dom, storitve osebne pomoči in dodatne programe in aktivnosti. V zadnjem času je vse več izvajalcev, ki se ukvarjajo z dejavnosti s področja socialnega varstva, seveda na pobudo CSD Kočevja in s podporo lokalne skupnosti. CSD Kočevje redno sodeluje z različnimi organizacijami, javnimi zavodi in zasebniki kot so: Dom starejših občanov Kočevje, Zavod Jutro za pomoč na domu, VDC Želva, LAS, Šent, Društvo varnega zavetja, Društvo upokojencev, Rdeči križ, Karitas, in ostali. Na območju Kočevja živi več kot 17.000 prebivalcev, geografsko pa področje obsega cca 650 km². CSD Kočevje opisuje, da imajo ljudje pestro življenje na naših koncih prav tako kot ima CSD pestre ciljne skupine njihovih uporabnikov.

Center opravlja dejavnosti, ki obsegajo izvajanje javnih pooblastil in nalog po različnih predpisih in podzakonskih aktih, storitve socialne preventive, storitve prve socialne pomoči, storitve pomoči družini za dom, storitve osebne pomoči ter dodatne programe in aktivnosti. Na CSD Kočevje opravljajo prej naštetе naloge osem strokovnih delavk/cev, direktorica, računovodja in vodja pisarne. Pri svojem delu si prizadevajo ravnati v skladu s strokovno doktrino, kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu in seveda zakonito. Kljub temu, da so delavke/ci strokovni usposobljeni za svoje naloge in opravila, svoje znanje nenehno nadgrajujejo, spremljajo in uvajajo novosti v delo (Center za socialno delo Kočevje: <http://www.csd-kocevje.si/>).

2. PROBLEM

2.1. OPREDELITEV PROBLEMA

Med opravljanjem prakse na centru za socialno delo Kočevje sem prišla do spoznanja, da niso le uporabniki tisti, ki imajo stisko in težave, temveč se v takšnih situacijah lahko znajdejo tudi strokovne delavke na centrih, ki so postavljene pred uporabniki, ki se do njih nasilno vedejo. Kar nekaj raziskav in diplomskih nalog je bilo izvedeno na temo nasilja nad zaposlenimi na različnih centrih za socialno delo. Ugotovljeno je že bilo, da je prisotnega največ verbalnega nasilja, ki se prevečkrat zanemarja in tolerira, kar lahko nasilno vedenje še stopnjuje in iz besed preidemo v dejanja. Ker je nasilje prisotno zaradi vse večjih stisk človeka, ki so porinjeni v revščino in obup, so socialne delavke primorane dela v tveganih situacijah, ko se lahko (pre)večkrat srečajo z uporabniki, ki se do njih vedejo nasilno.

Kljub temu, da sem raziskavo razdelila na dva dela – anketni del in na intervju – in sem ugotavljala pojav nasilja nad zaposlenimi na centru za socialno delo Kočevje, je osrednji problem diplomske naloge ugotoviti, kakšne strategije soočanja z nasiljem strokovne delavke na CSD Kočevje poznajo in jih uporabljajo ter kaj bi še potrebovale za večjo varnost oziroma za zmanjševanje nasilnih dogodkov. Na ta način bi lahko na dotičnem centru pripomogli k izboljšanju strategij soočanja z nasiljem in k preprečevanju le – tega.

2.2. NAMEN IN CILJI

Z anketnim vprašalnikom je bil moj namen zajeti vse zaposlene na CSD Kočevje in tako pridobiti celoten vpogled na to koliko nasilja je prisotnega na CSD-ju in kakšne oblike nasilja. Odkriti sem želela, kako si delavke na CSD-ju razlagajo vzroke nasilnih dejanja in kdo je običajno povzročitelj. Namen in cilj je bil ugotoviti kako zaposlene odreagirajo, ko se nasilje izvaja nad sodelavko. Povprašala pa sem tudi po predlogih za izboljšavo glede omenjenega pojava.

Glavni cilj, tako ankete kot dveh intervjujev, je odkriti strategije, ki jih delavke uporabljajo pri soočanju z nasiljem ter kaj bi potrebovale za večjo / svojo varnost. Namen in cilj intervjuja je poglobljen pogovor z delavkama o nasilnih dogodkih, za katere menita, da je bil za njiju ogrožajoč. Cilj je dobiti podrobne informacije o poteku dogodka, kaj se je

dogajalo, kako so odreagirale, kakšne so bile posledice in osebne izkušnje o strategijah soočanja z nasiljem ter mnenje o preprečitvi oziroma zmanjševanju nasilja.

2.3. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

- Kakšne strategije soočanja z nasiljem uporabljajo zaposlene na centru za socialno delo Kočevje?
- Kako zaposlene na centru za socialno delo odreagirajo, ko se nad sodelavko izvaja nasilje?
- Kako si zaposlene na centru za socialno delo Kočevje razlagajo vzroke nasilnega vedenja?
- Katera dodatna znanja in izobraževanja za področje soočanja z nasiljem bi zaposlene na centru za socialno delo Kočevje potrebovale?
- Na kakšen način bi lahko zmanjšali ali celo preprečili nasilne dogodke na centru za socialno delo Kočevje?

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvantitativna in kvalitativna. Osnovno empirično gradivo so opisi zaposlenih o strategijah soočanja z nasiljem in številčni podatki o nasilju, ki se dogaja na CSD Kočevje. Raziskava je deskriptivna oziroma opisna, saj je namen oceniti osnovne značilnosti pojava. V ta namen sem za zbiranje podatkov uporabila anketni vprašalnik in poglobljen intervju. Zbrani podatki anketnih vprašalnikov so obdelani s pomočjo statistične obdelave, predstavljeni s tabelami in grafi. Intervjuji pa predstavljeni z interpretacijo odgovorov. V svoji diplomski naloge torej kombiniram oba pristopa, saj bom številčne podatke dopolnila z opisi (Mesec *et al.* 2009: 80-86).

3.1.1. SPREMENLJIVKE

TABELA 1: ODVISNE SPREMENLJIVKE

SPREMENLJIVKE	INDIKATOR	MODALITETA
Prisotnost nasilja	Ali menite, da je nasilje na CSD Kočevje prisotno?	Da ; ne
Žrtev nasilja	Ali ste bili smi žrtev nasilja na CSD Kočevje?	Da ; ne
Vrsta nasilja	Kateri vrsti nasilja ste že bili priča in/ali žrtev?	Verbalno ; psihično ; fizično ; spolno ; mobing ; nasilje nad predmeti ; nobeni ; drugo
Pogostost nasilja	Kako pogosto se nasilje na CSD Kočevje dogaja?	Vsakodnevno ; nekajkrat tedensko ; nekajkrat mesečno ; redko – nekajkrat letno
Storilci nasilnih dejanj	Kdo so najpogosteje storilci nasilnih dejanj na CSD Kočevje?	uporabniki ; uporabnice ; zaposleni ; drugo

Vzroki nasilnega vedenja	Kaj so po vašem vzroki/razlogi za nasilno vedenje?	Nemoč ; strah ; spol ; starost ; odvisno od področja dela ; drugo
Strategije soočanja z nasiljem	Kakšne strategije uporabite ob soočanju z nasiljem?	Pogovor s sodelavko ; pogovor z nadrejenim ; pogovor z bližnjimi ; prijava dogodka na policijo ; umik od osebe ; uporaba socialno delovnih znanj ; supervizija/intervizija ; drugo
Dodatna znanja/izobraževanja	Ali bi potrebovali dodatna znanja/izobraževanja na področju soočanja z nasiljem?	Da – katera ; ne
Reakcija ob nasilju nad sodelavko	Kako odreagirate, če veste, da se nad sodelavko izvaja/dogaja nasilje?	<i>Odprti tip vprašanja</i>
Izboljšave na področju soočanja z nasiljem	Katere/kakšne izboljšave predlagate na tem področju?	<i>Odprti tip vprašanja</i>

3.2. MERSKI INSTRUMENT

Pri anketi sem podatke zbirala množično na standardiziran in delno posreden način, s pomočjo vnaprej pripravljenih vprašalnikov. Uporabila sem način nevodene skupinske ankete, kjer sem razdelila vprašalnike, pojasnila namen ankete in podala navodila za izpolnjevanje, nato pa pustila, da so prisotni izpolnili vprašalnike. Anketni vprašalnik obsega 10 vprašanj, kjer sta dva odprtega tipa, ostali pa so zaprtega tipa, večinoma z izbirnimi vprašanji (Mesec *et al.* 2009: 205-246).

Pri standardiziranem intervjuju sem uporabila vnaprej strukturiran vprašalnik, s pomočjo katerega sem dvema zaposlenima postavila ista vprašanja na enak način. Intervju sem izvedla v njunih pisarnah na neposreden način (Mesec *et al.* 2009: 218-233).

Vprašalnik je sestavljen iz 16 vprašanj odprtega tipa:

1. Mi lahko opišete nasilen dogodek, ki vam je najbolj ostal v spominu, katerega žrtev ste bili?
2. Zakaj menite, je do tega prišlo?
3. Kako si razlagate vzroke nasilnega dejanja?
4. Kakšne so bile značilnosti osebe nasilnega dejanja?
5. Kako ste odreagirali?
6. Bi sedaj odreagirali drugače?
7. Kaj se je dogajalo potem?
8. Ste za dogodek podali prijavo?
9. Ali občutite/ste občutili posledice zaradi dogodka?
10. Kako ste se s posledicami spopadali?
11. Kako ste opremljeni za soočanje z nasiljem?
12. Kako je to urejeno na CSD Kočevje (protokoli ob nasilnih dogodkih)?
13. Katere ukrepe bi potrebovali, da bi se počutili varno?
14. Kako menite, da bi nasilje lahko zmanjšali ali preprečili? Menite, da se preprečiti da?

3.3. POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo vse zaposlene na Centru za socialno Kočevje, ne glede na izobrazbo, področje dela in način zaposlitve (javna dela). Anketni vprašalnik so izpolnjevale vse zaposlene, ki so bile 4. 5. 2017 prisotne na svojem delovnem mestu na CSD Kočevje. Zaradi 15 zaposlenih populacije nisem vzorčila, je pa prišlo do osipa 1 osebe, direktorice, ker je bila tisti dan odsotna.

Vzorec za izvedbo intervjuja je bil neslučajnostni in priročni. Prosila sem, da se javita dve delavki, ki bi bile pripravljene govoriti o dogodku, ko se je uporabnik do njiju vedel nasilno.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Sprva sem stopila v kontakt z direktorico CSD Kočevje in ji opisala namen diplomske naloge ter se dogovorila za datum, ko bi prišla raziskavo predstaviti še vsem ostalim zaposlenim. Najprej sem zbirala podatke z anketnim vprašalnikom, ki je obsegal 10 vprašanj. Na center za socialno delo Kočevje, sem jih 4. 5. 2017 prinesla osebno in jih isti dan prišla iskat. Zaradi odsotnosti direktorice, je bilo od 15 vprašalnikov, rešenih 14. Individualno pa sem se dogovorila še z dvema delavkama za izvedbo intervjujev, ki je obsegal 14 vprašanj. Zbiranje teh podatkov je potekalo 16. 5. 2017 v njunih pisarnah. Intervjuje sem snemala s telefonom, da je bil naš stik bolj osebni in kasneje isti dan naredila transkript.

3.5. OBDELAVA PODATKOV

Analizo empiričnega gradiva sem ločila na kvantitativno in kvalitativno obdelavo. Kvantitativno obdelavo anketnih vprašalnikov sem naredila s pomočjo računalniškega programa Microsoft Office Excel, s pomočjo tabel in grafov, da je prikaz posameznih podatkov nazornejši. Rezultati so predstavljeni tako številčno kot procentualno, k tabelam in grafom pa je dodana interpretacija dobljenih podatkov.

