Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Zita Pronj

Vloga socialnega dela v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Zita Pronj

Vloga socialnega dela v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu

Diplomsko delo

Mentorica: izr.prof.dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2017

Zahvala

Za pomoč in usmerjanje pri pisanju diplomske naloge se zahvaljujem mentorici izr.prof. dr. Mojci Urek. Prav tako se za sodelovanje zahvaljujem socialnim delavkam iz različnih ljubljanskih centrov za socialno delo. Za podporo in spodbudne besede se zahvaljujem tudi vsem ostalim sogovornikom in sogovornicam, ki so mi stali ob strani in mi kakor koli pomagali pri študijskem procesu.

Hvala vsem!

Children Learn What They Live
Dorothy Law Nolte

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Zita Pronj

Naslov naloge: Vloga socialnega dela v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu

Kraj: Ljubljana
Leto: 2017
Št. strani: 147
Št. tabel: 23
Št. prilog: 4
Št. virov: 50

Mentorica: izr.prof.dr. Mojca Urek

Povzetek

Za temo zlorab v partnerskem odnosu sem se odločila predvsem zato, ker sem imela na študijski poti kar nekaj sogovornikov oziroma sogovornic s takšno izkušnjo. Skozi pripovedi sogovornikovih/sogovorničinih izkušenj sem spoznala različne vidike zlorab in učinke na življenja posameznic ter posameznikov. Pogovori z različnimi sogovorniki/sogovornicami so mi odprli novo dimenzijo razumevanja in spoznavanja destruktivnih vzorcev delovanja posameznikov in posameznic s tovrstnimi ravnanji ali vedenji. Kot je znano, ima zloraba v partnerskih odnosih izjemno uničujoče posledice na posameznico ali posameznika, ki sobiva v takšnem partnerskem odnosu z osebo, ki izvaja zlorabo. V takšnem kontekstu me je zanimalo, na kakšen način socialni delavci in delavke pristopajo k osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, katera strokovna izhodišča ali znanja so jim pri tem v pomoč ter kako vidijo zlorabo v partnerskem odnosu. Zanimala me je tudi vloga medinstitucionalnega sodelovanja med različnimi profili strokovnjakov in strokovnjakinj ter kateri viri pomoči so na voljo socialnim delavcem in delavkam pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Pri tem sem se oprla na intervjuje, ki sem jih opravila s socialnimi delavkami iz različnih ljubljanskih centrov za socialno delo. Uporabila sem neslučajnostno vrsto vzorca, s katerim sem zbrala podatke. Zbrane podatke sem nato obdelala na kvalitativen način. Pri tem sem ugotovila, da se razumevanje zlorabe v partnerskem odnosu med posameznimi socialnimi delavkami precej razlikuje. Prav tako so ugotovitve pokazale, da so odstopanja glede izobraževanj in usposabljanj socialnih delavk, ko gre za tematiko zlorab v partnerskih odnosih. Razlike so se pokazale tudi, ko gre za različne vire pomoči socialnim delavkam na delovnem mestu. Nekatere so tako zadovoljne s sredstvi v okviru svoje delovne organizacije, medtem ko potrebujejo druge tudi drugačne vire pomoči. Čeprav sta intervizija in supervizija obliki pomoči za socialne delavke, nista vsem na razpolago. Socialne delavke se pri svojem delu srečujejo tudi z različnimi ovirami, ki jih premagujejo na raznovrstne načine. Z upoštevanjem nekaterih predlogov, ki jih navajam v raziskavi, bi se lahko dvignila raven strokovnega dela ter zagotavljanja bolj kvalitetnih storitev s strani socialnih delavcev/delavk in večjega ugleda. Nudenje pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu je pomembna, a tudi izjemno naporna lastnost mnogih strokovnjakov in strokovnjakinj, na katere se hitro pozabi.

Ključne besede: zloraba, partnerski odnos, oseba z izkušnjo zlorabe, oseba ki izvaja zlorabo, socialno delo.

Title: The Role of Social Work in the Process of Helping People Experiencing Abuse in a Relationship

Graduation Thesis Abstract

For the subject of abuse in a relationship, the decision to write a thesis was based on the experiences of a few people who I encountered during studying at the university. Through the narrative of the people's experiences of abuse I realized many effects of abuse and their consequences on the lives of different people. Conversations with them opened and broadened my understanding of abuse and different destructive patterns perpetrators use in their interactions. As known, abuse has many devastating consequences on the people who cohabit in a relationship with the perpetrator. In that particular context, I was interested in the different approaches social workers use in their daily interactions with the abused people, their implementation of professional knowledge of abuse and also their understanding of abuse. Also, I was interested in the role of interdisciplinary collaboration between different professional disciplines and which resources of help for social workers are available in the daily interactions with the abused people. To address the topic I interviewed a few social workers from different governmental agencies. I used a nonprobability sample to collect the data. The data were analysed with qualitative research methods. Results have shown a few dissimilarities regarding the understanding of abuse among different social workers in the governmental agencies. Some distinctions were also made in the training area of social workers when concerning with the abused people. The differences were also noticeable in providing resources of help available to the social workers in a working environment. Some of the social workers are satisfied with the resources available within the working organization, while others need different form of help. Although intervision and supervision are available to social workers, some of them have no access to it. Regarding the working challenges, social workers are overcoming them in many different ways. Considering some suggestions I wrote in the research, the professional level of working with abused people could improve, more qualitative services would be provided along with better reputation of social work. Providing help to people with abusive experience in a relationship is important quality and also very challenging for many experts which tends to forget easily.

Keywords: abuse, relationship, abused person, perpetrator, social work.

Predgovor

Socialno delo je stroka, ki ljudem na različne načine pomaga pri premagovanju stisk v vsakodnevnem življenju. Pri tem je pomembno, na kakšen način lahko socialni delavci in delavke pripomorejo k izboljševanju življenja ljudi. Z zlorabo v partnerskem odnosu so običajno povezane različne vrednostne sodbe in tudi nekatera pričakovanja.
V procesu pomoči uporabnikom in uporabnicam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu je potrebno s strani pomagajočih veliko potrpljenja. Gabi Čačinovič Vogrinčič (2006) pravi, da je socialno delo predvsem »filigransko delo«. Tako je potrebno za ponovno vzpostavitev normalnega življenja posameznikov in posameznic s tovrstno življenjsko izkušnjo predvsem veliko različnega znanja.
To je bil tudi glavni namen diplomske naloge. V njej sem želela poiskati odgovore na različna vprašanja v povezavi z zlorabo v partnerskem odnosu. Zanimalo me je predvsem, na katera strokovna izhodišča se opirajo socialni delavci in delavke pri delu z uporabniki/uporabnicami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, kako poteka sodelovanje med institucijami in druga podobna vprašanja.
Strokovno delo z osebami z izkušnjo nasilja v partnerskem odnosu se je skozi čas in prostor spreminjalo. Tako je danes v ospredju izhodišče, ki zaobjema naslednje (Kuzmanič Korva 2012: 251):

Skozi vse izkušnje in pridobitve pomembnih orodij za strokovno delo je pomoč žrtvi vselej najpomembnejša za spremembe pri povzročitelju. Kakor koli se zdi, da ima žrtev malo moči, je ima veliko v odnosu do povzročitelja, če seveda zmore vztrajati pri svoji odločitvi in postaviti jasno mejo ter zahtevo pri tem, kaj pričakuje v odnosu do partnerja ali nekdanjega partnerja. Na ta način bo povzročitelj prej pripravljen sprejeti ponujeno pomoč. In odhod v varen prostor je ena od jasnih sporočil, ki jih napravi žrtev. Njena aktivna vloga je pogoj za izstop iz kroga nasilja, ki bo njej in otrokom zagotovil dostojno življenje. Čas, ki ga žrtev potrebuje za izstop iz situacije oz. pogum za ta korak, pa se razlikuje od primera do primera in traja različno dolgo.

Proces pomoči uporabnikom in uporabnicam je v socialnem delu specifičen. Zajema koncepte dela, ki temeljijo na soustvarjanju in vzajemnem učenju sogovornikov. Čeprav je socialno delo v preteklosti doživelo različne tako družbene kot tudi politične spremembe, je v svojem temeljnem poslanstvu še vedno isto. To je pomoč ljudem. Ker živimo v času sprememb in hitro spreminjajočega se družbenega in gospodarskega stanja, so inovativne rešitve tudi na področju socialnega dela ključnega pomena. Flaker (2015: 9–10) pravi:

Socialno delo se mora spremeniti, se povezati z gibanji, ki ohranjajo človeško dostojanstvo in si prizadevajo za skupno dobro, socialno varstvo pa mora postati prožen sistem, ki se bo lahko prilagodil spremembam, predvsem pa zagotovil socialno varnost in pravičnost prav na osebni ravni.

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD 1

1.1 Kontekst zlorabe 1

1.2 Opredelitev zlorabe 4

1.3 Prepoznavanje zlorabe 6

1.4 Dinamika zlorabe 9

1.5 Posledice zlorabe 20

1.6 Vloga socialnega dela 27

2 PROBLEM 36

3 METODOLOGIJA 37

3.1 Vrsta raziskave 37

3.2 Teme raziskovanja 37

3.3 Merski instrumenti ali viri podatkov 37

3.4 Populacija in vzorec 38

3.5 Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva 38

3.6 Obdelava gradiva 39

4 REZULTATI 44

4.1 Razumevanje zlorabe v partnerskem odnosu z vidika socialnih delavcev oz. delavk 44

4.2 Strokovno znanje 50

4.3 Medinstitucionalno sodelovanje 52

4.4 Podpora in pomoč 55

5 RAZPRAVA 59

6 SKLEPI 67

7 PREDLOGI 70

8 UPORABLJENA LITERATURA 71

9 PRILOGE 75

9.1 Priloga A: Vprašalnik 75

9.2 Priloga B: Intervjuji 77

9.3 Priloga C: Kodiranje intervjujev socialnih delavcev oz. delavk 105

9.4 Priloga D: Definiranje pojmov iz intervjujev socialnih delavcev oz. delavk 136

Kazalo tabel

Tabela 3.1: Odziv na zlorabo 39
Tabela 9.1: Odziv na zlorabo 105
Tabela 9.2: Večje prepoznavanje zlorab 106
Tabela 9.3: Odkrivanje zlorab 108
Tabela 9.4: Preprečevanje zlorab 109
Tabela 9.5: Zaščita pred zlorabo 110
Tabela 9.6: Pomoč pri zlorabah 111
Tabela 9.7: Nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe 114
Tabela 9.8: Zagotovljeni dodatni viri sredstev 115
Tabela 9.9: Zakonodajna vloga 117
Tabela 9.10: Spretnosti pri delu 119
Tabela 9.11: Pridobivanje znanj 120
Tabela 9.12: Specialistična znanja 121
Tabela 9.13: Izvajanje in financiranje izobraževanj 122
Tabela 9.14: Zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk 124
Tabela 9.15: Sodelovanje z drugimi institucijami 125
Tabela 9.16: Sprememba procesa dela 126
Tabela 9.17: Izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami 127
Tabela 9.18: Prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami 128
Tabela 9.19: Soočanje z ovirami pri delu 130
Tabela 9.20: Premagovanje ovir 131
Tabela 9.21: Vloga supervizije in intervizije 131
Tabela 9.22: Predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk 133
Tabela 9.23: Zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu 134

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Kontekst zlorabe

O nasilju in zlorabah v družbi se je že in se še vedno veliko piše in govori. Temu smo priča v dnevnih novicah iz različnih medijev ter osebnih zgodbah posameznic in posameznikov. Na zlorabo v partnerskem odnosu lahko vplivajo različni kulturni, religiozni ali družbeni dejavniki. Kot je znano, se zloraba v partnerskem odnosu pojavlja v različnih družbenih razredih ne glede na barvo kože, spol, raso, spolno usmerjenost, premoženjsko stanje ali druge osebne okoliščine posameznika. Ne glede na to, v katerem predelu sveta se zloraba v partnerskem odnosu odvija, so s slednjo običajno povezana nekatera tveganja. Davies in Lyon (2014: kindle izdaja) opozarjata predvsem na:

- tveganja, ki vključujejo odvzem prostosti ali so povezana s pravnim statusom (odvzem prostosti osebi, ki izvaja zlorabo, lahko za drugega partnerja predstavlja dodatna tveganja, ki vključujejo maščevanje, izgubo dohodka oz. zaposlitve, javno osramočenost, deportacijo in podobno);
- revščina (finančna kriza v gospodarstvu lahko prispeva k temu, da eden ali drugi partner oz. oba izgubita zaposlitev, kar vpliva na možnosti odhoda iz odnosa, ki je prepleten z zlorabo);
- telesno in duševno zdravje (oseba, ki izvaja zlorabo, lahko prispeva k poslabšanju fizičnega zdravja drugega partnerja, tako da prepreči odhod k zdravniku, noče poskrbeti za prevoz, zanemari obvestiti zdravnika o celostnem zdravstvenem stanju drugega partnerja, prepreči načrt zdravljenja s predpisanimi zdravili ali kakšno drugo obliko terapije; oseba z izkušnjo zlorabe se lahko tako sooča z nekaterimi drugimi težavami, ki so povezane z duševnim zdravjem, npr. z depresijo, tesnobo, PTSM-jem, zlorabo drog in/ali alkohola);
- neustrezni odzivi pomembnih institucij (nekatere institucije, kot so pravni sistem, zdravstveni sistem, verske ustanove, organizacije na področju socialnega varstva, ustanove za preprečevanje nasilja, se lahko odzovejo neustrezno);
- diskriminacija (ker je diskriminacija prisotna na številnih področjih življenja, se lahko kaže v obliki dostopa do stanovanj, izobraževanj, usposabljanj ter drugih virov in storitev).