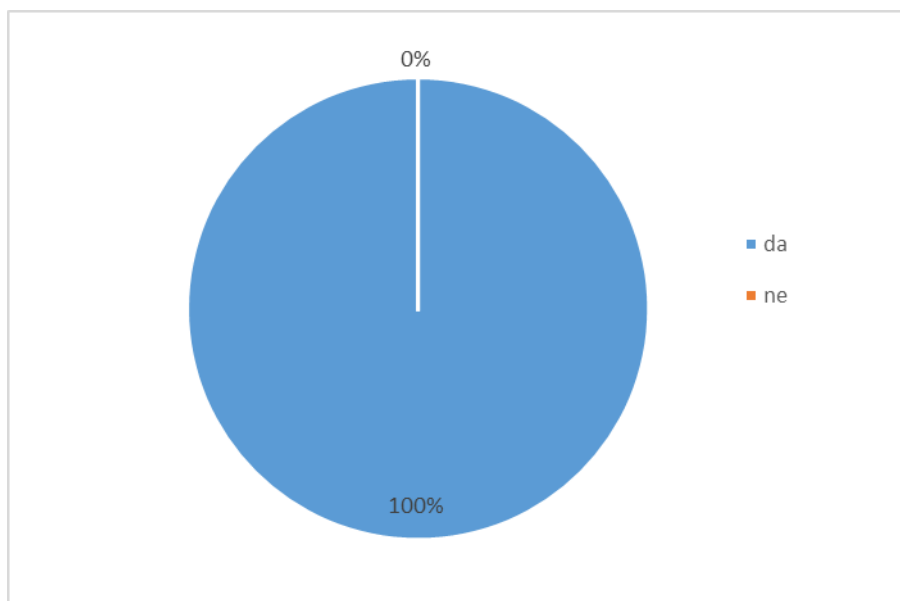
Intervijem sem, po prepisu zvočnih posnetkov, označila in oštevilčila pomembne dela. Sledilo je odprto kodiranje. V tabelo sem vnesla enote kodiranja, ki sem jih parafrazirala in jim določila kategorije in določila teme, na katere so se odgovori navezovali. Izjave, ki mi niso koristile, sem izključila iz postopka kodiranja. Pri osnem kodiranju sem kodirane izjave združila pod skupne kategorije in jim določila kode, s čimer sem dobila ustrezne informacije za zapis rezultatov in razpravo. Transkript intervjujev in kodiranje se nahajajo v prilogi.

4. REZULTATI

4.1. REZULTATI ANKETE

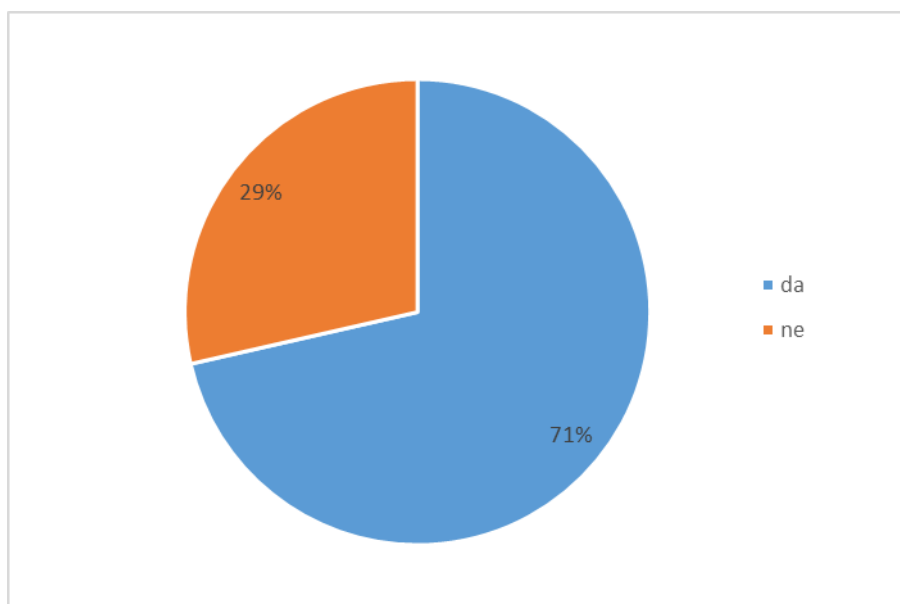
Anketni vprašalnik je izpolnjevalo 14 zaposlenih delavk na centru za socialno delo Kočevje, od tega ena v tajništvu in ena v računovodstvu. Dve delavki sta zaposleni preko javnih del. Od 14 anketiranih jih je 5 s področja pravic iz javnih sredstev in 5 koordinatorok, vsaka s svojega področja.

GRAF 1: PRISOTNOST NASILJA NA CSD KOČEVJE



Iz Grafa 1 je razvidno, da so vse anketiranke mnenja, da je nasilje na CSD Kočevje prisotno.

GRAF 2: ŽRTEV NASILJA NA CSD KOČEVJE



Iz Grafa 2 je razvidno, da je 71% zaposlenih na CSD Kočevje že doživelo nasilje oziroma so bili žrtev nasilja, 29% delavk pa je odgovorilo, da še niso bile žrtev nasilja na CSD Kočevje.

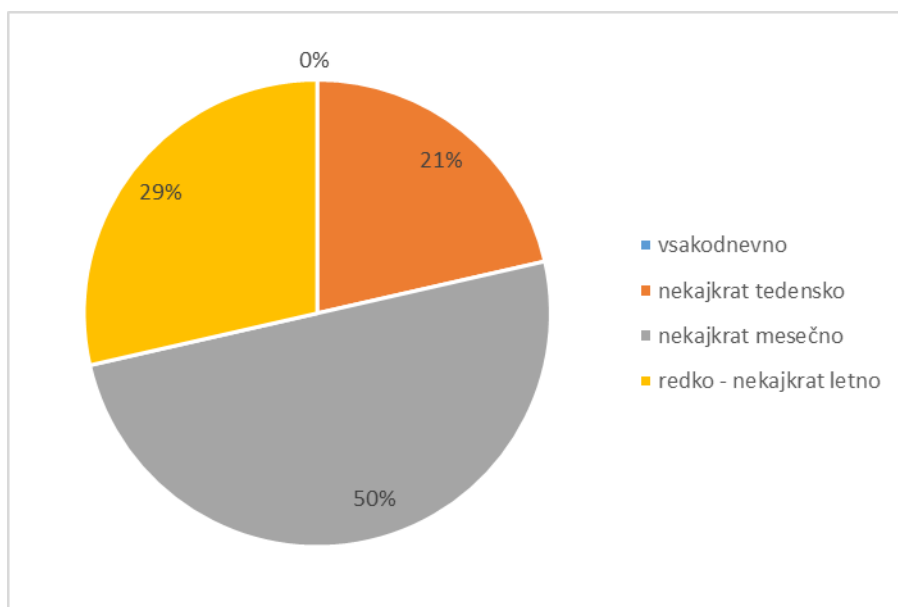
TABELA 2: PRIČA IN/ALI ŽRTEV NASILJA

<i>Kateri vrsti nasilja ste že bili priča in/ali žrtev?</i>	n	%
VERBALNO	12	85,7
PSIHIČNO	3	21,4
FIZIČNO	5	35,7
SPOLNO	1	7,1
MOBING	1	7,1
NASILJE NAD PREDMETI	3	21,4
NOBENI	/	/
DRUGO	/	/

n – število odgovorov, % - delež v odstotkih

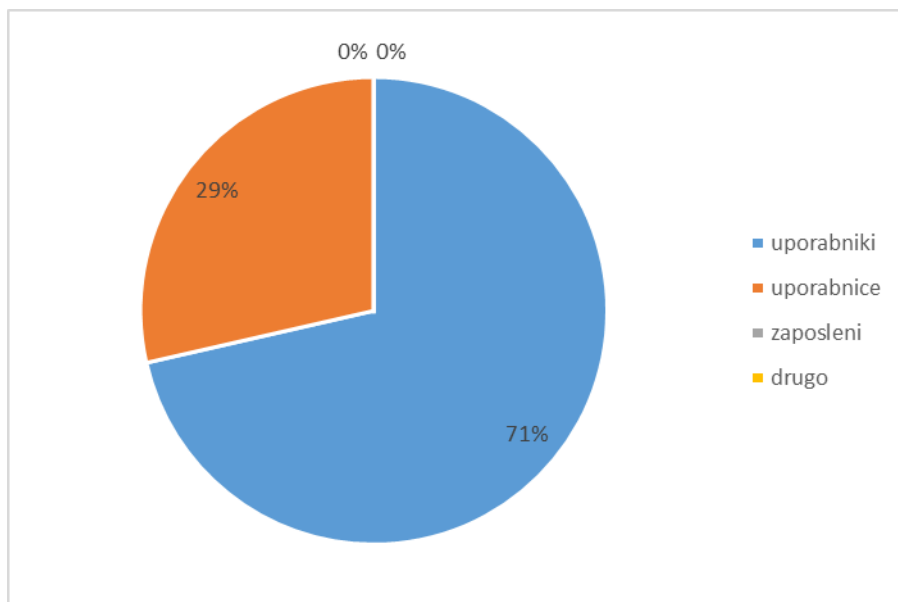
Iz Tabele 2 je razvidno, da so bile vse anketirane že priča ali žrtev nekega nasilja. Na to vprašanje je bilo možnih več odgovorov. Od 14 anketiranih je bilo na to vprašanje 25 odgovorov. Več kot polovico vseh zaposlenih (85,7% anketiranih oziroma 12 delavk) je že bilo priča ali žrtev nasilja, temu sledi fizično nasilje, kateremu priča ali žrtev je bilo 35,7% anketiranih oziroma 5 delavk. 3 delavke so doživele ali bile priča nasilju nad predmeti in psihičnemu nasilju (21,4% anketiranih). 7,1% anketiranih (1 zaposlena) je bila priča ali žrtev spolnega nasilja, enak delež pa tudi priča ali žrtev mobinga.

GRAF 3: POGOSTOST NASILJA NA CSD KOČEVJE



Iz Grafa 4 je razvidno, da se vsakodnevno nasilja ne dogaja, je pa polovica anketiranih odgovorila, da se nasilje dogaja nekajkrat mesečno. 3 delavke so mnenja, da se nasilje dogaja nekaj tedensko, ostale 4 pa menijo, da je pojav nasilja na CSD Kočevje redko in se pojavlja nekajkrat letno.

Graf 4: NAJPOGOSTEJŠI STORILCI NASILNIH DEJANJ NA CSD KOČEVJE



Iz grafa 5 je razvidno, da je 71% anketiranih odgovorilo, da so uporabniki najpogostejše storilci nasilnih dejanj na centru za socialno delo Kočevje, ostalih 29% delavk pa so mnenja, da so storilke pogostejše tudi uporabnice.

TABELA 3: VZROKI IN RAZLOGI NASILNEGA VEDENJA

<i>Kaj so po vašem vzroki / razlogi za nasilno vedenje?</i>	n	%
NEMOČ	11	78,6
STRAH	5	35,7
SPOL	3	21,4
STAROST	2	14,3
ODVISNO OD PODROČJA DELA	5	35,7
DRUGO	7	50,0

n – število odgovorov, % - delež v odstotkih

Možnih odgovorov na vprašanje je bilo več. Iz Tabele 3 je razvidno, da 78,6% zaposlenih meni, da je najpogostejši vzrok za nasilno dejanje nemoč, sledi pa mu strah, za katerega so mnenja 35,7% anketiranih. Enak delež zaposlenih meni, da je nasilno vedenje odvisno od področja dela vprašanih. 21,4% anketiranih oziroma 3 delavke menijo, da je razlog lahko spol povzročitelja nasilja, 14,3% zaposlenih pa so menja, da je starost povzročitelja tudi eden izmed dejavnikov nasilnega vedenja.

Polovica zaposlenih na CSD Kočevje so kot dodatne vzroke in razloge za nasilno vedenje naštele še finančno stisko, uporabnice, ki jih izsiljujejo partnerji oziroma ekonomsko odvisnost, dve sta navedli za vzrok še nezadovoljstvo in jezo. Kot vzrok nasilnega dejanja sta, vsaj po mnenju ene anketirane, želja po moči nad osebo in prepričanje, da je druge možno v nekaj prisiliti. Ena anketirana je poudarila, da je razlog tudi pričakovanje ljudi, ki se ne uresniči.

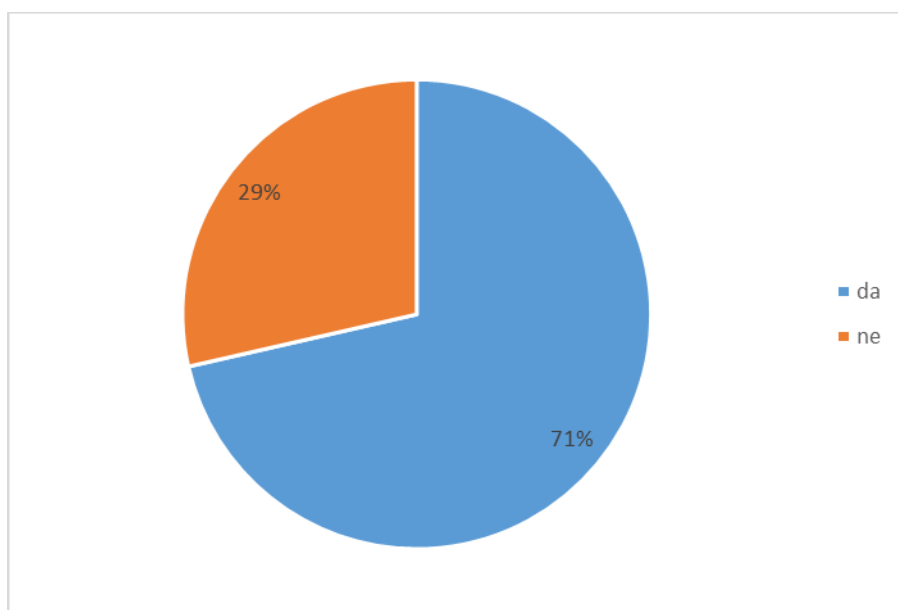
TABELA 4: UPORABLJENE STRATEGIJE OB SOOČANJU Z NASILJEM

<i>Kakšne strategije uporabite ob soočanju z nasiljem?</i>	n	%
POGOVOR S SODELAVKO	8	57,1
POGOVOR Z NADREJENO	11	78,6
POGOVOR Z BLIŽNJIMI	2	14,3
PRIJAVA DOGODKA NA POLICIJO	12	85,7
UMIK OD OSEBE	4	28,6
UPORABA SOCIALNO DELOVNIH ZNANJ	8	57,1
SUPERVIZIJA / INTERVIZIJA	7	50,0
DRUGO	1	7,1

n – število odgovorov, % - delež v odstotkih

Na naslednje vprašanje so anketirane lahko označile več možnih odgovorov. Iz Tabele 4 je razvidno, da največ anketiranih kot strategijo soočanja z nasiljem, prijavi dogodek na policijo. 78,6% anketiranih se med drugim pogovorijo z nadrejeno, 57,1% delavk pa se pogovori s sodelavko in uporabi socialno-delovna znanja. Polovico zaposlenih se udeleži supervizije ali intervizije, v 28,6% se umaknejo od osebe, 14,3% oziroma 2 zaposleni pa se o dogodku pogovorijo s svojimi bližnjimi. Ena izmed anketiranih je dodala, da se udeleži psihoterapije, uporabi sprostivne tehnike in šport ter se uči samoobrambo.

GRAF 5: DODATNA ZNANJA / IZOBRAŽEVANJA NA PODROČJU SOOČANJA Z NASILJEM



Na vprašanje, ali bi delavke na CSD Kočevje potrebovale kakšna dodatna znanja in izobraževanja na področju soočanja z nasiljem, je 71% anketiranih odgovorilo pritrdilno. Najpogostejši predlog dodatnega znanja in izobraževanja je bil tečaj samoobrambe, ki je bil izpostavljen petkrat. Zaposlene so izpostavile še, da bi se morali seminarji, izobraževanja in usposabljanja vezati na temo, kako reagirati in delati z uporabniki, ki se vedejo nasilje. Obravnavane teme bi natančneje lahko opisovale usmeritve za komunikacijo z uporabniki, ki se vedejo nasilno – kako naj bi pogovor potekal, ter smernice kako prevideti izbruh in/ali se mu izogniti. Ena izmed anketiranih je predlagala utrjevanje veščin in tehnik za najboljše reagiranje ob nasilnem dejanju ter trening asertivnosti.

Deveto vprašanje v anketi je bilo odprtega tipa in je spraševalo po reakciji, ko se nad sodelavko izvaja nasilje. Nekateri odgovori so bili obsežni in zato sem jih parafrazirala in

jih smiselno razdelila v skupne teme (od najpogostejše do najmanj uporabljene strategije). Ko se nad sodelavko izvaja/dogaja nasilje, anketirane odreagirajo različno:

- vstop v pisarno (10x)
- prijava/obvestilo na policijo (10x)
- pogovor s sodelavko, ki ji ponudim pomoč (5x)
- se pridružim komunikacijo s stranko (5x)
- pomiritev stranke (4x)
- pokličem pomoč ali nadrejeno
- spodbujanje, da se nasilje prijavi

Zadnje vprašanje, ki je bilo tudi odprtega tipa, je bil namenjen predlogom za izboljšave na področju soočanja z nasiljem. Anketirane so odgovarjale različno. Nekatere so predlagale izboljšave v samem delovnem okolju:

- prisotnost varnostnika ali policista (4x)
- ustrezna globa za uporabnike, ki se vedejo nasilje
- več timskega dela, ko so v stiku s prej omenjenimi uporabniki.

Večinoma pa so predlagale izboljšave na izobraževalnem področju ter z delom na sebi:

- udeležba na usposabljanjih/seminarjih na temo preprečevanje nasilja in reagiranja v kriznih situacijah (5x)
- zavedanje in osveščanje svojih mej
- takojšna supervizija po izkušnji z nasiljem.

4.2. REZULTATI INTERVJUJA

Intervju sem izvedla z dvema zaposlenima na CSD Kočevje, vsako iz svojega področja dela.

1. Primer nasilja:

Oseba B je v opisani situaciji doživela tri vrste nasilja. Začelo se je z verbalnim nasiljem, predvsem z grožnjami (B1, B2, B11), ki se je nato stopnjevalo v fizično nasilje (B3, B7, B10) in nenazadnje se je uporabnica nasilno vedla tudi nad predmeti (B9): *»K meni je najprej prišel partner, ki se je zelo razburjal, povedal nekaj groženj, vendar odšel iz pisarne. Za*

njim je prišla žena, ki je grozila. Zdelo se mi je, da sem jo pomirila in je že prijela za kljuko, da bo odšla. Nato se je vrnila /.../ in mi skočila za vrat, se zaletela proti meni. /.../, uspelo se mi je umakniti, vendar ne je vseeno popraskala po vratu. Bilo je ogromno prerivanja in nato me je želela udariti s pestjo. /.../ Zbrcala je mizo, razmetala papirje, zbrcala in uničila računalnik in delo poškodovala omaro. Potem je odšla in na hodniku uspela brcniti še eno sodelavko.«. Po opisu osebe A, je ta v opisani situaciji doživela fizično nasilje (A1, A8): »Nato sem šla jaz za njo notri pogledat kaj se dogaja in on je šel za mano ter zaprl vrata. Vzel je nož in mi ga nastavil na vrat, me porinil na kavč, jaz sem hotela telefonirat in mi je izpulil telefon iz rok«.

2. Vzroki nasilja:

V tistem trenutku so bili vzroki nasilja, po mnenju osebe A, občutek stiske in nelagodja (A4), alkohol, ki je uporabniku dal pogum (A5) ter izguba partnerice (A9): *»Šibak moški, ki ni prenesel da je partnerica odšla, čeprav sta se več čas kregala.«*, po mnenju osebe B pa je bila to sprememba zakonodaje v letu 2012 (B12) in finance (B13). Iz tega dogodka sta intervjuvanki podali mnenje, da so vzroki za nasilna dejanja stiska, alkohol in nemoč (A6, A31): *»/.../ker on s svojo agresivnostjo izraža nemoč.«* ter ideja ljudi, da za njih skrbi država, predvsem če pripadajo manjšini ali revnim (B14): *»Mislim, da imajo ljudje kar zakoreninjeno neko idejo, neko misel, da država mora za njih poskrbeti, predvsem če pripadajo manjšinski skupini ali so po premoženjskem stanju v šibkejšem stanju.«*.

3. Posledice nasilja:

Posledice dejanja v trenutku, ki se je zgodil, se večinoma odraža v občutkih po nasilnem dejanju. Oseba A je občutila negativne občutke ob soočenju na sodišču (A13): *»Bila sva skupaj na sodišču, meni je bilo tako ogabno, ni mi bilo okej in želela sem, da je kaznovan.«*. Oseba B je takrat občutila šok, nepričakovanost zaradi obrata dogodka, ko je mislila, da je že pomirila situacijo (B4, B18, B19). Začela se je spraševati ali je delo zanjo sploh primerno (B25), pričela je dvomiti vase in svoje zmožnosti (B26), spraševala se je ali jo delo še veseli in do dela dobila odpor (B27, B28). Poleg negativnih občutkov, je trpela tudi fizične posledice – praske na vratu (B6). Posledice, ki se zaradi nasilnega dejanja pojavljajo danes, je opisala le oseba A. O preteklem dogodku lahko umirjeno pripoveduje (A3), je pa zaradi situacije začela zavestno razmišljati, da ni nikoli sama in ima vedno dostopnost vrat ali izhoda (A11, A16). Vse bolj razmišlja ali bodo uporabniki ob srečanjih zaprli vrata in daje poudarek na preventivno razmišljanje (A14, A15): *»Ko se pogovarjam z uporabnico pomislim: »O,*

kaj če zdaj zapre vrata?«. Neke posledice so bile in zdaj ravnam drugače, razmišljam bolj preventivno.«.

5. Značilnosti povzročitelja:

Podobnosti med povzročiteljema nasilja ni. Pri osebi A je šlo za možakarja manjše postave, ki je imel težavo z alkoholom (A7), medtem ko je oseba B imela kontakt z žensko Rominjo (B15, B16), za katero je oseba B dobila občutek, da je impulzivna oseba, ki je verbalno nasilna (B17): *»Kasneje sem tudi sama ugotovila, saj smo imeli družino v nadaljnjih letih v obravnavi, gre za osebo, ki je nagnjena k temu, da je impulzivna, da zna biti verbalno nasilna in nesramna.«.*

6. Varnost:

Oseba A se na CSD Kočevje počuti varno (A36), vendar je vseeno mnenja, da kdor želi lahko škoduje in nikakršni ukrepi ob nasilnih dogodkih ne pomagajo (A37): *»Če bi me nekdo hotel ubiti v tem prostoru, ni variante, da bi se obranila s kakršnimikoli protokoli.«.* Oseba B trdi, da absolutne varnosti ni (B38), da te drugi ne more zavarovati (B41) in predvsem, da se verbalnega nasilja ne da preprečiti (B39).

7. Strategije soočanja z nasiljem:

Strategije soočanja z nasiljem sem ločila na reakcijo na nasilni dogodek, torej, ko smo v interakciji z uporabnikom. Kar sta uporabili tudi oseba A in B, je bil ob fizičnem nasilju klic oziroma prijava dogodka na policijo (A2, A12, A32, A35, A41, B20, B24, B37), ki je tudi običajno strategija soočanja z (fizičnim) nasiljem. Oseba A je pobegnila iz prostora (A2, A10), medtem ko je pri osebi B interveniral varnostnik (B8), na center za socialno delo so prišli policisti in kriminalisti (B21) in dali izjave v zapisnik (B22). Ko se običajno soočiš z uporabnikom, ki se do tebe vede nasilno, lahko uporabniku neposredno poveš, da se umiri (A25, A34): *»Poglejte, zdaj se z vami ne morem pogovarjat, ko se boste umirili pridite nazaj. Ali danes ali kakšen drug dan.«.* Kot strategijo soočanja z nasiljem lahko uporabiš umirjenost in potrpežljivost (A24, A26, A27), prijazen pristop (A30), poslušnost (A44), osebni čut (B34) ali drugačno reakcijo (A28): *»/.../da ne odreagiraš tako kot on/.../«.* V kolikor pride do izbruha, počakaš da le – ta mine (A29, A40), se umakneš (B5), prekineš, če gre za telefonski pogovor (A46) ali pomagaš sodelavki, če slišiš kričanje (B36).

Strategije soočanja z nasiljem pa ni nujno le reakcija, ko si v interakciji z uporabnikom, ki se vede nasilno, temveč tudi kaj narediš po samem dogodku. Tako je oseba A izpostavila, da je po dogodku odšla teč (A17) in sodelovala na superviziji (A21, A18) ter govorila o dogodku (A20), se izpostavila z vprašanji na seminarjih (A19): *»Tokrat sem šla takoj teč, naslednji dan sem imela supervizijo, isti teden smo imeli še seminar na temo nasilja. Sicer se ne izpostavljam, a v tem primeru sem se.«*. V pomoč po samem dogodku je tudi pogovor s sodelavko (B29) ter bližnjimi (B30) in vednost, da je oseba dobila pogojno zaporno kazen (B23). Vsekakor pa so tudi izkušnje tiste, ki te opremijo za naprej (A45): *»Tudi leta prinesejo svoje izkušnje.«*.