Na odhod iz zlorabljajočega odnosa lahko vpliva tudi stigma. Ker je stigma izključujoča, lahko posameznice in posamezniki o svojem partnerskem odnosu molčijo in skrivajo

različne oblike zlorab, ki se odvijajo s strani drugega partnerja. Goffman (2008: 11) navaja, da je s stigmo povezan občutek sramu in strah pred tem, kako se bo odzvala okolica. Ker je z besedo *stigma* povezano pripisovanje določenih slabih lastnosti posameznikom ali posameznicam in izogibanje le-teh, slednja vsekakor vpliva tudi na socialno identiteto pripadnikov tako ženskega kot tudi moškega spola.

Različne sociološke teorije so poskušale odgovoriti na vprašanje odklonskega vedenja posameznikov in posameznic. Pri tem so nekateri zgodnji avtorji v 19. stoletju pripisovali določene fizične karakteristike posameznim ženskam in moškim. Spoznanja, ki so vodila Lombrosa do teorije o rojenem kriminalcu, so tako vključevala tudi takšne opise kot:

»[...] majhen kranialni indeks, nizko in ozko čelo, nepravilen nos, štrleča ušesa, povečani mandlji ter mnoge druge značilnosti. Da je oseba veljala za določen tip kriminalca, je morala imeti najmanj pet značilnosti« (Janković in Pešić 1988: 38–39) (naš prevod).

V skladu s časom in prostorom so se postopoma razvile tudi nekatere druge teorije, ki so v veljavi še danes. Ena od teh je tudi »teorija označevanja [*labeling theory*]«, ki govori o tem, na kakšen način se dajejo oznake deviantnim posameznikom in posameznicam. V tem kontekstu Šugmanova (2008: 3–4) pravi, da na status deviantnosti pomembno vplivajo dejavniki, kot so: starost, rasa, spol, socialna razdalja, moč ter socialni status. Nadalje avtorica poudarja, da se posameznik ali posameznica lahko znajde tako v vlogi *primarnega* kot tudi *sekundarnega* odklonskega vedenja. Da je oseba označena z nalepko primarnega odklona, pomeni, da krši določena družbena pravila, vendar ni kot deviantna označena s strani drugih oseb. Vendar pa se posameznik ali posameznica znajde v »začaranem« krogu, takoj ko se začne identificirati z odklonsko vlogo. Nekatere reakcije, ki sovpadajo s takšno sekundarno odklonsko vlogo, so lahko: racionaliziranje, minimiziranje ali zanikanje škode, pretirano posploševanje, prikrivanje, pripisovanje krivde drugim, razvrednotenje žrtve, svojevoljne interpretacije, selektivne abstrakcije in povečevanje.

K večjemu razumevanju ne samo odklonskega temveč tudi kriminalnega vedenja je veliko prispevala tudi Sutherlandova »teorija diferencialnih asociacij [*differential association theory*]«. Teorija pravi, da se deviantnega vedenja naučimo ravno tako kot običajnega vedenja, ki upošteva sprejemanje veljavnih družbenih norm. Če je odklonsko vedenje spodbujano v smislu nagrajevanja, posameznik ali posameznica slej ko prej razvije družbeno nesprejemljive vzorce vedenja. Glavna izhodišča avtorjeve teorije so (Janković in Pešić 1988: 55):

- odklonsko vedenje je naučeno;
- odklonsko vedenje je rezultat interakcije z drugimi osebami skozi proces

komunikacije;

- v principu se odklonsko vedenje vzpostavlja skozi primarne skupine;
- učenje odklonskega vedenja zajema:
  a) tehnike izvajanja kaznivega dejanja, ki so lahko zelo preproste ali bolj kompleksne,
  b) konkretno usmerjanje motivov, impulzov, racionalizacije in odnosov;
- od načina učenja motivov in impulzov je odvisno tudi na kakšen način posameznik ali posameznica prejme definicije, ki bodisi odobravajo ali ne odobravajo kršenje norm;
- posameznik ali posameznica postane devianten/deviantna, ker prejme več definicij, ki odobravajo kršenje norm, za razliko od tistih, ki kršenje norm ne odobravajo;
- diferencialne asociacije se lahko razlikujejo glede na pogostost, trajanje, prednost in intenzivnost;
- proces učenja odklonskega vedenja zajema vse tiste mehanizme, ki so del katerega koli učenja;
- čeprav je odklonsko vedenje izraz splošnih potreb in vrednot, se ne more pojasniti s temi istimi splošnimi potrebami in vrednotami, saj je nedeviantno vedenje prav tako izraz teh istovrstnih potreb in vrednot.

Različne oblike zlorab niso obravnavane enako. V primerih, ko gre za spolni napad ali fizično nasilje, se ob prijavi tovrstnega kaznivega dejanja vključijo organi pregona. Običajno se za osebo, ki je izvedla takšno nasilje, sprožijo določeni postopki, ki privedejo do prestajanja zaporne kazni. Vendar pa najpogosteje to ne prinese želenega učinka. Zato Foucault (2004: 289–292*)* opozarja predvsem na naslednje:

- zapori ne zmanjšujejo obsega kriminalnosti;
- zapiranje povzroča povratništvo;
- zapor neizogibno izdeluje prestopnike/prestopnice;
- zapor spodbuja organiziranje okolja prestopnikov in prestopnic, ki so med seboj solidarni, hierarhizirani in pripravljeni za vsa prihodnja pajdašenja;
- pogoji, ki se postavljajo spuščenim jetnikom, jih usodno obsojajo na povratništvo;
- zapor dela prestopnike/prestopnice še posredno, tako da potisne v bedo jetnikovo/jetničino družino.

Življenje z osebo, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, ni enostavno. Posameznikom in posameznicam, ki si želijo odhoda in se za to tudi odločijo, je potrebno premagati

prenekatero oviro. Ustrezna podpora institucij in ostalih udeležencev/udeleženk je pri tem ključnega pomena.

1.2 Opredelitev zlorabe

Zloraba v partnerskem odnosu lahko pomeni za vsako posameznico ali posameznika nekaj drugega. Jones in Schechter (1993: 13–14) (naš prevod) jo opredeljujeta takole:

Zlorabo definiramo kot vzorec prisilnega nadzorovanja, ki jo izvaja ena oseba nad drugo z namenom dominacije in doseganja svojega. Zloraba je vedenje, ki povzroča fizično škodo, strah in preprečuje osebi, da bi počela, kar želi, oziroma sodeluje v vedenjih, za katere se ni odločila svobodno.

Ne glede na to, ali se v odnosu med partnerjema pojavlja ena ali več oblik zlorabe, gre za neravnovesje moči. Dragoš pravi o tem sledeče (Dragoš *et al.* 2005: 25): »Močan je tisti, ki lahko vpliva na vedenje drugih v skladu z lastnimi interesi. Večina nosilcev moči misli, da so do takega učinkovanja na druge upravičeni, da 'imajo pravico' tako ravnati«.
Svetovna zdravstvena organizacija (World Health Organization) definira intimno partnersko nasilje na naslednji način: »Intimno partnersko nasilje se nanaša na vedenje s strani intimnega partnerja ali bivšega partnerja, ki izvaja fizično, spolno ali psihološko škodo, vključno s fizično agresijo, spolno prisilo, psihološko zlorabo in nadzorovalnimi vedenji« (Svetovna zdravstvena organizacija 2016) (naš prevod).

Zloraba se v partnerskih odnosih pogosto kaže na različne načine. Evans (1996: 29) govori o dveh oblikah moči:

- izkazovanje »moči nad drugimi [*power over*]« (je ena od možnosti gledanja na svet, kjer oseba deluje v skladu s prepričanjem, da bo dobil/a tisto, kar si želi, z uporabo moči zoper drugo osebo);
- »osebna moč [*personal power*]« (pri osebni moči gre za soustvarjanje in vzajemnost).

Po oceni Svetovne zdravstvene organizacije (WHO) je vsaka tretja ženska (35 %) na globalnem nivoju doživela bodisi fizično in/ali intimno partnersko nasilje ali nepartnersko spolno nasilje v nekem obdobju svojega življenja. V takšnem kontekstu je kar 38 % umorov povzročenih s strani moških intimnih partnerjev (Svetovna zdravstvena

organizacija 2016). Po podatkih drugih raziskav, kot je Svetovna študija o umorih iz leta 2013 (Global Study on Homicide 2013) iz Urada Združenih narodov za droge in kriminal (UNODC), je razbrati, da je 80 odstotkov vseh žrtev umorov in 95 odstotkov storilcev moškega spola. Iz iste študije je videti tudi to, da skoraj 15 odstotkov vseh umorov izvira iz nasilja v družini (63 600), pri čemer je skoraj 70 odstotkov vseh žrtev umorjenih žensk (43 600). Tudi v raziskavi, ki je zajela 42 000 žensk in jo je izvedla Agencija Evropske unije za temeljne pravice (FRA) leta 2012, se je pokazalo, da je nasilje nad pripadnicami ženskega spola velik problem v sodobni družbi. Tako se je med vprašanimi ženskami iz 28 evropskih držav, starih od 18 do 74 let, izkazalo, da je vsaka deseta ženska doživela neko obliko spolnega nasilja od 15. leta dalje, vsaka dvajseta ženska pa je bila tudi posiljena. Po podatkih raziskave je pravzaprav vsaka peta ženska doživela bodisi fizično in/ali spolno nasilje s strani sedanjega ali preteklega partnerja. Ugotovitve so pokazale, da zgolj 14 % vseh žensk prijavi takšno dejanje intimnega partnerskega nasilja policiji, medtem ko nepartnersko nasilno dejanje prijavi 13 % žensk (Agencija Evropske unije za temeljne pravice 2014: 3). Tudi v Sloveniji je bila leta 2010 izvedena Nacionalna raziskava o nasilju v zasebni sferi in partnerskih odnosih, ki je pokazala, da so v večini primerov povzročitelji nasilja moški (90,8 %). Ženske so v partnerskih odnosih najpogosteje doživljale psihično nasilje (49,3 %), fizično (23,0 %), premoženjsko (14,1 %), omejevanje gibanja (13,9 %) ter spolno nasilje (6,5 %). Po podatkih iz raziskave je vsaka druga ženska (56,6 %) doživela vsaj eno obliko nasilja od dopolnjenega 15. leta dalje (Poročilo o nacionalni raziskavi o nasilju v zasebni sferi in v partnerskih odnosih 2010: 8).

Po podatkih raziskave Eurobarometer, ki je bila opravljena v juniju 2016 med 28 evropskimi državami in je zajela 27 818 ljudi, velika večina Evropejcev (96 %) meni, da je nasilje nad ženskami nesprejemljivo. Kljub temu da so posamezne oblike nasilja nad ženskami zelo razširjene, kar tri četrtine vprašanih ljudi (74 %) meni, da je nasilje v družini nekaj vsakdanjega v njihovi državi. Tako kar četrtina posameznikov/posameznic (24 %) pove, da pozna prijatelja, prijateljico ali družinskega člana oziroma članico, ki je žrtev nasilja v družini. Raziskava je tudi razkrila, kako zakoreninjena so nekatera prepričanja, predvsem glede prelaganja krivde na žrtve nasilja ter prepričanj glede soglasja. Tako vsak peti posameznik ali posameznica (22 %) verjame, da si ženske pogosto izmislijo ali pretiravajo v svojih izjavah glede izkušenj zlorabe ali posilstva. Pravzaprav več kot četrtina (27 %) respondentov celo meni, da je spolni odnos brez privolitve upravičljiv (Eurobarometer 2016: 4–7).