8. Zmanjševanje in preprečevanje nasilja:

Zmanjševanje in preprečevanje nasilja lahko dosežemo s poslušanjem uporabnika (B46), empatijo (B45), znanjem za delo z uporabniki (B44), osebnim pristopom in čutom (A38, B43), ki jih lahko umestimo v neke vrline, ki jih uporabljamo pri vsakem stiku z uporabnikom. Nasilje oziroma potek nasilnega dogodka lahko zmanjšamo s tem, da se prilagodimo situaciji (B47), da delamo v paru (A22), se z vpletenimi v nasilje pogovorimo na centru za socialno delo (A23) ter ko neposredno povemo, da je tukaj prostor kjer se umirjeno pogovarjamo (A42). Kot delavke na centru za socialno delo, lahko k zmanjševanju nasilja pripomorejo z odgovornostjo za učenje strategij (B42), z učenostjo reakcij na nasilje (B40) ter prisotnostjo na tečaju samoobrambe, ki je na CSD Kočevje bil (B33, B35). Na zmanjševanje in preprečevanje nasilja pa lahko vpliva tudi država s seminarji na državni ravni (B32), z ozaveščanjem na temo nasilja ter informiranje preko medijev (A39) in ozaveščanje z izobraževanji (A43, B31).

5. RAZPRAVA IN SKLEPI

Anketni vprašalnik je izpolnjevalo 14 zaposlenih delavk na centru za socialno delo Kočevje, od tega ena s področja tajništva in ena s področja računovodstva. Dve delavki sta zaposleni preko javnih del. Od 14 anketiranih jih je 5 s področja pravic iz javnih sredstev in 5 koordinatorok, vsaka s svojega področja. Intervju pa sem izvedla z dvema zaposlenima delavkama, eno iz področja pravic javnih sredstev in drugo s področja koordinacije, ki je zaradi anonimnosti ne bom podrobno omenila.

Poleg petih glavnih raziskovalnih vprašanj, na katere bom poglobljene odgovore zapisala ob koncu tega poglavja, sem želela z anketo pridobiti celoten pogled na to, koliko nasilja je prisotno na CSD Kočevje in koliko od zaposlenih je že bilo žrtev nasilja. Zanimalo me je, katerega nasilja je največ, kako pogosto se dogaja in kdo so običajno najpogostejše storilci nasilnih dejanj, specifično za center, ki je v mojem domačem kraju.

Brez dvoma so podatki iz anketnih vprašalnikov pokazali, da je nasilje na centru za socialno delo Kočevje prisotno, od tega jih je 10 od 14 anketiranih, nasilje že doživelo. Več kot polovico zaposlenih je bilo priča ali žrtev verbalnega nasilja, kar prikazuje, da je le – tega na CSD Kočevje največ. Munc (2010: 345) iz svoje strokovne prakse trdi, da je psihično nasilje najbolj razširjeno. Enako ugotovitev sta sprejeli Burnić in Klemenčič (2016: 37) v njuni raziskavi, kjer sta podrobneje raziskali, da gre pri tovrstni obliki nasilja predvsem za kričanje in grožnje. Grzelj (2015: 28) je s svojimi intervjuji ugotovila, da se psihično nasilje pojavlja v večjem obsegu kot ostale oblike in tudi Jaksetič (2014: 42) je postavila sklep, da se skoraj 100% nasilja odraža v verbalnem nasilju. Omenjeni obliki nasilja sledi fizično nasilje, katerega priča ali žrtev je bilo 5 delavk, 3 pa so doživele tudi psihično nasilje in nasilje nad predmeti. Ena zaposlena je doživela ali bila priča spolnemu nasilju ter nadlegovanju. Polovica anketiranih je mnenja, da se nasilje dogaja nekajkrat mesečno medtem, ko tretjina meni, da se nasilje dogaja redko – nekajkrat letno. 10 delavk je odgovorilo, da so najpogostejše storilci nasilnih dejanj uporabniki, 4 zaposlene pa so mnenja, da so najpogostejše uporabnice tiste, ki se vedejo nasilno. Anketirane so večinoma mnenja, da je nasilno vedenje kot odgovor na nemoč uporabnikov, stiska, strah, nelagodje, finančna stiska, alkohol, občutek izgube. Intervjuvanka je dodala da je vzrok nasilja ideja ljudi, da mora za njih poskrbeti država, predvsem, če pripadajo manjšini ali so revni. Prav tako so do podobnih ugotovitev prišle prej omenjene avtorice svojih diplomskih nalog, predvsem da so

razlogi za nasilno vedenje stiska, jeza, nemoč ali nestrinjanje z delom strokovnih delavcev (Burnić, Klemenčič 2016: 41). Prav tako razlaga Leskošek (1999), da so centri in delavke tisti, ki ljudi kontrolirajo, preiskujejo, raziskujejo in preverjajo pravice, do katerih so osebe upravičene ali ne. Zatorej jezo uporabniki usmerijo na delavke, ki se ravnaajo po zakonih in so tako neuspešne, ko iz nadzorstvene vloge stopijo v vlogo pomoči ljudem (Leskošek 1999).

Ko sem interpretirala dobljene podatke iz anket in dobljene odgovore iz intervjujev, sem z anketami lažje ocenila, katere strategije soočanja z nasiljem uporabljajo delavke na CSD Kočevje, saj so izbirale med ponujenimi odgovori. Četrtna zaposlenih tako nasilni dogodek prijavijo na policijo in se pogovorijo z nadrejeno, kar je s svojo raziskavo ugotovila tudi Grželj (2015: 35). Šestina anketiranih se pogovori s sodelavko in uporabi socialno delovna znanja ter se poslužuje supervizije/intervizije, nekaj pa se jih umakne od osebe in se pogovori z bližnjimi. Med interpretiranjem odgovorov intervjujev, sem dobila bolj osebni vpogled v to, kako odreagirajo med nasilnim dogodkom in kaj storijo, ko je dogodek mimo, tako da sem ločilo strategije soočanja z nasiljem na »prej in potem«. Kot pri anketi, je bil tudi tokrat podana strategija prijava dogodka na policijo. Ker sta se intervjuvanki sklicevali na nasilni dogodek, ki sta ga doživeli, sem tako dobila še nekaj drugih strategij: pobeg, umik, intervencija varnostnika, umirjenost, potrpežljivost, poslušanje uporabnika, osebni čut, prijaznost, prekinitev pogovora, odreagiranje v drugačni smeri kot se odvija pogovor, neposredno poveš, naj se uporabnik umiri. Ko je bil dogodek mimo, so se posluževale enakih tehnik kot pri dobljenih podatkih ankete in sicer pogovor z bližnjimi, s sodelavkami, supervizija in sodelovanje na superviziji ter uporaba sprostitev tehnik in športa. Poleg strategij soočanja z nasiljem, ki jih zaposlene uporabljajo, ko se znajdejo v taki situaciji, lahko tehnike uporabijo tudi, ko se nasilje izvaja nad njihovimi sodelavkami. Večina anketiranih jih v takih primerih stopi v pisarno, obvesti policijo, se s sodelavko pogovorijo ali se pridružijo komunikaciji z uporabnikom, z namenom, da ga pomirijo. Pogovori s sodelavkami, interni dogovori o prihodu v pisarno sodelavca in supervizije so prav tako najpogostejše strategije, ki sta jih navedli Burnić in Klemenčič (2016: 46) kot ugotovitev na njuno raziskavo.

Kot strategija soočanja z nasiljem lahko upoštevamo preventivo, v katera vključujejo dodatna znanja in izobraževanja. Anketirane so predlagale izobraževanja z različnimi temami kot so: kako reagirati z uporabniki, ki se vedejo nasilno, usmeritve za komunikacijo z uporabniki, ki se vedejo nasilno, trening asertivnosti, nenasilna komunikacija, tehnike in

veščine za najbolj ustrezno reagiranje, ko so v interakciji z uporabniki, ki se vedejo nasilno. Grželj (2015: 36) ugotavlja, da se težava pojavi pri vsebini izobraževanj, ko se tema nasilja naveže le na glavno temo in tako strokovni delavci ne dobijo dovolj novega znanja, kako postopati v primeru nasilja s strani uporabnikov. Tudi že samo preprečevanje in zmanjševanje nasilja, bi lahko šteli kot tehniko oziroma strategijo soočanja z nasiljem. Za zmanjševanje nasilja so delavke predlagale več seminarjev na temo soočanja z nasiljem in predvsem samo odgovornost, da se te seminarje udeležijo, timsko delo oziroma delo v paru ter pogovori izvedeni na centru za socialno delo, ko gre za delo z uporabniki, ki so vpleteni v nasilje. Širši pogled na samo problematiko nasilja pa je predlog za izboljšanje stanje ozaveščanje in informiranje o posledicah nasilja in tehnikah soočanja preko medijev. Nekaj strategij tega in prejšnjega odstavka, ki se jih zaposlene na CSD Kočevje že poslužujejo, so v svojih smernicah za ravnanje zaposlenega in direktorja v primeru grožnje na CD opisals tudi Skupnost CSD Slovenije, med katere so tako uvrstili delo v paru, prekinitev telefonskega pogovora, izobraževanja, tečaj samoobrambe in podporna supervizija (2016: 3-6).

Glede pogostosti pojava, so tudi delavke mnenja, da je odvisno od področja dela. Več nasilja doživljajo zaposlene na socialnih denarnih dodatkih, saj so po mnenju tudi veliko več v interakciji z uporabniki in je finančna stiska eden izmed razlogov nasilnega vedenja. Sama ugotavljam, da je nasilje, predvsem verbalno oziroma psihično nasilje, pojav, ki je velikokrat ocenjen subjektivno in zato je tudi določanje ničelne tolerance večinoma zabrisana meja, kako jo doseči. Veliko strategij soočanja z nasiljem se uporablja med zaposlenimi in razvidno je bilo, da se izvajajo supervizije, ki so anketiranim v pomoč. Na CSD Kočevje, so imeli en tečaj samoobrambe, kar je korak v preventivo za zmanjševanje in preprečevanje nasilja, je pa večina anketiranih mnenja, da bi bilo lahko tečaja več in tudi izobraževanj na temo soočanja z nasiljem.

Ugotavljam, da bi o tematiki morali spregovoriti že na začetku poti socialnega delavca, torej v času šolanja. Kljub temu, da se veliko naučimo iz izkušenj in s časom, je izobraževanje na to temo potrebno, saj kot socialni delavec ne le soustvarjaš rešitve z uporabniki in nudiš pomoč žrtvam nasilja, temveč se lahko tudi sam znajdeš v taki vlogi in se moraš znati zaščititi ter biti hkrati spoštljiv in odgovorni zaveznik uporabniku, s katerim si v interakciji.

Z uporabo ankete in intervjuja se mi zdi, da sem pridobila vpogled v situacijo, v znanje, v strategija soočanja z nasiljem in željami ter potrebami za še boljšo preventivo in

zmanjševanje nasilja. Vseeno pa sem mnenja, da bi, zaradi majhne populacije, z izvedbo intervjujev vseh zaposlenih, dobila bolj intimen nabor podatkov in informacij, da bi lahko skupaj prišli do še bolj uspešnega preprečevanja nasilja.

5.1. ODGOVORI NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Postavila sem pet raziskovalnih vprašanj. V nadaljevanju bom odgovorila na vsako posebej.

1. Kakšne strategije soočanja z nasiljem uporabljajo zaposlene na centru za socialno delo Kočevje?

Iz ankete je razvidno, da četrtna anketiranih kot strategijo soočanja z nasiljem smatra prijavo dogodka na policijo. Enak delež za strategijo soočanja z nasiljem uporabijo pogovor z nadrejeno osebo. Pogovor s sodelavko in uporabo socialno delovnih znanj, kot strategijo, uporablja šestina zaposlenih. Supervizija ali intervizija je tudi strategija, ki se jo poslužuje prej omenjeni delež delavk. Kot strategije soočanja z nasiljem so anketirane obkrožile pogovor z bližnjimi in umik od osebe. Vsaj ena zaposlena pod svoje strategije šteje uporabo psihoterapije, sprostitev tehnik in športa ter učenje samoobrambe.

Iz intervjujev je razvidno, da je prijava dogodka na policijo strategija soočanja z nasiljem. Prav tako so strategije med dogodkom lahko pobeg ali umik od osebe, intervencija varnostnika, umirjenost in potrpežljivost, ko čakaš, da izbruh mine in se situacija umiri, prijazen pristop do uporabnika, osebni čut za človeka ter prekinitev telefonskega pogovora. Med strategija soočanja z nasiljem lahko tudi štejemo naše poslušanje uporabnika. Da uporabniku neposredno poveš, naj se umiri, preden nadaljujeta proces pomoči, je dodatna strategija, ki se jo poslužuje vsaj ena delavka na centru za socialno delo Kočevje. Če se uporabnik do zaposlene vede nasilno, lahko ta odreagira drugače, kot pričakuje on in s tem pomiri situacijo. Ko se dogodek konča, pa za strategijo, vsaj ena zaposlena uporabi tek, kot sprostitevno tehniko. Supervizija in sodelovanje na superviziji, je ne samo strategija soočanja z nasiljem, temveč tudi refleksija vsake izkušnje in pridobitev novih vidikov, za svoj delovni vsakdan. Poleg že naštetih, lahko kot strategijo štejemo izkušnje, ki jih prinesejo leta in tovrstni dogodki ter pogovor s sodelavkami in svojimi bližnjimi.

Skupno anketi in intervjuju ter najpogostejša strategija soočanja z nasiljem, je prijava dogodka na policijo. Temu sledi pogovor med sodelavkami, uporaba supervizije in sprostitev tehnik.

2. Kako zaposlene na centru za socialno delo odreagirajo, ko se nad sodelavko izvaja nasilje?

Na drugo raziskovalno vprašanje lahko sklepam iz podatkov, pridobljenih z anketami. Ko delavke na centru za socialno delo Kočevje slišijo ali opazijo, da se nad sodelavko izvaja nasilje, jih dve tretjini vstopi v pisarno, da prekinejo stopnjevanje nasilje, ali pa prijavijo oziroma obvestijo policijo. Tretjina anketiranih sodelavki ponudi pomoč ali pogovor, ki ga ta potrebuje. Ravno tako, se tretjina zaposlenih, pridruži komunikaciji z uporabnikom, ki se v tistem trenutku vede nasilno do delavke. Poleg omenjenih strategij, poskušajo uporabnika, ki se nasilno vede, pomiriti neposredno, ali pa celo pokličejo pomoč in obvestijo nadrejeno. Vsaj ena zaposlena spodbuja sodelavke, da nasilje prijavijo, če je to potrebno, z namenom, da se spodbuja ničelna toleranca.

3. Kako si zaposlene na centru za socialno delo Kočevje razlagajo vzroke nasilnega vedenja?

Iz pridobljenih podatkov ankete je razvidno, da tretjina anketiranih meni, da je najpogostejši vzrok nasilja nemoč uporabnikov. Četrtnina meni, da so vzroki nasilja v občutku strahu, enak delež zaposlenih pa so mnjenja, da je odvisno od področja dela delavka na to, ali se bo uporabnik do njih vedel nasilno. Anketirane si razlagajo vzroke nasilnega vedenja kot pogoj starosti ali spola. Vsaj po ena zaposlena menijo, da je vzrok nasilnega vedenja finančna stiska, ekonomska odvisnost uporabnika ali izsiljevanje s strani partnerja, nezadovoljstvo, jeza, celo želja po moči nad osebo (socialno delavko) ali pa razočaranje, ko se pričakovanja ne uresničijo (javna sredstva).

Iz intervjujev je prav tako razvidno, da socialne delavke menijo, da so pogostejši vzroki nasilja stiska, nelagodje, občutek izgube nečesa ali nekoga, alkohol, nemoč in finance. Predvsem so se te vzroki pokazali kot posledica spremembe zakonodaje v letu 2012. Ena intervjuvanka je mnjenja, da so vzroki nasilja v ideji ljudi, da mora za njih poskrbeti država, predvsem, če le – te pripadajo manjšini ali so revni.

Tako iz ankete kot intervjujev je razvidno, da si socialne delavke kot vzroke nasilnih dejanj razlagajo nemoč in finančno stisko. Povežem lahko tudi razočaranje, ko se pričakovanja ne uresničijo (javna sredstva) z mnenjem delavke, da je vzrok nasilnega vedenja ideja, da mora za ljudi, ki pripadajo manjšini in so revni, poskrbeti država.

4. Katera dodatna znanja in izobraževanja za področje soočanja z nasiljem bi zaposlene na centru za socialno delo Kočevje potrebovale?

Odgovori na odprte tipe vprašanj ankete so zajemale predvsem teme, ki naj bi jih na izobraževanjih obdelovali, kjer bi zaposlene lahko pridobile dodatna znanja, ki bi jih uporabile, ko se soočajo z nasiljem. Teme, ki so jih anketirane predlagale, so bile trening asertivnosti, nenasilna komunikacija, kako odreagirati in reagirati z uporabniki, ki se vedejo nasilno, usmeritve za komunikacijo z uporabniki, ki se vedejo nasilno, kako predvideti ali se izogniti izbruhom. Zaposlene so predlagale tudi seznanitev s samozaščitnim vedenjem, utrjevanje tehnik in veščin za najbolj ustrezno reagiranje ob nasilnih dejanjih in tečaj samoobrambe, ki se je sicer v letu 2017 enkrat izvedel. Slednji predlog je bil predlagan tudi tekom intervjuja.

5. Na kakšen način bi lahko zmanjšali ali celo preprečili nasilne dogodke na centru za socialno delo Kočevje?

Iz pridobljenih podatkov anket je razvidno, da tretjina anketiranih meni, da bi lahko zmanjšali nasilne dogodke na CSD Kočevje, z udeležbo na seminarjih oziroma usposabljanjih, ki bi bili na temo preprečevanje nasilja in reagiranja v kriznih situacijah. Skoraj tretjina odgovorov se nanaša na prisotnost varnostnika oziroma policista kot pogoj, ki bi lahko preprečil oziroma zmanjšal pojave nasilja. Poleg omenjenih predlogov, vsaj po ena delavka menijo, da bi lahko nasilne dogodke preprečili z zavedanjem in osveščanjem svojih mej, ustrezno globo za uporabnike, ki se vedejo nasilno, s timskim delom, ko so v interakciji z uporabniki, ki se vedejo nasilno ter takojšno supervizijo po izkušnji z nasiljem.

Iz intervjujev je razvidno, da je vsaj ena zaposlena mnjenja, da lahko nasilne dogodke preprečimo ali zmanjšamo, ko poslušamo uporabnika, ko uporabimo empatijo in uporabimo znanja za delo z uporabniki (socialno delovna znanja). Pomembno je, da uporabimo osebni pristop in čut, ki za uporabnika ne bo ogrožajoč. Iz intervjuja je prav tako razvidno, da lahko zmanjšamo nasilje, če se prilagodimo situaciji, ali delamo v paru (timsko delo). V pomoč za

preprečevanje nasilja je, po besedah zaposlene, pogovor z uporabniki, ki so vpleteni v nasilje, na centru za socialno delo in na v okolju, kjer se nasilje dogaja ter da damo uporabniku jasno in neposredno vedeti, da je center prostor, kjer se pogovarjamo umirjeno. Vse naštetu lahko uporabimo pri direktnem delu z uporabniki, da nasilje zmanjšamo ali preprečimo, lahko pa že preventivno ravnamo, ko smo odgovorni za učenje strategij ter se reakcije na nasilje naučimo predhodno na izobraževanjih. Kot strategijo zmanjševanja nasilja je intervjuvanka omenila prisotnost na tečaju samoobrambe in seminarjev na državni ravni ter dodala, da bi teh seminarjev in izobraževanj moralo biti več. K zmanjševanju nasilja bi pripomoglo tudi ozaveščanje o nasilju z raznimi izobraževanji. Širši predlog tega pa je informiranje o nasilju in strategijah preko medijev.

Poleg izvedbo in udeležbo na seminarjih, je tako iz ankete kot intervjujev razvidno, da je delo v paru oziroma timsko delo tisti pogoj, ki bi bil, poleg socialno delovnih znanj, pogoj za zmanjševanje ali celo preprečevanje nasilnih dogodkov na centru za socialno delo Kočevje.

6. PREDLOGI

Po analizi ankete in interpretaciji intervjujev sem prišla do zaključka, da bi morali imeti dodatna usposabljanja in izobraževanja za učenje asertivnosti, nenasilne komunikacije in na določene teme:

- Preprečevanje nasilja (strategije in tehnike)
- Reagirane v kriznih situacijah
- Usmeritve za komunikacijo z uporabniki, ki se vedejo nasilno

Redne supervizije se po besedah zaposlenih že izvajajo, kar je ustrezen način za refleksijo o lastnem delu, učenje za boljše ravnanje in sprotno učenje. Predlagala bi individualno supervizijo za tiste, ki jim ni prijetno, da se izpostavijo.

Odkriti pogovori na temo nasilja so zaželeni predvsem, ko imajo zaposlene različne poglede na to ali so žrtve nasilja ali ne. Biti žrtev je subjektivno in v kolikor sam čutiš posledice, je priporočljivo storiti nekaj v smeri, da se zaščitiš in preprečiš nadaljevanje pojava.

Center za socialno delo Kočevje bi se lahko povezal s kakšnim drugim centrom, kjer bi imeli seminar od izkušnjah nasilja in strategijah soočanja z nasiljem, z namenom da ugotovijo kakšen drugačen pristop ali tehniko, na katero še niso pomislili ali jo uporabili.

Nedvomno je potrebno ozaveščanje o nasilju in uporabi različnih tehnik ob soočanju z nasiljem spregovoriti v času šolanja, z namenom, da se oseba lahko in zna zaščititi. Poleg učenja, je pomembno, da se metode in tehnike soočanja z nasiljem vadi in utrjuje.

Kakor so predlagale delavke na CSD Kočevje, bi lahko uvedli tečaj samoobrambe, predvsem v primerih, da bi se znale obraniti pri fizičnem nasilju. Po besedah intervjuvanke B, takih dogodkov ni veliko, je pa vsekakor takrat, ko se zgodi, to znanje dobrodošlo.

7. UPORABLJENA LITERATURA

Aničić, K., Hrovat, T. (2015), *Delo s povzročitelji nasilja: strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Aničić, K., Lešnik Mugnaioni, D., Plaz, M., Vanček, N., Verbnik Dobnikar, T., Veselič, Š., Zabukovec Kerin, K. (2002), *Nasilje – nenasilje: priročnik za učiteljice, učitelje, svetovalne službe in vodstva šol*. Ljubljana: i2.

Burnić, D., Klemenčič, U. (2016), *Nasilno vedenje uporabnikov nad strokovnimi delavci na obalnih centrih za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Diplomska naloga).

Chalvin, J., M. (2004), *Kako preprečiti konflikte.*, Radovljica: Didaktika.

Klemenc, D., Pahor M. (ur.) (1999), *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji: zbornik člankov s strokovnega srečanja z mednarodno udeležbo Društva medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov*. Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov.

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

Grželj, N. (2015), *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Diplomska naloga).

Haden Elgin, S. (1995), *You can't say that to me! Stopping the Pain of Verbal Abuse – An 8-Step Program*. New York, Chichester, Brisbane, Toronto, Singapore: Wiley.

Hostnikar, M. (2014), *Ekonomsko nasilje v družini*. Univerza v Mariboru: Pravna fakulteta (Diplomska naloga).

Jaklin, M. (1999), *Obremenjenost strokovnih delavcev na Centrih za socialno delo v Pomurju*. Ljubljana: VSŠD (Diplomska naloga).

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

Kazenski zakonik Republike Slovenije, Uradni list RS, št. 95/2004 (KZ).

Keršič, N., Šinko, B. (2003), *Tudi jaz sem lahko žrtev!* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Diplomska naloga).

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

Kristančič, A. (2002), *Socializacija agresije*. Ljubljana: AA Inserco, svetovalna družba.

Kozmik Vodusek V. (ur.) (1999), Kako se spopasti s spolnim nadlegovanjem na delovnem mestu. Zbirka Za enake možnosti žensk in moških; zvezek 10. Ljubljana: Vlada republike Slovenije, Urad za žensko politiko.

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

Lamovec, T. (2000), Ali je v človeku zares zver? *Socialno delo* 32, 2: 215-225.

Leskošek, V. (1994), Kontrola in pomoč v socialnem delu. *Socialno delo*, 33, 2: 83-89.

Leskošek, V., Antić Gaber, M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K., Zaviršek, D., Sedmak, M., Kralj, A. (2013), *Nasilje nad ženskami v Sloveniji*. Maribor: Aristej.

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

Mesec, B., Rape Žiberna, T., Rihter, L. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave: Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., Možina, M. (1999), *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

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

Možina, M. (2009), Tudi jaz sem lahko žrtev! Verbalno in fizično nasilno vedenje klientov do socialnih delavk/cev. *Socialni izziv*, 15, 29: 5-14.

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

Obran, N. (2014), *Nasilje nad ženskami – prav(n)e poti v varno življenje žensk in otrok*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Occupational Safety and Health Administration-OSHA (2015), *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. U.S: Department of labour.

Robnik, S. (2009), *(Ne)razumljeni ne?! Spolno nadlegovanje in nadlegovanje zaradi spola na delovnem mestu*. Ljubljana: Verhovec .