1.3 Prepoznavanje zlorabe

Veliko moških in žensk vztraja v partnerskih odnosih, kjer so vsakodnevna stalnica prepiri, frustracije, nezadovoljstvo, negotovost, dvomi vase, nezaupanje, strah in nekatera druga občutja. Čeprav ljudje živijo skupaj z izbranim življenjskim partnerjem ali partnerko več mesecev, leta ali desetletja, menijo, da gre za občasne nesporazume v partnerskem odnosu, da je drugi partner, s katerim imajo težave, »težka oseba« ter da tudi sami niso brez napak. Sčasoma eden od partnerjev spozna, da drugi partner vedno doseže, kar želi, tako da se prvi partner niti ne zaveda, kako je do tega prišlo. Morda se ob tem pojavi nek občutek, ki opozarja, da nekaj ni v redu. Nekateri ljudje postanejo na ta drobni »alarm« pozorni, drugi ga večinoma niti ne zaznajo. Značilnosti takšnega partnerskega odnosa so naslednje (Bancroft in Patrissi 2011: kindle izdaja):

- pri konfliktih gre za to, kdo lahko zmaga in močneje prizadene drugega, namesto da je reševanje problema usmerjeno v konstruktivno smer;
- eden ali drugi partner sta bolj »eksplozivnega« značaja«, pri čemer se te eksplozije pojavijo zelo nepričakovano;
- sčasoma je opaziti, da partner ali partnerka, ki izvaja zlorabo, misli izključno in zgolj na to, kar je dobro zanj oziroma zanjo in ne za drugega partnerja ali partnerski odnos;
- za partnerja ali partnerko, ki izvaja zlorabo, se zdi, kot da ni nič njegova ali njena krivda, ima vedno pripravljene izgovore ali pa se za svoje vedenje pogosto opravičuje, čeprav z istim vedenjem še kar nadaljuje;
- oseba, ki izvaja zlorabo, včasih govori in počne škodljive stvari, pri čemer je drugi partner velikokrat kriv, čeprav jih ni storil;
- oseba z izkušnjo zlorabe lahko odkrije, da je drugi partner skrivnosten in neiskren glede nekaterih pomembnih zadev, kot so finance, odnosi z drugimi ljudmi ali omamljanje z opojnimi substancami;
- oseba, ki ne izvaja zlorabe, je lahko pogosto v skrbeh zaradi partnerja ali partnerke, ki pije, se drogira, ima samomorilne težnje ali kako drugače škoduje svojemu zdravju;
- zaradi partnerja ali partnerke, ki izvaja zlorabo, so odnosi z drugimi ljudmi oteženi, saj se o drugem partnerju govorijo slabe stvari ali pa gre za oviranje stikov; prav tako ni veliko prostora za poslušanje komentarjev s strani drugega partnerja ali pa se oseba, ki izvaja zlorabo, od tega oddaljuje in kaznuje drugo osebo, ko jih želi

povedati; oseba z izkušnjo zlorabe postaja čedalje bolj zaskrbljena nad odzivi partnerja ali partnerke, ko gre za pripovedovanje tematik z določeno vsebino;

- oseba z izkušnjo zlorabe veliko časa posveti raziskovanju tega, kaj moti drugega partnerja in tudi kaj pri tem sam/a dela narobe, pri čemer lahko posledično trpi njena ali njegova samozavest;
- oseba z izkušnjo zlorabe je »lačna« ljubezni in pozornosti s strani partnerja ali partnerke, ki izvaja zlorabo; čeprav ni nujno, je lahko v kombinaciji z izgovori partnerja/partnerke, ki izvaja zlorabo, tako da se ta čustveno oddaljuje ali ima drugega partnerja za nizko prioriteto; drugemu partnerju tako ne preostane drugega, kot da se še bolj trudi za pozornost, ki mu jo oseba, ki izvaja zlorabo, izkazuje.

Skozi daljše obdobje lahko manipulacija zajame različne oblike: obdobja zlorabe so običajno prepletena z obdobji relativnega miru, zato je lahko posameznik ali posameznica takrat ljubeč/a ali prijateljski/a in pokaže velikodušnost ali fleksibilnost z namenom pridobiti partnerjevo/partneričino zaupanje in vzbuditi upanje, da se je spremenil (Dutton 1995; Dutton in Painter 1993; Herman 1992 v Bancroft *et al.* 2011: kindle izdaja).

Bancroft (2015: kindle izdaja) pravi, da osebe, ki izvajajo zlorabo, ustvarjajo konfuzno stanje z obračanjem besed, tako da izpadejo bolje kot druga oseba v partnerskem odnosu, kar se kaže na naslednje načine:

- ko oseba, ki izvaja zlorabo, drugega partnerja omalovažuje, se prvi izgovarja na to, da uporablja zgolj »konstruktivno kritiko« ali da pomaga partnerju/partnerki »soočiti se z realnostjo«, a ko oseba z izkušnjo zlorabe poskuša kaj povedati drugemu partnerju/partnerki, se ta obrne proti njemu/njej in govori, da je oseba z izkušnjo zlorabe pravzaprav tista, ki omalovažuje osebo, ki izvaja zlorabo;
- ko pride do obračuna (verbalnega ali fizičnega), se oseba, ki izvaja zlorabo, izgovarja, da se je branil/a, medtem ko se oseba z izkušnjo zlorabe ne brani, temveč napada;
- ko se oseba, ki izvaja zlorabo, odkrito spogleduje z osebami nasprotnega spola, drugemu partnerju sporoča, da ga to ne sme vznemirjati, saj gre za posameznikovo »negotovost«, vendar ko poskuša imeti drugi partner/partnerka prijateljstvo z osebo nasprotnega spola ali ko tretja oseba povabi partnerja/partnerko na ples, sledijo obtožbe s strani osebe, ki izvaja zlorabo;
- ko oseba z izkušnjo zlorabe prosi drugo osebo, naj ne bo toliko osredotočena sama nase, je ta označena z različnimi žaljivkami ali obtožena, da zanemarja potrebe osebe, ki izvaja zlorabo, a ko oseba z izkušnjo zlorabe potrebuje kaj zase, je s strani

osebe, ki izvaja zlorabo, označena kot »sebična«.

Življenje s posameznikom ali posameznico, ki ima izbruhe besa, prezira, jeze ali sovraštva in nekaterih drugih emocij, niso za drugo osebo zgolj napete okoliščine, temveč način življenja. Za večje prepoznavanje dinamike zlorabe v partnerskem odnosu Bancroft (2003: 24–47) našteva najpogostejše mite, ki se pogosto zmotno povezujejo z vedenjem posameznika ali posameznice, ki izvaja zlorabo:

a) posameznik/posameznica je bil/a zlorabljen/a kot otrok, zato rabi terapijo;
b) posameznik/posameznica je bil/a v odnosu s preteklim partnerjem/partnerko, ki je slabo ravnal/a z njim/njo, zato ima posledično težave z nasprotnim spolom – je čudovita oseba in tisti partner/partnerka ga je naredil/a takšnega;
c) posameznik ali posameznica izvaja zlorabo, ker mu/ji je veliko do druge osebe – ljudje povzročajo osebam, ki jih imajo radi, največ bolečine;
d) posameznik ali posameznica zadržuje svoja čustva v sebi, dokler ne poči – mora biti v stiku s svojimi čustvi in se jih naučiti izraziti, preden eksplodira;
e) posameznik ali posameznica ima nasilno, eksplozivno osebnost – naučiti se mora biti manj agresiven/agresivna;
f) posameznik ali posameznica izgublja nadzor nad seboj – enostavno čisto ponori;
g) posameznik ali posameznica je preveč jezen/jezna – naučiti se mora obvladovanja jeze;
h) posameznik ali posameznica ni normalen/normalna – je duševno bolan/a, zato bi se moral/a zdraviti;
i) posameznik ali posameznica sovraži ženske – njegova/njena mama ali katera druga ženska je morala storiti nekaj res slabega;
j) posameznika ali posameznico je strah intimnosti in zapuščenosti;
k) posameznik ali posameznica ima slabo samozavest – popraviti mora svojo samopodobo;
l) nad posameznikom/posameznico se izživlja njegov/njen šef, zato se počuti nemočnega/nemočno in neuspešnega/neuspešno – ko pride k svoji družini, začne izvajati zlorabo, saj se edino tako počuti močnega/močno;
m) posameznik ali posameznica ima slabe komunikacijske, konfliktno razreševalne in stresno obvladovalne veščine – potrebuje usposabljanje;
n) ravno tako veliko zlorabljajočih žensk je kot moških – zlorabljeni moški so nevidni, ker jih je sram o tem govoriti;
o) zloraba je ravno tako škodljiva za posameznika/posameznico, ki jo izvaja, kot tudi

za njegovega/njenega partnerja – oba sta žrtvi;

p) posameznik ali posameznica izvaja zlorabo, ker se je v preteklosti soočal/a z veliko družbene diskriminacije in nepravičnosti, zato se v družini na ta način počuti močnega/močno;
q) alkohol je tisti, ki ga/jo dela nasilnega/nasilno – če ga/jo lahko pripravim do tega, da ostane trezen/trezna, bo najin odnos v redu.

Ker je za zlorabo v partnerskem odnosu značilna posebna dinamika, je ključnega pomena, da se partner oziroma partnerka z izkušnjo zlorabe zave, da je odgovornost za zlorabo vedno na strani tistega, ki jo udejanja.

1.4 Dinamika zlorabe

Ko imajo ljudje težave z zlorabo v partnerskem odnosu, običajno to interpretirajo kot težave v komunikaciji. Z različnimi tehnikami pogovora ali spraševanja se poskuša oseba z izkušnjo zlorabe prilagoditi osebi, ki izvaja zlorabo, in pri tem rešiti situacijo v danih okoliščinah. V kontekstu dialoga med partnerjema je tako v središču dinamika pogovora, ki ima naslednje značilnosti (Bancroft 2003: 143–147):

1. oseba, ki izvaja zlorabo, razume prepire kot vojno (oseba, ki izvaja zlorabo, si želi zmagovati, pri čemer se zmaga meri po tem, kdo je večino časa govoril, uporabil najbolj uničujočo ali »smešno« žalitev ter kdo ima nadzor nad končnimi odločitvami v razpravi; prepričanje oseb, ki izvajajo zlorabo, je, da je partnerska zveza dihotonomen odnos, kjer je na eni strani oseba z izkušnjo zlorabe, na drugi strani pa oseba, ki zlorabo izvaja);
2. oseba z izkušnjo zlorabe nima nikoli prav (ne gre samo za preusmerjanje pozornosti od strategij, ki se jih uporablja, temveč tudi za obračanje realnosti, kar pomeni, da oseba, ki izvaja zlorabo, ne more sprejeti drugačnega mnenja in prav tako ne želi, da bi mnenje sogovornika/sogovornice vplivalo nanj);
3. oseba, ki izvaja zlorabo, razpolaga s številnimi nadzorovalnimi strategijami v konfliktnih situacijah (oseba, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, uporablja različne nadzorovalne strategije v pogovoru, vključno s čustvenim ali fizičnim ustrahovanjem, da lažje diskreditira perspektivo sogovornika/sogovornice);
4. oseba, ki izvaja zlorabo, vedno doseže svoje – na takšen ali drugačen način (v procesu komunikacije oseba, ki izvaja zlorabo, želi, kar želi, in to kadarkoli, saj čuti, da je do tega upravičen/a).

V procesu komunikacije med partnerjema z izkušnjo zlorabe in osebo, ki izvaja zlorabo, običajno prihaja do težkih besed, ki lahko vodijo tudi k nasilnim dejanjem. Vsak stavek ali beseda, ki je izrečena s strani osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, po navadi naleti na neustrezen odziv osebe, ki izvaja zlorabo. Na začetku se lahko zdi, kot da gre za nesporazum, kasneje pa ne gre več samo za konflikte, temveč tudi za resne grožnje in potencialno uresničenje le-teh. Čeprav različne oblike zlorab ne peljejo vedno do fizičnega nasilja, lahko kljub temu pride do posameznih dogodkov, kot so (Pence in Paymar 1993: 98):

- suvanje, grabljenje, porivanje;
- zadrževanje druge osebe, da ne more oditi iz prostora;
- klofutanje, udarjanje, brcanje, grizenje;
- davljenje, držanje roke preko ust;
- grožnje s poškodovanjem osebe, dviganje pesti;
- siljenje osebe, da dela proti svoji volji;
- metanje stvari proti partnerju/partnerki;
- uporabiti ali nameriti pištolo, nož ali drugo orožje zoper partnerja/partnerko;
- zasledovanje partnerja/partnerke z avtomobilom ali poskušati ga/jo izriniti s ceste;
- vračanje udarca nazaj, ko je ena oseba udarila drugo osebo.

Zloraba v partnerskem odnosu je včasih bolj, drugič manj vidna. Včasih je osebo, ki izvaja zlorabo, težko sprejeti, takšno kot je, saj so nekatere izrečene besede ali storjena dejanja taka, da globoko prizadenejo drugo osebo. S takšno bolečino se druga oseba postopoma »nauči« živeti, čeprav v sebi ve, da partnerjevo/partneričino ravnanje ni ustrezno. Ker je zlorabo v partnerskem odnosu včasih težje prepoznati zaradi njene subtilnosti, Loring (1998: 4–5) opozarja na nekatere pogostejše znake čustvenega zlorabljanja:

- podcenjevanje, omalovaževanje,
- vpitje, kričanje,
- poniževanje,
- kritiziranje, ocenjevanje,
- ukazovanje, komandiranje,
- »kuhanje mule«,
- zadrževanje, odrekanje naklonjenosti,
- ignoriranje, neupoštevanje,
- izoliranje, ločitev od družine in prijateljev,
- nadzorovanje, kontroliranje časa in aktivnosti,

- poskus omejiti vire, sredstva (denar, telefonski klici),
- vtikanje, vmešavanje v priložnosti (zaposlitev, zdravstvena oskrba, izobraževanje),
- očitanje osebi z izkušnjo zlorabe v zapletanje ponavljajočih, namernih, škodljivih vedenj,
- metanje predmetov, ne nujno proti osebi z izkušnjo zlorabe,
- loputanje vrat, treskanje predmetov,
- zasmehovanje, posmehovanje osebe z izkušnjo zlorabe,
- izražanje gnusa, ogorčenja proti osebi z izkušnjo zlorabe,
- grožnje z zapuščanjem (fizičnim ali čustvenim),
- izražanje čezmernega, pretiranega ljubosumja,
- grožnje v zvezi z življenjem, domačimi živalmi, premoženjem, družino,
- izpostavljanje osebe z izkušnjo zlorabe v dinamiki zlorabe pred otroki, živalmi ali starši,
- prisiljevanje osebe z izkušnjo zlorabe v nezakonite dejavnosti,
- izzivanje, provociranje osebe z izkušnjo zlorabe v nebogljeno kriljenje,
- izključevanje, neupoštevanje,
- zavračanje,
- projiciranje/obtoževanje,
- zanikanje (zlorabe s strani osebe, ki izvaja zlorabo),
- negativno označevanje,
- subtilne grožnje fizičnega in/ali čustvenega zapuščanja oziroma dejanskega fizičnega in/ali čustvenega zapuščanja.