SCSD (2016), *Smernice za ravnanje zaposlenega in direktorja v primeru grožnje zaposlenemu na CSD*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini, Uradni list RS, št. 16/2008 (ZPND).

SPLETNI VIRI:

Center za socialno delo Kočevje, O centru za socialno delo Kočevje, Dostopno na: <http://www.csd-kocevje.si/> (14. maj 2017).

Društvo za nenasilno komunikacijo, O nasilju: Kaj je nasilje. Dostopno na: <http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/kaj-je-nasilje.html> (24. april 2017).

E-tom, Fizično nasilje. Dostopno na: <http://www.e-tom.si teme/nasilje/fizicno-nasilje> (29. april 2017).

Skupnost centrov za socialno delo (2011-2017), Predstavitev centrov za socialno delo Slovenije, Dostopno na: <https://www.scsd.si/predstavitev-csd.html> (14. maj 2017).

Ženska svetovalnica (ni datuma), Kaj je nasilje?. Dostopno na: <http://www.drustvo-zenska-svetovalnica.si/nasilje-nad-zenskami/kaj-je-nasilje#en> (3.maj 2017).

8. PRILOGE

8.1. ANKETNI VPRAŠALNIK

Področje dela: _____

Datum: _____

1. Ali menite, da je nasilje na CSD Kočevje prisotno?
 - a) DA
 - b) NE

2. Ali ste bili sami žrtev nasilja na CSD Kočevje?
 - a) DA
 - b) NE

3. Kateri vrsti nasilja ste že bili priča in/ali žrtev?
 - a) VERBALNO
 - b) PSIHIČNO
 - c) FIZIČNO
 - d) SPOLNO
 - e) MOBING
 - f) NASILJE NAD PREDMETI
 - g) NOBENI
 - h) DRUGO _____

4. Kako pogosto se nasilje na CSD Kočevje dogaja?
 - a) VSAKODNEVNO
 - b) NEKAJKRAT TEDENSKO
 - c) NEKAJKRAT MESEČNO
 - d) REDKO – NEKAJKRAT NA LETO

5. Kdo so najpogostejše storilci nasilnih dejanj na CSD Kočevje?
 - a) UPORABNIKI
 - b) UPORABNICE

d) ZAPOSLENI

e) DRUGO _____

6. Kaj so po vašem vzroki / razlogi za nasilno vedenje?

a) NEMOČ

b) STRAH

c) SPOL

d) STAROST

e) ODVISNO OD PODROČJA DELA

f) DRUGO _____

7. Kakšne strategije uporabite ob soočanju z nasiljem?

a) POGOVOR S SODELAVKO

b) POGOVOR Z NADREJENO

c) POGOVOR Z BLIŽNJIMI

d) PRIJAVA DOGODKA NA POLICIJO

e) UMIK OD OSEBE

f) UPORABA SOCIALNO DELOVNIH ZNANJ

g) SUPERVIZIJA/INTERVIZIJA

h) DRUGO _____

8. Ali bi potrebovali dodatna znanja / izobraževanja na področju soočanja z nasiljem?

a) JA : Katera? _____

b) NE

9. Kako odreagirate, če veste, da se nad sodelavko izvaja / dogaja nasilje?

10. Katere / kakšne izboljšave predlagate na področju soočanja z nasiljem?

Iskrena hvala za vaš čas in sodelovanje!

8.2. VPRAŠALNIK INTERVJUJA

1. Mi lahko opišete nasilen dogodek, ki vam je najbolj ostal v spominu, katerega žrtev ste bili?
2. Zakaj menite, je do tega prišlo?
3. Kako si razlagate vzroke nasilnega dejanja?
4. Kakšne so bile značilnosti osebe nasilnega dejanja?
5. Kako ste odreagirali?
6. Bi sedaj odreagirali drugače?
7. Kaj se je dogajalo potem?
8. Ste za dogodek podali prijavo?
9. Ali občutite/ste občutili posledice zaradi dogodka?
10. Kako ste se s posledicami spopadali?
11. Kako ste opremljeni za soočanje z nasiljem?
12. Kako je to urejeno na CSD Kočevje (protokoli ob nasilnih dogodkih)?
13. Katere ukrepe bi potrebovali, da bi se počutili varno?
14. Kako menite, da bi nasilje lahko zmanjšali ali preprečili? Menite, da se preprečiti da?

8.3. TRANSKRIPTI INTERVJUJEV IN DOLOČITEV ENOT KODIRANJA

8.3.1. OSEBA A

1. Mi lahko opišete nasilen dogodek, ki vam je najbolj ostal v spominu, katerega žrtev ste bili? *Zgodilo se je ene dve leti nazaj, ko sem šla z eno gospo, ki se je že odselila od svojega partnerja, iskat še nekaj stvari. Ko je šla ona po te svoje stvari, sva sedela z njenim partnerjem na stopnicah pred hišo, ona je to zlagala in je minilo že nekaj časa, zato sem ji rekla naj malo pohiti. Nato sem šla jaz za njo notri pogledat kaj se dogaja in on je šel za mano ter zaprl vrata. Vzel je nož in mi ga nastavil na vrat, me porinil na kavč, jaz sem hotela telefonirat in mi je izpulil telefon iz rok./(1) To je bilo vse v delčku sekunde. Potem je ona začutila en prazen prostor, šla do vrat in stekla iz sobe, on je šel za njo. V tistem, ko je preusmeril pozornost nanjo, sem še jaz zbežala. Potem smo poklicali policijo in tako naprej./(2) Res ena strašna izkušnja. Zdaj je to že toliko nazaj, da lahko umirjeno govorim o tem./(3) Je pa res ena taka neposredna izkušnja, ki se mi prej v tridesetih letih še ni zgodilo.*

2. Zakaj menite, je do tega prišlo? *Očitno je bil on v neki stiski, jaz se s tem nisem ukvarjala, saj ni šlo za spremstvo take vrste, ko gre za primer nasilja. Ko sva sedela na stopnicah sem čutila, da je v neki stiski, da mu nekaj ni najbolj prav, nelagodje./(4) Ves čas je odhajal v neko kočico, ki je imel vrt. Ta gospa je povedala, da je tam odhajal pit in zgleda, ko je dobil dovolj poguma, je to pač naredil./(5)*

3. Kako si razlagate vzroke nasilnega dejanja? *Njegova stiska v kateri se je znašel in posredno alkohol./(6)*

4. Kakšne so bile značilnosti osebe nasilnega dejanja? *Alkoholik, majhen in droben možakar./(7) Sem si sama mislila, ga bom že premagala, a ko pride nad tabo, me je porinil nazaj na posteljo./(8) Šibak moški, ki ni prenesel da je partnerica odšla, čeprav sta se več čas kregala./(9)*

5. Kako ste odreagirali? *Iskala sem izhod v sili, želela sem ga odrinit, se borit zase, šele ko je partnerica preusmerila pozornost nase, sem lahko zbežala./(10)*

6. Bi sedaj odreagirali drugače? *Seveda. Jaz sem od nekdaj sama odhajala na te obiske na domu, do takrat je bilo vse okej. Od takrat pa je neka rdeča luč, vedno gre kolegica z mano, pozorna sem, da sem blizu vrat. Bolj ozaveštem zadevo kam grem, kaj se dogaja./(11)*

7. Kaj se je dogajalo potem? Ste za dogodek podali prijavo? *Podali smo prijavo./(12) on je bil sicer pogojno obsojen, se je šel zdraviti in se je opravičil. Bila sva skupaj na sodišču, meni je bilo tako ogabno, ni mi bilo okej in želela sem, da je kaznovan./(13) Sodnik je razlagal, da abstiniira in opravičil se je in jaz nisem imela kaj.*

8. Ali občutite/ste občutili posledice zaradi dogodka? *Ko se pogovarjam z uporabnico pomislim: »O, kaj če zdaj zapre vrata?«./(14) Neke posledice so bile in zdaj ravnam drugače, razmišljam bolj preventivno./(15) a vseeno nekih negativnih posledic na psihi ni.*

9. Kako ste se s posledicami spopadali? *Dogodek sem ozaveštila in vedno razmišljam, če sem nekako pri vratih, da bi lahko odšla./(16) Takrat sem šla takoj teč./(17) naslednji dan sem imela supervizijo./(18) isti teden smo imeli še seminar na temo nasilja./(19) Sicer se ne izpostavljam, a v tem primeru sem se. In z vsako izpostavitvijo, se mi je zdelo, da luščim iz sebe občutke in da ni pustilo preveliko posledic na moji psihi./(20) Zavestno s supervizijo je lažje./(21)*

10. Kako ste opremljeni za soočanje z nasiljem?

Delo v paru v primeru nasilja,/(22) previdnost ko se pogovarjaš o nasilju, da se z uporabniki, ki so bili vpleteni v nasilje pogovarjaš na samem centru, tukaj,/(23) Poskušam odreagirat mirno, počakat da zadeva mine/se pomiri,/(24) včasih je sicer naporno. Tudi rečem, kot otroku: »Poglejte, zdaj se z vami ne morem pogovarjat, ko se boste umirili pridite nazaj. Ali danes ali kakšen drug dan.«/(25) Umirjenost je pomembna,/(26)

11. Kako je to urejeno na CSD Kočevje (protokoli ob nasilnih dogodkih)?

Ni striktno nek protokol. Vsak zase najbolj ve, predvsem ko smo na kakih izobraževanjih, redno poudarjajo, da moraš biti umirjen,/(27) da ne odreagiraš tako kot on,/(28) da počakaš da mine,/(29) da prijazno pristopiš,/(30) ker on s svojo agresivnostjo izraža nemoč/(31) in si moraš v glavi velikokrat vrtet, čeprav zna biti grozno. To je mogoč nek protokol. Potem pa še, če slišiš pri kolegicah, da nekdo zelo kriči, ali se kaj dogaja, da ena ali druga pokliče policijo,/(32) preverimo kaj se dogaja,/(33) Zdaj striktno rečemo, če prihaja do verbalnega nasilja, ki je kar pogosto, stranko opozorimo/(34) in se pokliče policijo, če se uporabnik ne umiri,/(35)

12. Katere ukrepe bi potrebovali, da bi se počutili varno?

Jaz se počutim varno,/(36) Če bi me nekdo hotel ubiti v tem prostoru, ni variante, da bi se obranila s kakršnimikoli protokoli,/(37).

13. Kako menite, da bi nasilje lahko zmanjšali ali preprečili? Menite, da se preprečiti da?

S svojim pristopom,/(38) širše pa morda ozaveščanje preko medijev o nasilju, kaj narediti, informirat ljudi, da smo pozorni na nasilje, da se takoj odreagira,/(39) Tudi pri nas, ko stopi kdo v pisarno, ponavadi pustiš, da da človek to svojo agresijo ven in malo počakaš/(40) in če ni konec, boš šele kasneje poklical policijo,/(41) Daš pa striktno vedeti, da je to prostor, kjer se ne tolerira nasilje, se pogovarjamo umirjeno,/(42) Sigurno pa ozaveščanje kaj narediti v takem primeru in mislim, da socialne delavke s temi izobraževanji to že kar ponotranjimo,/(43) ko nekdo pride in kriči in grozi, z nekim poslušanjem,/(44) Tudi leta prinesejo svoje izkušnje,/(45) Po telefonu je lažje prekiniti nasilje,/(46)

8.3.2. OSEBA B

1. Mi lahko opišete nasilen dogodek, ki vam je najbolj ostal v spominu, katerega žrtev ste bili?

V tem dogodku je bilo prisotno fizično nasilje in zame najhujši primer, čeprav je veliko bolj pogosto psihično nasilje. Zgodilo se je pred petimi leti, obdobje spremembe zakonodaje, predvsem pravice iz denarnih sredstev. Veliko sprememb je bilo takih, da so ljudje tudi ostali brez denarja. To se je zgodilo tudi z dotično družino, ki je bila vključena v incident. Gre za romsko družino. K meni je najprej prišel partner, ki se je zelo razburjal, povedal nekaj groženj, vendar odšel iz pisarne,/(1) Za njim je prišla žena, ki je grožila. Zdelo se mi je, da sem jo pomirila in je že prišla za kljuko, da bo odšla,/(2) Nato se je vrnila in rekla: »Kaj boš ti meni govorila? Kak avto pa voziš? Ti imaš vse, jaz pa nimam nič!« in mi skočila za vrat, se zaletela proti meni,/(3) Zame je bil to ogromen šok,/(4) uspelo se mi je umakniti,/(5) vendar me je vseeno popraskala po vratu,/(6) Bilo je ogromno prerivanja in nato me je želela udariti s pestjo,/(7) Na srečo je šlo mimo mene, na žalost pa vseeno kar opraskalo. Takrat smo imeli še varnostnika in je stopil v pisarno. Naredil je živi zid med nama,/(8) Jaz sem odšla ven, nje pa ni uspel umiriti. Zbrcala je mizo, razmetala papirje, zbrcala in uničila računalnik in delno poškodovala omaro,/(9) Potem je odšla in na hodniku uspela brcniti še eno sodelavko,/(10) Na vhodu v center pa je zagrozila, da nam bo pripeljala otroke in naj jih mi preživljamo,/(11)

2. Zakaj menite, je do tega prišlo?

Sprememba zakonodaje,/(12) finančni razlogi,/(13) kljub temu da mi je težko razumljivo, saj so bile pravice zavrnjene, ker je bilo razvidno, da je družina imela lasten zaslužek – prodaja preko Dinosa - železa in starega papirja. Mesečno so bili zaslužki 1500€ in več.