Posamezniki in posameznice, ki izvajajo zlorabo v partnerskem odnosu, ustrahujejo drugo osebo na različne načine. Pence in Paymar (1993: 155–156) opozarjata, da so tako grožnje kot ustrahovanja uporabljena z namenom ohromitve druge osebe. Na eni strani kontinuuma so osebe z izkušnjo zlorabe primorane delati stvari za drugo osebo, hoditi na mesta, kamor ne želijo iti, vabiti osebe na obisk, ki jih ne želijo videti, ali zapuščati kraje, ko sami uživajo v njih. Po drugi plati pa so prav tako prisiljene početi stvari proti svoji volji, kot je prostitucija, zloraba drog, kraja po trgovinah ali poneverjanje sredstev.

Zaradi takšne nepredvidljivosti je življenje s posameznikom ali posameznico, ki izvaja zlorabo, izjemno naporno. Madanes (1994: 170) (naš prevod) pravi: »Iracionalno vedenje s strani člana družine spodkopava družinsko strukturo, ne samo, ker je skrb vzbujajoče za vse vpletene, temveč ker vpliva na sposobnost družinskega delovanja in pelje vedno v finančno izgubo«.

Ista avtorica navaja dva tipa takšnih iracionalnih vedenj, ki se pojavljata kot (Madanes 1994: 170):

- aktivna oblika (pretirano zapravljanje, hazardiranje in kraja);
- pasivna oblika (zavračanje dela, fizična bolezen, depresija, obsesije, tesnobnost, panika, motnje hranjenja, odvisnosti od drog, alkoholizem).

V partnerskem odnosu, kjer se odvija zloraba, mnogo skrbi povzročajo tudi finančna sredstva. Velikokrat se težave ne nanašajo zgolj na osnovno preživetje, temveč tudi na situacije, ko gre za nakup zdravstvenih pripomočkov (očala, zobozdravstvene storitve), popravilo avtomobila ali druge stvari (Hackley 2015: kindle izdaja). Čeprav poskuša oseba z izkušnjo zlorabe preživeti in poskrbeti za razne stroške z različnimi strategijami, pa posameznik ali posameznica z več materialnimi sredstvi drugemu partnerju/partnerki onemogoča finančno neodvisnost na različne načine (Battered Women's Support Services: 3–4):

a) preprečevanje posedovanja/ohranjanja sredstev:
   - goljufija, kraja, zaplemba premoženja ter drugih finančnih virov (kreditne kartice, lastnino ...),
   - opuščanje družinskega vzdrževanja in prevzemanja odgovornosti s strani osebe, ki izvaja zlorabo,
   - osebe z izkušnjo zlorabe so prisiljene pustiti službo ali pa so odvrnjene od tega, da dobijo novo,
   - vmešavanje glede dostopa s prevozom, npr. vzeti avto, ne dati denarja za bencin in podobno,
   - prisiljevanje osebe z izkušnjo zlorabe, da pusti svojo službo,
   - sabotiranje delovnega mesta z zalezovanjem in nadlegovanjem, medtem ko je oseba z izkušnjo zlorabe na delu,
   - vmešavanje v izobraževalni proces osebe z izkušnjo zlorabe, npr. ne dovoliti iti v šolo, učenja jezika (ko ne gre za materni jezik),
   - odvračanje osebe z izkušnjo zlorabe od izboljševanja poklicnih spretnosti;
b) preprečevanje dostopa in uporabe sredstev:
   - odvračanje osebe z izkušnjo zlorabe do uporabe družinskega premoženja,
   - nadzorovanje sredstev glede porabe, npr. dajanje določene vsote denarja osebi z izkušnjo zlorabe ter zasliševanje glede porabe,
   - strogo omejevanje sredstev za gospodinjstvo, npr. hrano ipd.,
   - skrivanje skupnega denarja,

- odvračanje osebe z izkušnjo zlorabe od uporabe skupnega bančnega računa,
- skrivanje in laganje glede skupnega premoženja,
- odrekanje informacij glede denarnih sredstev,
- osebe, ki izvajajo zlorabo, pogosto skrivajo tudi premoženje, npr. nepremičnine, kupljene izven matične države ali pod imeni drugih sorodnikov; omejevanje sredstev s strani partnerja/partnerke, ki izvaja zlorabo, lahko osebo z izkušnjo zlorabe pripelje do prejemanja socialne podpore, kar posamezniki in posameznice, ki izvajajo zlorabo, še bolj izkoristijo za poglobitev družbene stigme z nadaljnjim poniževanjem in degradiranjem osebe z izkušnjo zlorabe;

c) izkoriščanje sredstev:
   - kraja denarja od osebe z izkušnjo zlorabe,
   - ustvarjanje neprimernih stroškov,
   - ustvarjanje dolgov z odvzemanjem ali porabljanjem, kar je oseba z izkušnjo zlorabe nekoč imela,
   - ustvarjanje stroškov z namenom preprečiti, da bi oseba z izkušnjo zlorabe lahko nadomestila stvari in popravila škodo,
   - imeti kreditne kartice v imenu obeh partnerjev in uporabljati kartice brez dovoljenja osebe z izkušnjo zlorabe,
   - prisiljevanje osebe z izkušnjo zlorabe, da piše čeke,
   - nekatere osebe z izkušnjo zlorabe so prisiljene razglasiti osebni stečaj ali pa imajo zapuščino dolgov in slabe kredite; pogosto se še po več letih po odhodu iz partnerskega odnosa ukvarjajo z dolgovi in posledicami slabih kreditnih točk ter bankrotov.

Ljudje se odzivajo na težke situacije zelo različno. Včasih je to težko razumeti, predvsem ko gre za raznolike oblike zlorab v partnerskem odnosu. Oseba z izkušnjo zlorabe ostaja s partnerjem/partnerko kljub »dobrim« in slabim obdobjem v partnerskem odnosu, čeprav v tej dinamiki na razumevanje in razmišljanje še vedno vplivajo določena čustva. Bancroft (2003: 112) (naš prevod) pravi o tem takole: »Oseba, ki izvaja zlorabo, je človeško bitje in ne kakšna zlobna pošast, vendar pa ima globoko kompleksen in destruktiven problem, katerega ne bi smeli podcenjevati«.

Avtor navaja, da je pri osebah, ki izvajajo zlorabo, spremembo težko doseči. Za resnično razumevanje problema je potrebno vedeti tudi sledeče (Bancroft 2003: 113) (naš prevod):

»Vedenje osebe, ki izvaja zlorabo, je primarno zavestno, tako da ravna namerno in ne po nesreči ali z izgubo nadzora nad seboj, vendar pa se osnovnega razmišljanja, ki poganja to

vedenje, v veliki meri ne zaveda«.
Bancroft (2015: kindle izdaja) (naš prevod) pravi tudi naslednje:

Za nadzorovalno vedenje partnerja gre takrat, ko se drugi partner vsakič znova počuti razvrednotenega. To se lahko kaže skozi verbalno zlorabo in duševno krutost, z izvajanjem pritiska, bolečino ali spolnim poniževanjem. Kaže se tudi skozi izvajanje nadzora nad financami, varanjem ali spogledovanjem z drugimi osebami, tako da se drugi partner počuti manj vrednega, z osredotočanjem na izključno lastne potrebe in zanemarjanje partnerjevih (čustvenih, spolnih, finančnih ali katerih drugih), s hladnostjo in odrekanjem, če ne dobi tistega, kar želi, s spremembo drugega partnerja v osebo, ki stalno streže, s kroničnim ignoriranjem prevzemanja odgovornosti, tako da drugemu partnerju ostanejo zadeve, ki jih mora rešiti, ali skozi nasilje in grožnje. Razvrednotenje in dominacija potekata v različnih oblikah.

Osebe, ki izvajajo zlorabo, lahko to počnejo zelo subtilno. V procesu sporazumevanja se druga oseba počuti slabo, vendar ne more ničemur pripisati vzroka. Ker so osebe, ki izvajajo zlorabo, izjemno spretne v izigravanju partnerja/partnerke, slednji najpogosteje pripisujejo sebi občutek krivde za nek dogodek ali okoliščine, v katerih so se znašli. Za zavajanje druge osebe se tako uporabljajo najrazličnejše strategije in nekatere od teh lahko vključujejo tudi (Simon 1996: 80–92):

- zanikanje (oseba noče priznati, da je storila nekaj, kar drugemu škodi, kljub temu da je očitno; taktika »Kdo ... jaz«? je način »igranja nedolžnega«, kar osebe z izkušnjo zlorabe pripelje do tega, da se počutijo neupravičene pri soočenju osebe, ki izvaja zlorabo glede določenega vedenja; to je tudi način, kako posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, daje sebi pravico, da nadaljuje s svojim vedenjem, kot želi; pri tej vrsti zanikanja ne gre za obrambni mehanizem, temveč za manever, ki ga oseba uporablja, da se ljudje umaknejo ali doživijo občutek krivde, ker namigujejo, da bi oseba, ki izvaja zlorabo, v partnerskem odnosu lahko storila kaj narobe);
- selektivna nepozornost (ta taktika je podobna zanikanju in je včasih zanjo tudi zamenjana; gre za to, da se oseba, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, »dela neumno« ali se vede, kot da ne ve, kaj se dogaja; posamezniki in posameznice, ki uporabljajo to taktiko, ignorirajo opozorila, prošnje ali želje drugih sogovornikov/sogovornic in v splošnem zavračajo vse, kar bi jih lahko odvrnilo od

njihove namere; oseba, ki izvaja zlorabo, pogosto ve, kaj drugi želijo od nje, zato začne z »ne želim slišati« vedenjem; z uporabo te taktike se oseba, ki izvaja zlorabo, aktivno upira sprejemanju pozornosti ali pa se vzdržuje vedenja, ko drugi želijo spremembo);

- racionalizacija (gre za izgovor osebe, ki izvaja zlorabo, da lahko nadaljuje z neustreznim ali škodljivim vedenjem; lahko je učinkovita taktika, še posebej, ko je razlaga ali upravičenje s strani osebe, ki izvaja zlorabo, dovolj smiselna, da se vsak razumen človek ujame vanjo; če oseba, ki izvaja zlorabo, lahko prepriča druge ljudi, da je upravičena do tega, kar počne, potem je svobodnejša v doseganju svojih ciljev brez vmešavanja);
- preusmerjanje (ko poskušajo osebe z izkušnjo zlorabe pripraviti osebe, ki izvajajo zlorabo, do tega, da se osredotočijo v razpravi na konkreten problem ali vedenje, ki predstavlja težavo, so slednji strokovnjaki/strokovnjakinje v tem, kako spremeniti temo ali se izogniti določenemu vprašanju; z uporabo te strategije osebe, ki izvajajo zlorabo, poskušajo odvrniti pozornost proč od svojega vedenja in zamotiti drugo osebo, tako da lahko nadaljujejo s skritimi nameni);
- laganje (osebe, ki izvajajo zlorabo, pogosto lažejo tako, da ne povejo vse resnice ali pa resnico izkrivljajo; še posebej spretne so v tem, da se izražajo nejasno, ko se postavijo direktna vprašanja);
- prikrito ustrahovanje (osebe, ki izvajajo zlorabo, pogosto grozijo tako, da vzbujajo tesnobo in zaskrbljenost, pri čemer se osebe z izkušnjo zlorabe znajdejo v enostranskem položaju; posamezniki in posameznice, ki izvajajo zlorabo, ustrahujejo tako, da uporabljajo grožnje na prikrit, subtilen, posreden ali nakazan način);
- vlivanje občutka krivde (to je eno od najljubših orožij oseb, ki izvajajo zlorabo – druga je sramotenje; ena od stvari, ki jo osebe, ki izvajajo zlorabo, dobro vedo, je, da imajo ljudje zelo raznolike stopnje vesti v primerjavi z njimi samimi; osebe, ki izvajajo zlorabo, so pogosto vešče tega, kako zbuditi slabo vest pri posameznikih in posameznicah, da začnejo ti dvomiti vase, začutijo tesnobo in se znajdejo v podrejenem položaju; večji kot ima oseba občutek vesti, bolj je učinkovita krivda kot orožje);
- sramotenje (to je strategija, ko se uporabljata subtilen sarkazem in poniževanje kot sredstvi za povečanje strahu in dvomov samega vase; osebe, ki izvajajo zlorabo, uporabljajo to taktiko, da se sogovornik ali sogovornica počuti nezadostnega ali

nevrednega in se tako ukloni; to je učinkovit način za spodbujanje občutka osebne neustreznosti, saj oseba, ki izvaja zlorabo, ohranja položaj nadvlade);

- vloga igranja žrtve (ta taktika vključuje sebe predstaviti kot nedolžno žrtev okoliščin ali vedenja s strani tretje osebe z namenom pridobiti naklonjenost, vzbuditi sočutje in imeti od tega korist; ena od stvari, na katero oseba, ki izvaja zlorabo, računa, je, da manj trdosrčni posamezniki ne morejo prenašati, kako nekdo trpi; ta strategija je preprosta, saj je potrebno sogovornika le prepričati, da oseba, ki izvaja zlorabo, trpi in oseba z izkušnjo zlorabe bo poskušala olajšati stisko);
- klevetanje (ta strategija je pogosto uporabljena skupaj s taktiko igranja žrtve; oseba, ki izvaja zlorabo, uporablja to taktiko, da je videti, da se zgolj odziva oziroma se brani pred agresivnostjo partnerja/partnerke);
- igranje vloge hlapca (osebe, ki izvajajo zlorabo, uporabljajo to taktiko, da prikrijejo svoje koristoljubne namene pod krinko bolj plemenitih razlogov; to je pogosta taktika, vendar jo je težko prepoznati; osebe, ki izvajajo zlorabo, s pretvezo, da trdo delajo, prikrijejo svojo ambicijo, željo po moči in iskanju položaja prevlade nad drugimi);
- zapeljevanje (osebe, ki izvajajo zlorabo, so spretne pri šarmiranju, hvaljenju, laskanju ali odkritem podpiranju sogovornikov/sogovornic z namenom, da se zniža njihova obramba in se pridobita zaupanje ter zvestoba; posamezniki in posameznice, ki izvajajo zlorabo, se zavedajo, da so ljudje do neke mere čustveno odvisni in želijo odobritev, potrditev, občutek, da so cenjeni in se jih potrebuje; pozornost na te potrebe je lahko za osebo, ki izvaja zlorabo, vstopnica za neverjetno moč nad drugimi);
- projiciranje krivde (osebe, ki izvajajo zlorabo, vedno iščejo način, kako bi prevalili krivdo za svoje obnašanje na sogovornika ali sogovornico; pri tem so ne le spretni v iskanju grešnega kozla, ampak so tudi strokovnjaki oziroma strokovnjakinje v tem početju na subtilen in težko zaznaven način);
- minimizacija (ta taktika je svojevrstna oblika zanikanja, povezana z racionalizacijo; ko se uporablja ta strategija, oseba, ki izvaja zlorabo, poskuša zatrjevati, da zloraba ni tako škodljiva ali neodgovorna, kot se trdi).

Ko oseba, ki izvaja zlorabo, misli, da ni ustrezno upoštevana, sledi z njene strani srdit bes ali jeza. Bancroft (2003: 59–60) opozarja glede razumevanja jeze s strani partnerja ali partnerke, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, na dve ključni predpostavki:

1. posameznik oziroma posameznica, ki izvaja zlorabo, nima težav z lastno jezo, temveč s partnerjevo/partneričino;
2. posameznik oziroma posameznica ne izvaja zlorabe, ker je jezen/jezna, temveč ravno obratno.

Neprestano izpostavljanje različnim napadom je za partnerja ali partnerko izčrpavajoče delo. Ugotoviti mora namreč, kaj se je v določeni razpravi zgodilo, ter razvrstiti določene dogodke in občutja (Bancroft in Patrissi 2011: kindle izdaja).

Za partnerski odnos, v katerem se odvija zloraba, je tako značilno, da ima oseba določene »pravice« vključno z/s (Bancroft 2003: 55–59):

- fizično postrežbo (gre za tradicionalno osredotočenega posameznika, ki izvaja zlorabo, saj od partnerja/partnerke pričakuje ustrezno pripravljene obroke, skrb za otroke, urejeno gospodinjstvo ter mnoga druga s tem povezana opravila; druga oseba je pravzaprav v vlogi neplačanega služabnika);
- čustveno postrežbo (posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, pričakuje, da bo partner/partnerka vedno na razpolago za zadovoljevanje določenih čustvenih potreb, kot je poslušanje partnerja ali partnerke, ko govori o samem sebi, predvidevanje potreb ali želja, še preden so ta sploh izražena, pričakovanje, da bo partner/partnerka vse izpustil/a iz rok in tolažil/a partnerja/partnerko, ali opuščanje določenih aktivnosti, v katerih oseba z izkušnjo zlorabe uživa);
- spolno postrežbo (gre za pričakovanje, da bo oseba ustregla spolnim zahtevam partnerja/partnerke, ki izvaja zlorabo; posameznik ali posameznica tako ne sprejema zavrnitve s strani druge osebe, a jo obenem istočasno lahko tudi zavrača; če druga oseba pri tem ne doseže spolnega užitka, lahko to tudi zameri; nekateri posamezniki in posameznice tudi nimajo želje po spolnem odnosu s partnerjem/partnerko zaradi različnih avantur z drugimi ljudmi);
- izkazovanje spoštovanja (gre za to, da partner/partnerka ne dvomi v posameznikove okuse in mnenja, ko jih ta izraža pred njim/njo ali drugimi ljudmi);
- svoboda pred odgovornostjo (posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, verjame, da kritika zanj/zanjo ne velja; če druga oseba poskuša kaj povedati, ga posameznik ali posameznica okrivi za to, da izziva, saj oseba verjame, da lahko povzroča škodo brez prevzemanja odgovornosti; v primeru, da je na takšno ravnanje opozorjen/a s strani druge osebe, se je sposoben/sposobna za to tudi maščevati).

Ne glede na to, kaj se je zgodilo v določeni situaciji, osebe, ki izvajajo zlorabo, vedno

krivijo drugo osebo za konkretna dejanja ali besede. Bancroft (2003: 152–157) navaja določene koristi, ki jih ima oseba, ko izvaja zlorabo v partnerskem odnosu:

- posameznik ali posameznica čuti notranje zadovoljstvo, ko gre za občutek moči in nadzora;
- posameznik ali posameznica dosega svoj namen zlasti takrat, ko je to pomembno;
- drugi partner/partnerka je oseba, na katerega posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, prenaša svoje probleme;
- posameznik ali posameznica ima svobodo in prosti čas na račun neplačanega dela s strani druge osebe;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, je v središču pozornosti s fokusom na lastnih potrebah;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, ima nadzor nad finančnimi sredstvi;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, je osredotočen/a na zagotavljanje lastne kariere, izobrazbe ali drugih ciljev;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, ima status partnerja oziroma partnerke in/ali očeta oziroma matere, vendar brez kakršnih koli odrekanj;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, ima odobravanje s strani prijateljev in sorodnikov;
- posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, ima dvojna merila.

Zaradi različnih oblik nadzorovanja v partnerskem odnosu je oseba z izkušnjo zlorabe pod neprestanimi pritiski. Pri tem je lahko spolno življenje z osebo, ki izvaja zlorabo, vir dodatnih bolečin in trpljenja. Pri tej obliki nadzorovanja partnerjeve/partneričine želje ne pridejo do izraza, temveč so v ospredju potrebe in zahteve osebe, ki zlorabo izvaja. Bancroft (2015: kindle izdaja) pri tem opozarja na nekatere pogoste oblike:

- nezvestoba s strani partnerja/partnerke;
- uporaba spolnih žalitev (žaljenje partnerjeve oziroma partneričine privlačnosti, podajanje komentarjev glede določenih delov telesa, žaljenje partnerjevih oziroma partneričinih spolnih izbir ali hrepenenj, žalitve glede načina ljubljenja);
- poniževanje s strani partnerja ali partnerke (razkrivanje informacij spolne narave partnerja/partnerke, »šaljenje« na račun partnerjeve/partneričine spolnosti, vedenje prve osebe, ki je spolno vznemirljivo za drugo osebo, in izrabljanje tega vedenja z namenom prizadeti partnerja/partnerko);
- izvajanje pritiskov, vlivanje občutka krivde, nadlegovanje partnerja/partnerke v neželeni spolni odnos ali druga spolna dejanja, ki so nezaželena;

- izvajanje posilstva ali drugih spolnih dejanj, kot je grabljenje osebe, ko ta ne želi, siljenje v spolni odnos z drugimi ljudmi, spolni odnos na podlagi groženj, pomanjkanje spanca zaradi spolnega odnosa.

Ker temelji velik del razumevanja spolnosti na pornografski industriji, se posamezniki in posameznice, ki izvajajo zlorabo, ne učijo samo različnih spolnih praks, temveč tudi izkoriščanja žensk ali moških. Najpogosteje so tako osebe z izkušnjo spolne zlorabe v partnerskem odnosu prizadete na naslednje načine (McOrmond Plummer *et al*. 2014: kindle izdaja):

- analna ali vaginalna penetracija s prstom, penisom ali predmetom;
- oralno posilstvo – prisilna felacija ali kunilingus;
- dotikanje osebe z izkušnjo zlorabe na spolni način ali siljenje osebe z izkušnjo zlorabe, da se dotika posameznika oziroma posameznice, ki izvaja zlorabo;
- prisiljevanje osebe z izkušnjo zlorabe, da je na voljo drugim ljudem – posilstvo v skupini ali prostitucija;
- prisiljevanje osebe z izkušnjo zlorabe v spolne stike z živalmi;
- siljenje druge osebe v gledanje pornografije;
- snemanje ali kakšno drugo dokumentiranje spolnih dejanj brez privolitve druge osebe;
- kakršna koli verbalna spolna degradacija;
- reproduktivno prisiljevanje (siljenje partnerke, da zanosi, prekinitev nosečnosti partnerke s spontanim splavom ali umetno prekinitvijo);
- namerno izpostavljanje druge osebe spolno prenosljivim boleznim.

Partnerski odnos, v katerem se odvija zloraba, je običajno že nakazan z določeno spolno vsebino s strani posameznika ali posameznice, ki izvaja zlorabo, zato je drugi osebi bolj ali manj znana dinamika spolnega življenja. Tako so skladno s tem pogosta tudi naslednja prepričanja posameznikov in posameznic, ki izvajajo zlorabo v partnerskem odnosu (Pence in Paymar 1993: 141–144):

- oseba zapeljuje drugega partnerja/partnerko, s tem ko dopušča dotikanje na spolni način;
- oblačila osebe so izzivalna;
- če oseba zapeljuje drugega partnerja/partnerko, si zasluži imeti spolni odnos;
- ko oseba pove *ne*, tega ne misli;
- če partner ali partnerka kupuje osebi stvari, je dolžna imeti spolni odnos;
- če ima oseba določen »ugled«, lahko vnaprej pričakuje spolni odnos;

- zakonska zveza pomeni, da so posamezniki in posameznice upravičeni do spolnega odnosa s partnerjem/partnerko, kadar koli si to zaželijo;
- določeni posamezniki in posameznice ne morejo nadzorovati svojih spolnih potreb;
- če oseba ne izraža spolne privlačnosti, jo izrablja kot orožje ali pa jo uporablja pri drugih;
- dolžnost zakonskega partnerja/partnerke je imeti spolni odnos, tudi če sam/a tega ne želi;
- ne moreš posiliti svojega partnerja/partnerke.

Izvajanje zlorabe v partnerskem odnosu je prepleteno z mnogimi uničujočimi vidiki partnerjevega življenja. Zaradi nenehnih nihanj razpoloženja ali drugih čustvenih odzivov partnerja oziroma partnerke je oseba z izkušnjo zlorabe pogosto zbegana.

1.5 Posledice zlorabe

Ljudje ostajajo v odnosu z osebo, ki izvaja zlorabo, zaradi različnih razlogov. Čeprav oseba z izkušnjo zlorabe sčasoma spozna svojega partnerja ali partnerko, se težko odloči za spremembo partnerskega odnosa.

Takšna dinamika je rezultat »vzorca [*intermittent reinforcement*]«, ki so ga raziskovalci odkrili pri živalih, in katerega princip se lahko prenese tudi na človeško vedenje. To pravzaprav pomeni, da bolj, ko je oseba, ki izvaja zlorabo, v nekem obdobju prijazna, ljubeča ali spolno privlačna, drugo osebo s svojim vedenjem priklene nase. Zaradi izmenjujočih se dobrih in slabih obdobij s strani posameznika ali posameznice, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, je nastanek »travmatske povezanosti [*traumatic bonding*]« povezan tudi s številnimi drugimi dejavniki (Bancroft 2015: kindle izdaja).

Kendall Tackett *et al.* (2013: kindle izdaja) pravi, da so posledice zlorab v partnerskem odnosu zelo raznovrstne in lahko vključujejo telesne poškodbe, s stresom povezane bolezni, z duševnim zdravjem povezane posledice, zlorabljanje med nosečnostjo, fizične posledice prisilnega spolnega odnosa ter umor. Z različnimi raziskavami so prišli raziskovalci do nekaterih ugotovitev, ki jih avtorica navaja v nadaljevanju.