3. Kako si razlagate vzroke nasilnega dejanja?

Mislim, da imajo ljudje kar zakoreninjeno neko idejo, neko misel, da država mora za njih poskrbeti, predvsem če pripadajo manjšinski skupini ali so po premoženjskem stanju v šibkejšem stanju./(14)

4. Kakšne so bile značilnosti osebe nasilnega dejanja?

Ženska./(15) *Romka./*(16) *Kasneje sem tudi sama ugotovila, saj smo imeli družino v nadaljnjih letih v obravnavi, gre za osebo, ki je nagnjena k temu, da je impulzivna, da zna biti verbalno nasilna in nesramna./*(17)

5. Kako ste odreagirali?

Zame je bilo veliko presenečenje, nisem pričakovala da bo to sledilo, sploh zaradi tega, ker je že ona z gestami pokazala, da odhaja iz pisarne./(18) *Bil je šok. Nejevera ali je to možno, ali se res dogaja./*(19)

6. Bi sedaj odreagirali drugače?

Ne vem. Upam, da mi ne bo treba.

7. Kaj se je dogajalo potem?

Prijavili smo dejanje./(20) *prišla je policija, kriminalisti./*(21) *dali smo izjave na zapisnik./*(22) *Sledil je kazenski postopek. Bila je obsodilna sodba na zaporno kazen, a pogojno./*(23) *Drugih kaznivih dejanj ni bilo zato sankcij ni bilo.*

8. Ste za dogodek podali prijavo?

Da, sem./(24)

9. Ali občutite/ste občutili posledice zaradi dogodka?

Začneš se spraševati ali je to primerno delo zate, ali si ti primeren za to službo./(25) *Začneš dvomit vase, če sem zmožen in sposoben./*(26) *in ali me to res veseli./*(27) *Odpor do tega dela./*(28)

10. Kako ste se s posledicami spopadali?

Predebatirala sem stvar s sodelavkami./(29) *S sodelavko, ki jo je brcnila sva bili pri zdravniku, tam sicer podpore in neke pomoči nisem bila deležna, nisem je čutila. Vedno mi pomaga pogovor s prijateljicami, z bližnjimi, osebami ki me poznajo in me razumejo./*(30)

11. Kako ste opremljeni za soočanje z nasiljem?

Še vedno slabo, kljub nekaj izobraževanjem in seminarjem na to temo./(31) *ki smo jih imeli. Tudi na državni ravni so stvari organizirane, vendar je tega premalo./*(32) *Smo pa v lastni izvedbi, kot CSD Kočevje in policija Kočevje, imeli en lastni tečaj samoobrambe./*(33) *vendar strokovno in res fizična obramba, kar tudi sicer dvomim, da bi mi res lahko pomagalo, ker saj pravim, je fizičnih napadov res malo. Veliko več je verbalnega nasilja. Rabiš en čut, en posluš za umirjanje situacije, da jo lahko razrešiš./*(34)

12. Kako je to urejeno na CSD Kočevje (protokoli ob nasilnih dogodkih)?

Tečaj samoobrambe./(35) *pomoč, če slišiš kričanje pri sodelavki./*(36) *klic na policijo./*(37)

13. Katere ukrepe bi potrebovali, da bi se počutili varno?

Absolutne varnosti ni, jo tudi ne občutim./(38) *Mislim, da je varnost nemogoče zagotoviti predvsem kar se tiče verbalnega nasilja in tega nihče ne more preprečiti./*(39) *Naučiti se je potrebno kako odreagirati ko do nasilja pride, kako se sami obvarovati./*(40) *Najbolje se lahko zavaruješ sam, druga oseba, varnostnik te ne more./*(41)

14. Kako menite, da bi nasilje lahko zmanjšali ali preprečili? Menite, da se preprečiti da?

Načeloma se preprečiti ne more. Očitno bomo tudi v nadaljnje soočeni z nasiljem, predvsem verbalnim, tako da je odgovornost na nas, da se naučimo nekih strategij za zmanjševanje, kako

odreagirat,/(42) zlasti pa, da ima človek/socialna delavka dober, dober posluh za to, da umirjaš situacijo./ (43) Deloma se to lahko nauči, delo pa moraš imeti v sebi. Moraš znati delati z ljudmi,/(44) biti empatičen,/(45) jih poslušati in jih slišati/(46) ter odigrati na prave strune, da lahko umiriš situacijo./ (47) Potem pa naprej.

8.4. ODPRTO KODIRANJE

TABELA 5: ODPRTO KODIRANJE

	IZJAVA	PARAFRAZI - RANA IZJAVA	KATEGORIJA	TEMA
A1	Nato sem šla jaz za njo notri pogledat kaj se dogaja in on je šel za mano ter zaprl vrata. Vzel je nož in mi ga nastavil na vrat, me porinil na kavč, jaz sem hotela telefonirati in mi je izpulil telefon iz rok.	Zaprl vrata, nož postavil na vrat, porinil na kavč, ni dopustil telefonirati	Potek dogodka, ko se je oseba vedla nasilno	Primer fizičnega nasilja
A2	V tistem, ko je preusmeril pozornost nanjo, sem še jaz zbežala. Potem smo poklicali policijo in tako naprej.	Pobeg in klic na policijo	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A3	Zdaj je to že toliko nazaj, da lahko umirjeno govorim o tem.	umirjeno pripovedovanje o preteklem dogodku	Občutki	Posledice danes
A4	Očitno je bil on v neki stiski, jaz se s tem nisem ukvarjala, saj ni šlo za spremstvo take vrste, ko gre za primer nasilja. Ko sva sedela na stopnicah sem čutila, da je v neki stiski, da mu nekaj ni najbolj prav, nelagodje.	Socialna delavka je dobila občutek stiske in nelagodja s strani partnerja	Povod za nasilno dejanje	Vzroki nasilja
A5	Odhajal je pit in zgleda, ko je dobil dovolj poguma, je to pač naredil.	Alkohol je dal pogum za dejanje	Povod v nasilno dejanje	Vzroki nasilja
A6	Njegova stiska v kateri se je znašel in posredno alkohol.	Stiska in alkohol kot vzrok	Vzroki nasilnega dejanja	Vzroki nasilja
A7	Alkoholik, majhen in droben možakar.	Možakar manjše postave s težavo alkohola	Značilnosti osebe, ki je izvedla nasilno dejanje	Značilnosti povzročitelja nasilja
A8	Sem si sama mislila, ga bom že premagala, a ko pride nad tabo, me je porinil nazaj na posteljo.	Ni se obranila, porinil jo je na posteljo	Potek nasilnega dejanja	Primer fizičnega nasilja
A9	Šibak moški, ki ni prenesel da je partnerica odšla, čeprav sta se več čas kregala.	Občutek izgube partnerice, kljub prepiru	Povod v nasilno dejanje	Vzroki nasilja

A10	Iskala sem izhod v sili, želela sem ga odrinit, se borit zase, šele ko je partnerica preusmerila pozornost nase, sem lahko zbežala.	S pomočjo druge osebe je lahko zbežala	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
A11	Od takrat pa je neka rdeča luč, vedno gre kolegica z mano, pozorna sem, da sem blizu vrat. Bolj ozavestim zadevo kam grem, kaj se dogaja.	Zavestno razmišljanje o situaciji, nikoli sama, dostopnost vrat	Vpliv nasilnega dejanja na delovanje danes	Posledice danes
A12	Podali smo prijavo	Prijava na policijo	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
A13	Bila sva skupaj na sodišču, meni je bilo tako ogabno, ni mi bilo okej in želela sem, da je kaznovan.	Negativni občutku ob soočenju na sodišču	Občutki po nasilnemu dejanju	Posledice takrat
A14	Ko se pogovarjam z uporabnico pomislim: »O, kaj če zdaj zapre vrata?«.	Razmišljanje ali bodo uporabniki ob srečanjih zapirali vrata	Vpliv nasilnega dejanja na delovanje danes	Posledice danes
A15	razmišljam bolj preventivno	Preventivno razmišljanje	Vpliv nasilnega dejanja na delovanje danes	Posledice danes
A16	Dogodek sem ozavestila in vedno razmišljam, če sem nekako pri vratih, da bi lahko odšla.	Ozaveščen dogodek, poudarek na izhod	Vpliv nasilnega dejanja na delovanje danes	Posledice danes
A17	Takrat sem šla takoj teč	Tek	Postopek po nasilnem dejanju	Strategija soočanja z nasiljem
A18	Naslednji dan sem imela supervizijo	Pomoč supervizije	Postopek po nasilnem dejanju	Strategija soočanja z nasiljem
A19	Isti teden smo imeli še seminar na temo nasilja	Seminar	Postopek po nasilnem dejanju	Strategija soočanja z nasiljem
A20	In z vsako izpostavitvijo, se mi je zdelo, da luščim iz sebe občutke in da ni pustilo preveliko posledic na moji psihi.	Govor o dogodku	Postopek po nasilnemu dejanju	Strategija soočanja z nasiljem
A21	Zavestno s supervizijo je lažje	Pomoč supervizije	Postopek po nasilnem dejanju	Strategija soočanja z nasiljem
A22	Delo v paru v primeru nasilja	Delo v paru	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja

A23	da se z uporabniki, ki so bili vpleteni v nasilje pogovarjaš na samem centru, tukaj	Pogovor, z vpletenimi v nasilje, na CSD	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
A24	Poskušam odreagirat mirno, počakat da zadeva mine/se pomiri	Umirjenost, potrpežljivost	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A25	Tudi rečem, kot otroku: »Poglejte, zdaj se z vami ne morem pogovarjat, ko se boste umirili pridite nazaj. Ali danes ali kakšen drug dan.«	Neposredni stavek, da pomiriš uporabnike	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A26	Umirjenost je pomembna	Umirjenost, potrpežljivost	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A27	predvsem ko smo na kakih izobraževanjih, redno poudarjajo, da moraš biti umirjen	Na izobraževanjih učijo umirjenost	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A28	Da ne odreagiraš tako kot on	Drugačna reakcija	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A29	Da počakaš da mine	Minljivost izbruha	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A30	Da prijazno pristopiš	Prijazen pristop	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A31	Ker on s svojo agresivnostjo izraža nemoč	Agresija je vzrok nemoči	Vzroki nasilnega vedenja	Vzroki nasilja
A32	Potem pa še, če slišiš pri kolegicah, da nekdo zelo kriči, ali se kaj dogaja, da ena ali druga pokliče policijo	Klic na policijo	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A33	preverimo kaj se dogaja	Preveri se situacijo	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A34	Zdaj striktno rečemo, če prihaja do verbalnega nasilja, ki je kar pogosto, stranko opozorimo	Neposredno poveš, da umiriš uporabnika	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A35	in se pokliče policijo, če se uporabnik ne umiri	Klic na policijo v primeru poslabšanja	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
A36	Jaz se počutim varno	Varno počutje	Varnost	Varnost
A37	Če bi me nekdo hotel ubiti v tem prostoru, ni variante, da bi se obranila s kakršnimikoli protokoli	Kdor želi lahko škoduje in ukrepi ne pomagajo	Ukrepi ob nasilnih dejanjih	Varnost