- Fizične poškodbe

Osebe z izkušnjo fizične zlorabe najpogosteje utrpijo poškodbe glave, obraza, vratu, prsnega koša, predela prsi in trebuha (Grisso *et al.* 1999). V primeru iskanja zdravniške pomoči se neposredno po napadu zanjo odloči le manjši odstotek oseb (Dearwater *et al.* 1998), medtem ko manj kot polovica oseb poišče zdravstveno oskrbo zaradi poškodb v

partnerskem odnosu nekoliko kasneje (Bachman in Saltzman 1995).

- S stresom povezane zdravstvene posledice

S stresom je povezan tudi razvoj nekaterih telesnih bolezni. Gre predvsem za kronično bolečino (npr. glavobol in bolečina v križu) ali za ponavljajoče se simptome centralnega živčnega sistema, kot so omedlevice ali napadi (Diaz-Olavarrieta *et al.* 1999; Coker *et al*. 2000; Leserman *et al.* 1998; Plichta 1996; Rarner 1993; Tollestrup *et al*. 1999; Wisner *et al.* 1999). Prav tako so s kroničnim stresom povezani gastrointestinalni simptomi (npr. izguba apetita ali motnje hranjenja) in diagnosticirane funkcionalne gastrointestinalne motnje, kot je npr. sindrom razdražljivega črevesja (Campbell *et al.* 2002; Coker *et al.* 2000; Diaz-Olavarrieta *et al.* 1999; Leserman *et al*. 1998).

- Posledice na področju duševnega zdravja

Težave na področju duševnega zdravja pogosto predstavljata depresija in PTSM (Campbell in Soeken 1999; Campbell *et al.* 1995; Cascardi *et al.* 1999; Golding 1999; McCauley *et al.* 1995; Ratner 1993; Silva *et al.* 1997). Depresija je pri osebah z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu povezana tudi z nekaterimi drugimi življenjskimi stresorji, kot so pretekla zloraba v otroštvu, vsakodnevni napori, večje število otrok, spremembe glede bivanja, prisilen spolni odnos, partnerska razhajanja, negativni življenjski dogodki ter problemi, povezani z vzgojo otrok (Campbell *et al.* 1997; Campbell in Soeken 1999; Cascardi *et al.* 1999). Z nekaterimi raziskavami, opravljenimi v ZDA, Skandinaviji in na Papua Novi Gvineji, se je pokazalo, da obstaja tudi korelacija med osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu ter izvajanjem samomora (Bergman in Brismar 1991; Counts 1987; Golding 1999; Thompson *et al.* 1999).

- Zloraba med nosečnostjo

Z nosečnostjo povezane težave so lahko tudi spolno prenosljive bolezni, vključno s HIV, vnetjem urinarnega trakta, zlorabo substanc, depresijo ter drugimi duševnimi simptomi (Martin *et al.* 1998).

- Fizične posledice prisilnega spolnega odnosa

Tudi ko gre za prisilne spolne odnose, imajo lahko osebe različne težave, kot so spolno prenosljive bolezni, nožnične krvavitve ali vnetja, fibroide, zmanjšano spolno slo, genitalno iritacijo, bolečino pri spolnem odnosu, kronično bolečino v medenici ter vnetje urinarnega trakta (Campbell in Soeken 1999; Coker *et al.* 2000; Koss *et al.* 1991; Leserman *et al.* 1998; Letourneau *et al.* 1999; McCauley *et al.* 1995; Plichta 1996; Schei in Bakketeig 1989; Tollestrup *et al.* 1999).

- Umor partnerke

V kontekstu intimnega partnerskega nasilja so v neki ameriški raziskavi, ki je zajela 12 mest, identificirali dejavnike tveganja za poškodbe druge osebe s smrtnim izidom: nezaposlenost osebe, ki izvaja zlorabo, pretekle aretacije posameznika zaradi povzročanja nasilja v družini, dostop do pištole, pastorek (pastorka) v družini, osebe, ki niso skupaj živele, odtujenost, prisilni spolni odnos, grožnje s smrtjo ter grožnje z orožjem (Campbell *et al.* 2003). Pokazalo se je, da je največji dejavnik tveganja za umor druge osebe dostop do pištole, ki se poveča kar za petkrat (Bailey *et al.* 1997), nato odtujenost med partnerjema, še posebej, če je posameznik, ki izvaja zlorabo, zelo nadzorujoč (Wilson in Daly 1993), zalezovanje bivše partnerke, pastorek ali pastorka (Campbell *et al.* 2003; Daly, Wiseman in Wilson 1997), prisilen spolni odnos, zloraba med nosečnostjo ter večkratni poskusi davljenja druge osebe (Campbell in Soeken 1999; McClane *et al.* 2001; McFarlaneet *et al.* 2002; McFarlane *et al.* 1995; Taliaferro *et al.* 2001).

Loring (1998: 52) pravi, da se večina oseb, ki doživlja zlorabo v partnerskem odnosu, pravzaprav ne zaveda globine svojega obupa, žalosti in strahu, dokler to ni razkrito v terapevtskem okolju. Nekatere raziskave (Loring 1998: 15) so tako pokazale, da se osebe, ki doživljajo zlorabo, počutijo, kot da so razstavljene na različne koščke zaradi sistematičnega napadanja na osebnost, slog komuniciranja, dosežke, vrednote in sanje. To lahko vodi v globoko depresijo in bolezen, avtomobilske nesreče, samomor in umor posameznika oziroma posameznice, ki izvaja zlorabo.

Posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo v partnerskem odnosu, pogosto tudi dvomi v duševno zdravje svojega partnerja/partnerke. To doprinese k poslabšanju situacije in oseba z izkušnjo zlorabe lahko ob tem doživlja različne čustvene odzive. Bancroft (2015: kindle izdaja) tako navaja nekatere težave, povezane s PTSM-jem:

- doživljanje nočnih mor lovljenja ali napada s strani osebe, ki izvaja zlorabo, ali drugega moškega/ženske;
- težave s koncentracijo, tako da se izgublja rdeča nit pogovora, se pojavi občutek »zmanjkanja« na delovnem mestu ali vedno znova branje istega stavka;
- nespečnost in občutek izčrpanosti čez dan;
- močno pretirane reakcije na majhne, a moteče stvari tekom dneva, nezmožnost reguliranja normalnih čustvenih odzivov v vsakodnevnem življenju, neprestano jokanje;
- občutek depresivnosti in osamljenosti na način, ki ju ni bilo moč občutiti pred tem odnosom;
- neprestan občutek tesnobe, da se stori kaj narobe.

Učinki zlorab v partnerskem odnosu se kažejo na različne načine in na nekaterih drugih življenjskih področjih pogosto niso vidni na prvi pogled. Tako se lahko nekateri posamezniki in posameznice z izkušnjo zlorabe soočajo tudi s težavami, kot so (Bancroft in Patrissi 2011: kindle izdaja):

- spoprijemanje s spremembami in različnimi prehodi (osebe, ki izvajajo zlorabo, so pogosto nepredvidljive v svojem vedenju in eksplozivnosti, zaradi česar lahko druga oseba doživlja občutke tesnobe ali pa je izven ravnovesja, ko gre za spremembe na splošno; prav tako lahko oseba, ki izvaja zlorabo, govori, kako domnevno nesposobna ali neumna je druga oseba; take oblike verbalnih napadov lahko pri partnerju oziroma partnerki povzročijo, da dobi občutek, da je nekompetenten/nekompetentna, ko gre za soočenje z neznanim);
- izguba smisla za humor (»včasih sem se smejal/a« je pogost komentar oseb z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu; sposobnost imeti smisel za humor predstavlja tudi odpornost duha, zmožnost, da se vsaj za nekaj časa počutiš živega in se lahko boriš naprej; oseba z izkušnjo zlorabe lahko za nekaj časa izgubi to sposobnost, vendar se tovrstna lastnost ustvarjanja smeha postopoma vrne);
- reševanje problemov in načrtovanje (živeti z osebo, ki je nezanesljiva in destruktivna, omogoča težje načrtovanje prihodnosti, saj se pravila pogosto spreminjajo; posameznik ali posameznica, ki izvaja zlorabo, ni samo nadrejen/a, ko gre za odločanje o zadevah, temveč je druga oseba brez kakršnekoli besede; oseba z izkušnjo zlorabe se lahko tako pri tem počuti nelagodno in je pravzaprav na izgubi, ko gre za izvajanje načrtovanja);
- pričakovanje izidov (osebe, ki izvajajo zlorabo v partnerskem odnosu, so znane po svoji muhavosti; s čimer so krajši čas zadovoljne, jih spravi iz tira že naslednji trenutek; dolgotrajna izpostavljenost takšnim okoliščinam lahko pri osebi z izkušnjo zlorabe povzroči, da težje napove reakcije ostalih ljudi v vsakodnevnem dogajanju);
- prisluhniti nasprotnim stališčem (v partnerskem odnosu, kjer se odvija zloraba, je komuniciranje izjemno oteženo; oseba z izkušnjo zlorabe je izpostavljena raznim očitkom in prevzemanju krivde, vedno pripravljena izogniti se nastajajoči se katastrofi, še posebej, če je partner/partnerka nadzorovalen/nadzorovalna ali zlorabljajoč/a; takšna zgodovina s partnerjem/partnerko je lahko za osebo z izkušnjo zlorabe otežena v smislu prilagajanja komunikacije z ostalimi ljudmi, ki si želijo polnega sodelovanja, vključujoč pripravljenost prisluhniti nasprotnim

stališčem; tovrstne konfliktne interakcije pa lahko pravzaprav predstavljajo za osebo z izkušnjo zlorabe manj varen kontekst; prav tako gre lahko tudi za spopadanje s »sivimi področji« novo nastalih situacij, potem ko je bilo potrebno zaradi večletnih rigidnih, črno-belih pravil upoštevati partnerjev/partneričin pristop do različnih zadev);

- odprto izražanje skrbi, potreb ali misli (neposredno izražanje osebe z izkušnjo zlorabe običajno vodi do »grdih« scen s posameznikom ali posameznico, ki izvaja zlorabo, ali pa slednji zaničuje drugo osebo s posmehom ali kakšnim drugim omalovažujočim dejanjem; oseba z izkušnjo zlorabe je tako primorana priučiti se posrednega izražanja ali pa mora enostavno vse obdržati zase);
- obvladovanje čustvenih odzivov (oseba z izkušnjo zlorabe je lahko razburjena zaradi dogodkov različnih vrst, se pri tem počuti močno vznemirjena, ko je izzvana, in ima težave z vračanjem v svoje ravnovesje; bivanje s partnerjem/partnerko, ki ne prepoznava in ne priznava občutij osebe z izkušnjo zlorabe in njenih/njegovih različnih pogledov na svet ali ki povzroča globoke čustvene ali fizične rane, ima dolgotrajne učinke; vse skupaj je lahko zelo ohromljujoče, še posebej, ko gre za sprejemanje negativne povratne informacije, in to ne glede na to, kako nežno je podana);
- sprejemanje avtoritete ali navodil v skupinskem okolju (zavračanje partnerjevega/partneričinega sodelovanja po poštenem odločanju o zadevah je ena od najpogostejših značilnosti destruktivnega partnerskega odnosa; običajno je za delovanje v skupini potrebno izraziti svoje mnenje, zavzeti neko stališče in sprejeti nove ideje ter opustiti potrebo po prepričevanju ostalih sogovornikov/sogovornic o lastnem pogledu; v partnerskem odnosu, v katerem se odvija zloraba, oseba z izkušnjo zlorabe običajno plačuje visoko ceno v smislu komuniciranja glede na prej omenjene načine; v takšnem kontekstu je potrebno nekaj okrevanja, da se zopet vzpostavi neka normalna struktura, saj je partnerski odnos, v katerem se odvija zloraba, pogosto zlorabljen s strani posameznika ali posameznice v smislu avtoritete, zato potrebuje oseba z izkušnjo zlorabe nekaj okrevanja v tem oziru, preden začne ponovno zaupati drugim ljudem glede na status avtoritete in si pri tem tudi dovolj zaupati, da zopet ne preda vse svoje moči);
- prepoznavanje ponotranjenih izkrivljanj (oseba z izkušnjo zlorabe je lahko prepričana, da »je nihče ne mara«, ali pa pri tem čuti, da mora skriti »dejstvo, da je neumna«, in se ji zdijo vsi napori za spremembo neustrezni, »saj se nekatere stvari

ne bodo nikoli spremenile«; takšna in drugačna izkrivljanja so vsiljena s strani partnerja/partnerke, ki izvaja zlorabo, zato lahko postanejo tako domača, da se pravzaprav sploh ne zdijo kot destruktivna popačenja; ob prisotnosti le-teh je potrebno nekaj dela za njihovo prepoznavanje, saj omejujejo posameznikovo obzorje razumevanja in/ali delovanja);

- težko je ostati sam (ostati sam je lahko neznosno boleče, ko oseba z izkušnjo zlorabe v sebi čuti velikansko potrebo po neizpolnjeni intimnosti; tako je lahko preživljanje časa s samim seboj strašljivo, še posebej, ko oseba z izkušnjo zlorabe ne ve, kako predelati svojo žalost ali globoko prizadetost na varen način).