A38	S svojim pristopom	Osební pristop	Ukrep za zmanjševanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
A39	širše pa morda ozaveščanje preko medijev o nasilju, kaj narediti, informirat ljudi, da smo pozorni na nasilje, da se takoj odreagira.	Informiranje preko medijev	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
A40	Tudi pri nas, ko stopi kdo v pisarno, ponavadi pustiš, da da človek to svojo agresijo ven in malo počakaš	Minljivost izbruha	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
A41	in če ni konec, boš šele kasneje poklical policijo	Klic policiji v primeru poslabšanja	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
A42	Daš pa striktno vedeti, da je to prostor, kjer se ne tolerira nasilje, se pogovarjamo umirjeno	Neposredno poveš, da se tukaj pogovarja umirjeno	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
A43	Sigurno pa ozaveščanje kaj narediti v takem primeru in mislim, da socialne delavke s temi izobraževanji to že kar ponotranjimo,	Ozaveščanje z izobraževanji	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
A44	ko nekdo pride in kriči in grozi, z nekim poslušanjem	Poslušanje	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
A45	Tudi leta prinesejo svoje izkušnje	Izkušnje	Postopek po nasilnem dogodku	Strategije soočanja z nasiljem
A46	Po telefonu je lažje prekiniti nasilje	Prekinitiv telefonskega pogovora	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B1	K meni je najprej prišel partner, ki se je zelo razburjal, povedal nekaj groženj, vendar odšel iz pisarne.	Po grožnjah je moški odšel iz pisarne	Potek nasilnega dejanja	Primer verbalnega nasilja
B2	Za njim je prišla žena, ki je grozila. Zdelo se mi je, da sem jo pomirila in je že prišla za kljuko, da bo odšla	Po grožnjah žene občutek, da bo odšla	Potek nasilnega dejanja	Primer verbalnega nasilja
B3	Nato se je vrnila in rekla: »Kaj boš ti meni govorila? Kak avto pa voziš? Ti imaš vse, jaz pa nimam nič!« in mi skočila za vrat, se zaletela proti meni.	Po verbalnem napadu, skočila za vrat in se zaletela	Potek nasilnega dejanja	Primer fizičnega nasilja

B4	Zame je bil to ogromen šok	Šok	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B5	uspelo se mi je umakniti	Umik	Reakcija na nasilno dejanje	Strategija soočanja z nasiljem
B6	vendar me je vseeno popraskala po vratu	Prakse na vratu	Fizične posledice nasilnega dejanja	Posledice takrat
B7	Bilo je ogromno prerivanja in nato me je želela udariti s pestjo	Prerivanje in udarci s pestjo	Potek nasilnega dejanja	Primer fizičnega nasilja
B8	Takrat smo imeli še varnostnika in je stopil v pisarno. Naredil je živi zid med nama.	Poseg varnostnika med osebama	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B9	Zbrcala je mizo, razmetala papirje, zbrcala in uničila računalnik in delno poškodovala omaro	Nasilje nad mizo, papirji, računalnikom, omaro	Potek nasilnega dejanja	Primer nasilja nad predmeti
B10	Potem je odšla in na hodniku uspela brcniti še eno sodelavko	Fizično nasilje nad sodelavko	Potek nasilnega dejanja	Primer fizičnega nasilja
B11	Na vhodu v center pa je zagrozila, da nam bo pripeljala otroke in naj jih mi preživljamo	Grožnja s preživljanjem otrok	Potek nasilnega dejanja	Primer verbalnega nasilja
B12	Sprememba zakonodaje pravic iz javnih sredstev	Sprememba zakonodaje	Povod za nasilno dejanje	Vzroki nasilja
B13	finančni razlogi	finance	Povod za nasilno dejanje	Vzroki nasilja
B14	Mislim, da imajo ljudje kar zakoreninjeno neko idejo, neko misel, da država mora za njih poskrbeti, predvsem če pripadajo manjšinski skupini ali so po premoženjskem stanju v šibkejšem stanju	Ideja ljudi, da mora za njih skrbeti država, predvsem za manjšine in revne	Vzroki nasilnega dejanja	Vzroki nasilja
B15	Ženska	Ženska	Značilnosti osebe, ki je izvedla nasilno dejanje	Značilnosti povzročitelja nasilja
B16	Romka	Romka	Značilnosti osebe, ki je izvedla nasilno dejanje	Značilnosti povzročitelja nasilja
B17	gre za osebo, ki je nagnjena k temu, da je impulzivna, da zna biti verbalno nasilna in nesramna	Impulzivna oseba, ki je verbalno nasilna	Značilnosti osebe, ki je izvedla nasilno dejanje	Značilnosti povzročitelja nasilja
B18	Zame je bilo veliko presenečenje, nisem pričakovala da bo to sledilo, sploh zaradi tega, ker je že ona z gestami	Nepričakovanost zaradi obrata dogodka	Občutki po nasilnemu dejanju	Posledice takrat

	pokazala, da odhaja iz pisarne			
B19	Bil je šok. Nejevera ali je to možno, ali se res dogaja	Šok in nejevera	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B20	Prijavili smo dejanje	Prijava dogodka	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B21	prišla je policija, kriminalisti	Prihod policije in kriminalistov	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B22	dali smo izjave na zapisnik	Izjave v zapisnik	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B23	Sledil je kazenski postopek. Bila je obsodilna sodba na zaporno kazen, a pogojno	Pogojna zaporna kazen v postopku	Postopek po nasilnem dejanju	Strategije soočanja z nasiljem
B24	Da, sem	Prijava dogodka	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B25	Začneš se spraševati ali je to primerno delo zate, ali si ti primeren za to službo	Spraševanje ali je delo primerno	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B26	Začneš dvomit vase, če sem zmožen in sposoben	Dvom vase in svoje zmoglosti	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B27	in ali me to res veseli	Dvom v veselje do dela	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B28	Odpor do tega dela	Odpor do dela	Občutki po nasilnem dejanju	Posledice takrat
B29	Predebatirala sem stvar s sodelavkami	Pogovor s sodelavkami	Postopek po nasilnem dejanju	Strategije soočanja z nasiljem
B30	Vedno mi pomaga pogovor s prijateljicami, z bližnjimi, osebami ki me poznajo in me razumejo	Pogovor z bližnjimi	Postopek po nasilnem dejanju	Strategije soočanja z nasiljem
B31	nekaj izobraževanjem in seminarjem na to temo	Ozaveščanje z izobraževanji	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B32	Tudi na državni ravni so stvari organizirane, vendar je tega premalo	Seminarji na državni ravni	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B33	Smo pa v lastni izvedbi, kot CSD Kočevje in policija Kočevje, imeli en lastni tečaj samoobrambe	Tečaj samoobrambe v lastni režiji CSD-ja	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B34	Rabiš en čut, en posluh za umirjanje situacije, da jo lahko razrešiš	Osebni čut	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem

B35	Tečaj samoobrambe	Samoobramba	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B36	pomoč, če slišiš kričanje pri sodelavki	Pomoč sodelavki	Reakcija na nasilni dogodek	Strategija soočanja z nasiljem
B37	klic na policijo	Prijava dogodka	Reakcija na nasilni dogodek	Strategije soočanja z nasiljem
B38	Absolutne varnosti ni, jo tudi ne občutim	Ni absolutne varnosti	Varnost	Varnost
B39	Mislím, da je varnost nemogoče zagotoviti predvsem kar se tiče verbalnega nasilje in tega nihče ne more preprečiti	Nemogoče preprečiti verbalno nasilje	Varnost	Varnost
B40	Naučiti se je potrebno kako odreagirati ko do nasilja pride, kako se sami obvarovati	Naučiti reakcije na nasilje	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B41	Najbolje se lahko zavaruješ sam, druga oseba, varnostnik te ne more	Drugi te ne more zavarovati	Varnost	Varnost
B42	odgovornost na nas, da se naučimo nekih strategij za zmanjševanje, kako odreagirat	Naša odgovornost za učenje strategij	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B43	zlasti pa, da ima človek/socialna delavka dober, dober posluh za to, da umirjaš situacijo.	Osebni pristop/čut	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B44	Moraš znati delati z ljudmi	Znanje za delo z ljudmi	Ukrep za zmanjševanje in preprečevanje nasilja	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B45	biti empatičen	Empatija	Izkušnje in znanje	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B46	jih poslušat in jih slišat	Poslušati in slišati	Izkušnje in znanje	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja
B47	ter odigrati na prave strune, da lahko umiriš situacijo	Prilagoditi se situaciji	Izkušnje in znanje	Zmanjševanje in preprečevanje nasilja

8.5. OSNO KODIRANJE

1. Primer fizičnega nasilja:

Potek nasilnega dejanja:

- Zaprl vrata, dal nož na vrat, porinil na kavč, ni dopustil telefonirati (A1, A8)
- Zaletela se v socialno delavko, skočila za vrat (B3)
- Prerivanje, udarci s pestmi (B7)
- Brca v sodelavko (B10)

2. Primer verbalnega nasilja:

Potek nasilnega dejanja:

- Grožnje (B1, B2)
- Grožnje s preživljanjem otrok (B11)

3. Primer nasilja nad predmeti:

Potek nasilnega dejanja:

- Nasilje nad mizo, papirji, računalnikom, omaro (B9)

4. Vzroki nasilja:

Povod za nasilno dejanje:

- Občutek stike in nelagodja (A4)
- Alkohol, ki je dal pogum (A5)
- Občutek izgube partnerice (A9)
- Sprememba zakonodaje 2012 (B12)
- Finance (B13)

Vzroki nasilnega dejanja:

- Stiska in alkohol (A6)
- Agresija je vzrok nemoči (A31)
- Ideja ljudi, da za njih skrbi država, predvsem za manjšine in revne (B14)

5. Posledice takrat:

Občutki po nasilnem dejanju:

- Negativni občutki ob soočenju na sodišču (A13)
- Šok (B4, B19)
- Nepričakovanost zaradi obrata dogodka (B18)
- Spraševanje ali je delo primerno (B25)
- Dvom vase in svoje zmožnosti (B26)
- Dvom v veselje do dela (B27)
- Odpor do dela (B28)

Fizične posledice nasilnega dejanja:

- Praske na vratu (B6)

6. Posledice danes:

Občutki:

- Umirjeno pripovedovanje o preteklem dogodku (A3)

Vpliv nasilnega dejanja na delovanje danes:

- Razmišljanje ali bodo uporabniki ob srečanjih zapirali vrata (A14)

- Ozaveščen dogodek, poudarek na izhod (A16)
- Preventivno razmišljanje (A15)
- Zavestno razmišljanje o situaciji, nikoli sama, dostopnost vrat (A11)

7. Značilnosti povzročitelja:

Značilnost osebe:

- Možakar manjše postave, s težavo alkohola (A7)
- Ženska (B15)
- Romka (B16)
- Impulzivna oseba, ki je verbalno nasilna (B17)

8. Varnost:

Varnost:

- Drugi te ne more zavarovat (B41)
- Ni absolutne varnosti (B38)
- Verbalnega nasilja se ne da preprečiti (B39)
- Varno počutje (A36)

Ukrepi ob nasilnih dogodkih:

- Kdor želi lahko škoduje in ukrepi ne pomagajo (A37)

9. Strategije soočanja z nasiljem:

Reakcija na nasilni dogodek:

- Pobeg in klic na policijo (A2)
- Pobeg s pomočjo druge osebe (A10)
- Klic/prijava na policijo (A12, A32, A35, A41, B20, B24, B37)
- Neposredno poveš, da umiriš uporabnika (A25, A34)
- Umirjenost, potrpežljivost (A24, A26, A27)
- Prijazen pristop (A30)
- Minljivost izbruha (A29, A40)
- Poslušanje (A44)
- Prekinitev telefonskega pogovora (A46)
- Umik (B5)
- Poseg varnostnika (B8)
- Prihod policije / kriminalistov (B21)
- Izjave v zapisnik (B22)
- Osebni čut (B34)
- Pomoč sodelavki (B36)
- Drugačna reakcija (A28)

Postopek po nasilnem dogodku:

- Pogovor s sodelavko (B29)
- Pogovor z bližnjimi (B30)
- Pogojna zaporna kazen (B23)
- Izkušnje (A45)
- Pomoč supervizije (A21, A18)
- Seminarji (A19)
- Govor o dogodku (A20)
- Tek/sprostitev (A17)

10. Zmanjševanje in preprečevanje nasilja:

Ukrepi za zmanjševanje in preprečevanje nasilja:

- Delo v paru (A22)
- Pogovori, z vpletenimi v nasilje, na CSD (A23)
- Osebni pristop/čut (A38, B43)
- Informiranje preko medijev (A39)
- Neposredno poveš, da se umirjeno pogovarjamo (A42)
- Ozaveščanje z izobraževanji (A43, B31)
- Seminarji na državni ravni (B32)
- Tečaj samoobrambe na CSD Kočevje (B33, B35)
- Naučiti se reakcije na nasilje (B40)
- Odgovornost za učenje strategij (B42)
- Znanje za delo z uporabniki (B44)
- Empatija (B45)
- Poslušanje (B46)
- Prilagoditi se situaciji (B47)