Solarovič (2005: 6) navaja, da zdravniki pogosto zdravijo določena bolezenska stanja, ne da bi se zavedali, da izvirajo iz posledic PTSM-ja. Med temi so pogosto naslednja:

- težave s srcem in ožiljem (neodvisno od pitja, kajenja, telesne teže in jemanja zdravil),
- težave z želodcem in črevesjem,
- težave s kostmi in mišicami,
- glavoboli,
- želodčne težave,
- težave z imunskim sistemom (dojemljivost za okužbe in imunske motnje),
- omotičnost,
- bolečine v prsih.

Z razumevanjem posledic zlorabe v partnerskem odnosu je tako potrebno vedeti tudi naslednje (Kezelman in Stavropoulos 2012: 47) (naš prevod):

Kompleksna travma je bolj razširjena, kot je splošno priznana. Pogosteje se pojavlja v kombinaciji (»poliviktimizacija«) in je povezana z večjim tveganjem za razvoj PTSM. Če se je pojavila v kritičnih obdobjih, *lahko bistveno ogrozi psihobiološki, socialni in čustveni razvoj*, saj »vključuje temeljno izdajo zaupanja v primarnih odnosih, zato ker je zlorabljanje s strani že poznanega posameznika ali pa se povezuje z osebo z izkušnjo zlorabe«. Zaradi tega so kompleksne travme opisane tudi kot »razvojno neugodne medosebne travme«. So »kompleksne«, ker človeka ne postavijo zgolj pred tveganje ponavljajoče se tesnobe (npr. PTSM, druge anksiozne motnje), temveč *ustvarjajo motnje in delujejo uničujoče v najbolj fundamentalnih izidih zdravega psihobiološkega razvoja* (poudarek v izvirniku).

V takšnem kontekstu je zato potrebno oblikovati programe, ki naslavljajo potrebe po »travma-informiranih storitvah [*trauma informed services*]«, pri čemer je potrebno upoštevati predvsem naslednje (Nevada Network Against Domestic Violence: 2–3):

- posamezniki in posameznice z izkušnjo nasilja so doživeli travmatski stres (veliko družin ima izkušnjo raznolikih oblik travme pred vključitvijo v program preprečevanja nasilja; travmatične izkušnje lahko vključujejo zlorabo v otroštvu in zanemarjanje, družinska razhajanja, nasilne odnose in pričevanje nasilju v družini);
- vpliv travme, kako ljudje dostopajo do storitev (posamezniki in posameznice, ki doživljajo ponavljajočo se travmo, lahko gledajo na svet in druge ljudi kot na nevarne; tisti, ki so bili večkrat prizadeti s strani drugih, lahko začnejo verjeti, da ljudem ne gre zaupati; pomanjkanje zaupanja in stalen občutek ogroženosti lahko družinam preprečuje zaprositi za pomoč, vzpostaviti zaupanje s strokovnim delavcem oziroma delavko ali oblikovati odnose);
- prilagoditveni odzivi na travmatični stres (ljudje, ki so imeli travmatične izkušnje, se naučijo prilagoditvenega odziva na travmatični stres, tako da se počutijo varne; takšni odzivi lahko vključujejo umik vase, posameznik ali posameznica postane agresiven/agresivna, disociira, izvaja samopoškodovanje ali zlorablja substance; čeprav so ta vedenja nezdrava ali neučinkovita z vidika ponudnikov storitev, je potrebno na njih gledati kot na strategije preživetja, ki so bile učinkovite v preteklosti, zdaj pa se lahko nadomestijo z manj škodljivimi alternativami);
- osebe, ki so preživele travmo, potrebujejo specifične, prilagojene intervencije (glede na daljnosežne posledice travme ter prilagoditvenih odzivov posameznikov in posameznic, ki so jih bili prisiljeni razviti, slednji potrebujejo odzive in intervencije, ki jih ne ponujajo tradicionalni sistemi storitev; storitve v kontekstu »ena velikost ustreza vsem« ne podpira okrevanja posameznikov/posameznic, saj ne upošteva posledic travme in njenih učinkov; program, ki je oblikovan tako, da podpira potrebe družin, ki so doživele travmo, pomembno vpliva na proces okrevanja).

Premagovanje težav, povezanih s travmo, ni enostavno za osebo z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, vendar lahko strokovnjaki in strokovnjakinje z raznolikim poznavanjem tovrstnih posledic prispevajo k večjemu okrevanju posameznikov in posameznic z izkušnjo zlorabe.

1.6 Vloga socialnega dela

Pomoč osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu se v socialnem delu začne s pogovorom. Ne gre za vsakdanji pogovor, temveč za socialno delovni strokovni pogovor, ki vključuje soustvarjanje delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2006). To pomeni, da socialni delavec ali delavka povabi na pogovor uporabnika oziroma uporabnico in pojasni, kako poteka proces pomoči po konceptu delovnega odnosa, ki vključuje naslednje elemente (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 9–16):

- dogovor o sodelovanju,
- instrumentalno definicijo problema (Lüssi 1991) in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995),
- perspektivo moči (Saleebey 1997),
- etiko udeleženosti (Hoffman 1994),
- znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993),
- ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti (Andersen 1994).

Dogovor o sodelovanju pomeni začetek v procesu pomoči ter dogovarjanje o načinu dela. To pomeni, da socialni delavec ali delavka pojasni koncept delovnega odnosa in svojo vlogo ter vlogo uporabnikov in uporabnic. Prav tako se dogovorijo o času in prostoru, ki je na voljo, s poudarkom na sedanjosti, z raziskovanjem tistega, kar je mogoče storiti v danih okoliščinah.

V kontekstu pomoči je pomembna tudi instrumentalna definicija problema, kjer vsak sogovornik oziroma sogovornica vstopi v pogovor s svojo definicijo problema, nakar socialni delavec ali delavka doda svoje videnje. V ospredju je tako skupno raziskovanje možnega in uresničljivega oz. soustvarjanje rešitev.

Osebno vodenje je koncept, kjer sodeluje socialni delavec ali delavka zavzeto v komunikaciji s sogovornikom oziroma sogovornico. To pomeni, da podeli svoje izkušnje ali zgodbo z uporabnikom/uporabnico in tako pokaže na drugačen pogled, ki lahko vodi k možnim rešitvam. V takšnem kontekstu je sodelovanje usmerjeno na raziskovanje novih poti ter rešitev.

Umestitev koncepta perspektive moči je v sklopu socialnega dela izjemnega pomena za osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Socialni delavec ali delavka tako sprašuje po notranjih virih moči uporabnika in uporabnice, sanjah, upih, talentih ter drugih virih, ki uporabnika in uporabnico podprejo v prizadevanjih za doseganje lastnih ciljev.

Upoštevanje etike udeleženosti pomeni, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, tj. da poseduje vse »resnice in rešitve« v procesu pomoči z uporabnikom oziroma uporabnico. Potrebno je namreč zdržati negotovost s strani sogovornika ali sogovornice in potrpežljivo nadaljevati s skupnim raziskovanjem najboljšega možnega izida.

Znanje za ravnanje je koncept, ki vključuje predvsem dvoje. V procesu pomoči socialni delavec ali delavka vzdržuje kontekst socialno-delovnega razgovora ter delovnega odnosa. Prav tako zna obenem prevesti tudi določeno strokovno znanje v lokalni jezik uporabnika/uporabnice in narobe.

Ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti govori o tem, da je potrebno biti prisoten ob poslušanju uporabnikove/uporabničine zgodbe in biti na voljo za »sočutje in razgovor«. Pri tem je pomembna tudi osredotočenost na ravnanje s sedanjostjo, s poudarkom na tem, kaj je možno storiti na konkretnem delovnem srečanju z uporabnikom ali uporabnico.

Tako vzpostavljeni delovni odnos se dopolni s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči za vsakega uporabnika in uporabnico posebej. Projekti so izvirni, ker nastanejo vsakokrat na novo, in delovni, saj se zapišejo vse možne spremembe, dogovorjene rešitve, naloge ter druge zadeve, ki podprejo osebo z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, da doseže zaželene cilje.

Takšen strokovni okvir pa daje tudi podlago za upoštevanje naslednjih smernic, ki jih priporoča Brewster (2005: kindle izdaja):

- verjeti posamezniku in posameznici z izkušnjo zlorabe,
- vzeti resno posameznikovo/posamezničino izkušnjo zlorabe,
- ostati nevtralen in ne izbirati strani,
- spoštovanje odločitev posameznika in posameznice z izkušnjo zlorabe, ne obsojati osebe z izkušnjo zlorabe,
- sprejemanje občutkov osebe z izkušnje zlorabe,
- ne dajati nasvetov,
- kontrola samega sebe, ne osebe z izkušnjo zlorabe,
- posamezniku ali posameznici z izkušnjo zlorabe pokazati pravo sliko realnosti,
- v procesu pomoči pomagati osebi z izkušnjo zlorabe na empatičen način, a obenem istočasno ohraniti lastno objektivnost,
- oseba, ki pomaga posamezniku ali posameznici z izkušnjo zlorabe, mora poskrbeti za izpolnjevanje lastnih potreb,
- povedati posamezniku oziroma posameznici z izkušnjo zlorabe, kako se lahko

pomaga in kako ne,

- predlagati različne načine pomoči, ki za osebo z izkušnjo zlorabe niso obvezujoči.

Proces pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu zajema tudi učinkovito sporazumevanje. Nekateri dejavniki, ki tvorijo takšno dialoško prakso, so tako naslednji (Šugman Bohinc *et al.* 2007: 49–69):

- *udejanjanje stališča in etike udeleženosti* (tako uporabnik/uporabnica kot socialni delavec/delavka sta enakovredna (Hoffman 1994) sogovornika v raziskovanju uporabnikovega/uporabničinega življenjskega sveta; socialni delavec ali delavka ni v vlogi posestnika znanja ter ne določa vedenja ali doživljanja; resnica je tisto, kar je dogovorjeno, kar velja za sporazum med uporabnikom oziroma uporabnico in socialnim delavcem ali delavko);
- *odprt prostor za pogovor* (gre za pogovor, ki ni vnaprej določen z različnimi teoretskimi, izkustvenimi ali stereotipnimi interpretacijami o uporabniku/uporabnici; socialni delavec ali delavka prisluhne uporabnikovi/uporabničini pripovedi z zavzemanjem drže nevednosti (Anderson in Goolishian 1994) in prispeva k večji motiviranosti uporabnika/uporabnice ter razvijanju stika v pogovoru);
- *preverjanje temeljnih predpostavk in pričakovanj uporabnika/uporabnice ter socialnega delavca/delavke* (socialni delavec ali delavka soustvari kontekst za odprt pogovor, kjer uporabnik/uporabnica pojasni, kaj pričakuje od dogovorjenega srečanja; uporabnik/uporabnica opredeli minimalna pričakovanja glede srečanja v pogovoru, tako da se je smiselno vrniti k pogovoru v naslednjem dogovorjenem srečanju; v procesu pomoči uporabnik/uporabnica opredeli želeno spremembo ter minimalne cilje za uresničitev; ker pogosto tudi socialni delavci ali delavke ne reflektirajo lastnih pričakovanj ali predpostavk pri sebi, lahko posledično doživljajo izgorelost pri svojem delu);
- *pridruževanje uporabniku/uporabnici* (v tem okviru gre za opazovanje in uporabo uporabnikovega/uporabničinega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovega/njenega lokalnega slovarja in konstruiranja pomenov ter virov moči oz. vsega, kar sogovornik oziroma sogovornica prinese v interakcijo; v smeri želenega razpleta problemske situacije se uporabijo sogovornikove/sogovorničine konkretne izkušnje, spretnosti, sposobnosti, prepričanja, dogme, pogledi na svet, motivacija, vedenje, socialne mreže (Berg in Miller 1993); socialni delavec ali delavka z zrcaljenjem uporabnikovega dihanja, obrazne govorice, gibov, kretenj, drže telesa

ter povzemanjem sogovornikovih oziroma sogovorničinih jezikovnih lokalnih metafor, zaznavnih taktik (Brooks 1996) prispeva k spodbujanju in razvijanju konteksta v smeri sprememb);

- *osebno vodenje in delovni odnos* (v delovnem odnosu se socialni delavec ali delavka in uporabnik ali uporabnica odzivata osebno ter delujeta v smeri uresničevanja želenega razpleta; v kontekstu vzpostavljenega delovnega odnosa se uresničuje dogovor o opredelitvi problema, ki zajema tako minimalne kot tudi dolgoročne cilje, raziskovanje virov oz. perspektive moči ter dogovora o uresničljivih majhnih korakov);
- *dogovarjanje o želenem razpletu* (socialni delavec ali delavka se z uporabnikom/uporabnico dogovori o dolgoročnih in kratkoročnih uresničljivih majhnih ciljih, ki jih nato skupaj na vsakem srečanju preverita, ali so se udejanjili oz. kaj potrebuje za njihovo uresničitev);
- *oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb* (z dogovorom o dolgoročnih in kratkoročnih ciljih ter z opredelitvijo dodatnih virov sledi načrt za sprožanje potrebnih sprememb; načrt vključuje usmerjanje uporabnika/uporabnice v sedanjost in prihodnost k sprejemanju nedvoumnih dogovorov z razvidnimi nalogami, k sprotnemu preverjanju uresničljivosti dogovorov in podobno);
- *ekološka vednost* (za ekološko nevednost (Keeney 1983) gre takrat, ko socialni delavec ali delavka zanemari posledice procesa pri načrtovanju želenih sprememb, saj vsaka še tako zadovoljujoča sprememba poruši določeno ravnovesje; v tem smislu je zato potrebno stabilizirati spremembo, in sicer tako, da uporabnika/uporabnico povabimo, da si zamisli ali da začuti konkretno situacijo s pomembnimi drugimi sogovorniki ali sogovornicami; na ta način se utrjuje pričakovana in želena sprememba, pri čemer se osebo obenem pripravi tudi na možne posledice, še preden se določen cilj udejanji);
- *perspektiva moči* (socialni delavec ali delavka uporablja perspektivo moči (Saleebey 1992) skozi celoten delovni proces, tako da se pridružuje uporabniku/uporabnici ter poišče vire moči skozi njegovo/njeno življenjsko zgodbo, svet in vizijo želenih sprememb; gre za »filigransko odkrivanje moči« (Čačinovič Vogrinčič 2006), s tem ko sta socialni delavec oziroma delavka osredotočena na iskanje komaj zaznavnih razlik, za uresničevanje zaželenega razpleta problema; v tem kontekstu je pomemben Saleebeyjev leksikon moči, ki vključuje dodajanje moči, včlanjenost, okrevanje, zdravljenje in celostnost, dialog

in sodelovanje, odpoved ne-verjetju ter predpostavke nekaterih drugih avtorjev, kot sta izjema (Shazer 1991) ali Solomonov koncept usposabljanja, povezovanja in kataliziranja);

- *uporaba metodičnih načel* (socialni delavec ali delavka se pri raziskovanju življenjskega sveta lahko opre tudi na sistemska načela (Lüssi 1990):
  a) načelo vsestranske koristnosti (gre za prizadevanje strokovnjaka k takšni rešitvi problema, ki je koristna za vse udeležene v problemu in pri rešitvi; z refleksijo in ubesedovanjem predpostavk ter pričakovanj vseh udeleženih postane to načelo še bolj razvidno, ko sogovorniki in sogovornice opredelijo svoje želene spremembe);
  b) načelo interpozicije (pomeni vmesni položaj socialnega delavca ali delavke v začetni fazi dela, ko je treba čim bolj učinkovito uravnavati odnosne dejavnike, kot sta bližina (vključno z vživljanjem, sočutjem ter identifikacijo z uporabnikom in uporabnico) in oddaljenost (večji manevrski prostor za ravnanje), pri čemer je to načelo še zlasti uporabno pri raziskovanju življenjskega sveta);
  c) načelo stika (svetovalec ali svetovalka si prizadeva vzpostaviti stik z vsemi udeleženimi v problemu in rešitvi in se pridružuje uporabniškemu sistemu; v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika ali uporabnice si socialni delavec in delavka prizadevata pritegniti vse, ki bi lahko prispevali k rešitvi uporabnikovega/uporabničinega problema);
  d) socialnoekološko načelo (se nanaša na maksimo aktiviranja, podpiranja in vzpostavljanja manjkajočih naravnih socialnih mrež, medtem ko druga maksima poudarja skrbno in previdno poseganje v naravne socialne mreže uporabnikov/uporabnic s čim manjšim možnim vpletanjem; socialni delavec ali delavka upošteva obe maksimi socialnoekološkega načela že od vsega začetka, njuno uporabo pa intenzivira in razširi tudi v poznejših fazah dela);
  e) načelo pogajanja (gre za osrednjo in prednostno vlogo pogajanja pred drugimi načini dela, s čimer postanejo udeleženci in udeleženke v problemu udeleženci oziroma udeleženke v rešitvi; pomembna odgovornost socialnega delavca ali delavke kot aktivnega posrednika je organizacija takega interakcijskega konteksta, ki omogoča razgovor za pogajanje v kontekstu čim neposrednejšega obravnavanja problema, torej s čim manj vmesnimi pogajalci kot posredniki);
  f) načelo sodelovanja (zajema sodelovanje socialnega delavca ali delavke s

»tretjimi« (prostovoljnimi sodelavci/sodelavkami), ki na takšen način prispevajo k uspešni (sistemski, kompleksni) rešitvi problema);

g) načelo odpiranja problema (to načelo se nanaša na paradoksne tehnike (prenehanje pomoči, predpisovanje krize, podpora negativnemu ipd.) in se uporablja pri vztrajnem »zapiranju« problema pred rešitvijo; je manj uporabno v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika/uporabnice, čeprav je lahko v blažji obliki zelo učinkovito);

- *preokvirjanje* (z različnimi načini preokvirjanja socialni delavec ali delavka poskuša pomagati, da uporabnik/uporabnica pogleda na problemsko situacijo z drugačne perspektive (Watzlawick *et. al* 1974); postopki, ki lahko pri tem pridejo v poštev, so: od problemov k rešitvam, od preteklosti k sedanjosti in prihodnosti, od virov nemoči k virom moči, od vzrokov (»zakaj«) k opisom doživljanja in ravnanja (»kako«), od splošnega k osebnemu, od abstraktnega h konkretnemu, od prevladujočega k izjemam, od nesmiselnosti k smislu, uporaba humorja, paradoksa (npr. predpisovanje simptoma, prestrukturiranje simptoma – problema, rešitve v času in prostoru idr.), s pripovedovanjem (osebnih, mitskih, uporabniških) zgodb, pravljic, metafor, analogij in podobno);
- *sistematično nesistematičen pristop* (psihosocialna pomoč v socialnem delu je lahko razumljena tudi kot sistematično nesistematičen pristop (Bardmann 1996); socialni delavec ali delavka ravna sistematično, ko preverja svoje in uporabnikove/uporabničine predpostavke, opredeli z uporabnikom/uporabnico želeni razplet problema in minimalne cilje pogovora ter preverja njihovo uresničevanje, obravnava vsakega uporabnika/uporabnico kot zgodbo zase, se mu uči pridruževati, uporablja metodična načela sistemskega socialnega dela, izvaja metodo povratne informacije, prispeva k preokvirjanju uporabnikovih/uporabničinih neuspešnih vzorcev ravnanja, preverja svoje razumevanje uporabnikovega/uporabničinega razumevanja itn.; nesistematično pa se odzove v raznolikem odgovarjanju na raznolike probleme, zgodbe, vizije in rešitve uporabnikov/uporabnic v prav tako raznoliki uporabi konceptov, pristopov, metod ali postopkov, v vedno znova neutrudnem preizkušanju novih načinov reševanja problema uporabnika/uporabnice ter konkretni obliki pridruževanja – odvisno od tega, kaj prinese sogovornik oziroma sogovornica v interakcijo).

Osebe, ki se na pristojnem centru za socialno delo odločijo poiskati pomoč zaradi nasilja ali zlorab v partnerskem odnosu, imajo na razpolago nekatere socialno varstvene storitve.

Slednje niso zakonsko obvezujoče, zato se oseba zanje odloči prostovoljno. Po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Kuzmanič Korva in Murgel 2007: 201–207), so nameni teh storitev naslednji:

- prva socialna pomoč (je pomoč osebi, da prepozna in opredeli stiske ali težave, da oceni možne rešitve in se seznani z mogočimi storitvami, dajatvami, z obveznostmi, ki sledijo izbiri, ter da se ji predstavi mrežo in programe izvajalcev, ki ji lahko pomagajo);
- osebna pomoč (pomoč osebi, da razvija, dopolnjuje, ohranja in izboljšuje svoje socialne zmožnosti);
- pomoč družini (strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju odnosov med družinskimi člani, pri skrbi za otroke ter usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju).

V sklopu zakonodaje socialni delavci in delavke informirajo uporabnike in uporabnice tudi o tem, kam se lahko obrnejo, ko se znajdejo v stiski, in kakšni so konkretni ukrepi policije ter sodišča (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve – zloženka Informacije za osebe z izkušnjami nasilja).

Pravzaprav je potrebno tudi osveščanje uporabnikov in uporabnic glede same dinamike zlorabe, saj običajno težje zaznajo škodljive namene partnerja/partnerke. V takšnem kontekstu je pomembno pojasniti uporabnikom in uporabnicam, kako poteka proces odhoda iz partnerskega odnosa v primeru, da si izberejo oz. se odločijo za drugačen in primernejši partnerski odnos. Po Landenburgerju (v Kendall Tackett *et al.* 2013: kindle izdaja) gre za naslednje stopnje:

1. faza (pojavi se na začetku, ko je odnos še nov in obetaven; osebe se na tej stopnji odzovejo na zlorabo z večjim prizadevanjem, da se na odnosu dela in da se tako prepreči nadaljnja zloraba; pri tem se trudijo z različnimi logičnimi in kreativnimi strategijami ter pomirjanjem osebe, ki izvaja zlorabo);
2. faza (v tej fazi osebe prenašajo zlorabo, ker cenijo pozitivne vidike odnosa in ker tudi čutijo, da so delno odgovorne za zlorabo; doživljajo »krčenje sebe«, pri čemer so njihove lastne potrebe, želje ter cilji postavljeni na stran, medtem ko je v ospredju zadovoljevanje potreb, želja in ciljev partnerja/partnerke, ki izvaja zlorabo; vse te dejavnosti so del prizadevanj, da bi se preprečila ali zmanjšala nadaljnja zloraba (Landenburger 1998); včasih osebe, ki doživljajo zlorabo, pri tem poiščejo tudi pomoč, vendar ne razkrijejo zlorabe ostalim ljudem v celoti, saj se bojijo za svojo varnost, pri čemer jih skrbi tudi morebitna škoda socialnega statusa

partnerja ali partnerke; na zdravstvenem področju se lahko poišče pomoč zaradi različnih bolezenskih simptomov, povezanih z zlorabo, čeprav se še nadaljuje s prikrivanjem zlorabe);

3. faza (osebe v tej fazi prepoznavajo svojo situacijo kot zlorabo ter pridejo do spoznanja, da si je ne zaslužijo; lahko pridejo do točke, ko se začnejo zavedati nevarnosti, v kateri so same in njihovi otroci, ali ko vidijo svoje otroke, ki so zaradi pričevanja nasilju prizadeti; ravno tako se lahko zgodi, da spoznajo, da so postale nasilne v odgovor na partnerjevo/partneričino nasilje ali pa morda celo poskušajo ubiti partnerja/partnerko, ki izvaja zlorabo; tako se lahko zgodi, da so pripravljene tudi oditi, ko dosežejo finančno neodvisnost (Campbell *et al.* 1998); za dokončno odločitev je tako potrebnih kar nekaj poskusov, ko krmarijo med neodvisnim življenjem ter pomisleki glede varnosti);
4. faza (osebe v tem delu niso več s partnerjem/partnerko, ki izvaja zlorabo, vendar še vedno priznavajo posamezne dobre vidike partnerskega odnosa; pojavi se želja po prenehanju zlorabe, a istočasno tudi po ohranjanju pozitivnih vidikov odnosa).

Prav tako je pomembno seznaniti osebe tudi z različnimi strategijami posameznikov in posameznic, ki izvajajo zlorabo v partnerskem odnosu, in jih na to tudi ustrezno pripraviti. Hanusa (v Hunter 2010: 3) (naš prevod) pri tem pravi: »Ženske pridejo in verjamejo vsem tem mitom, ki jim jih moški govorijo. Obstaja veliko mitov o jezi in nadzorovanju – mit o vročekrvnosti in mit o provokaciji«.

Nekatere strategije, ki jih uporabljajo osebe, ki izvajajo zlorabo v partnerskem odnosu, pridejo v procesu odhajanja od druge osebe do izraza na naslednje načine (Bancroft 2015: kindle izdaja):

- oseba, ki izvaja zlorabo, se lahko hitro zaplete v odnos z drugo osebo, z zavedanjem, da bo to imelo učinke na drugega partnerja/partnerko;
- oseba, ki izvaja zlorabo, lahko začne opuščati prehranjevanje, skrb zase, različne aktivnosti in vztraja pri tem, da ne more živeti brez drugega partnerja/partnerke;
- oseba, ki izvaja zlorabo, drugega partnerja/partnerko ne pusti pri miru – tako lahko pogosto kliče ali pošilja sporočila, izvaja pritisk, da se »pogovorita«, z izgovori, da želi ostati v prijateljskih stikih; ne upošteva postavljenih meja, ne izbriše kontaktne številke, ne preneha pošiljati sporočil preko prijateljev ter ne preneha opazovati partnerja/partnerke od daleč;
- oseba, ki izvaja zlorabo, lahko deluje zastrašujoče, lahko zalezuje partnerja/partnerko, izvaja različne grožnje (vse z izgovori, kako »močno ga/jo

ljubi«);

- oseba, ki izvaja zlorabo, lahko uporablja grožnje o odvzemu otrok;
- oseba, ki izvaja zlorabo, lahko deluje zelo prijazno ali ustrežljivo, z obljubami, da bo spremenila svoje vedenje na bolje.

V kontekstu pomoči je tako pravzaprav tudi pomembno, da strokovnjaki in strokovnjakinje ne spodbujajo in poslušajo zgolj pripovedi »žalostnih zgodb« uporabnikov ali uporabnic (Flaker 2001: 95), temveč da pomagajo preobraziti dominantne zgodbe v alternativne naracije (Urek 2005: 193–194).

2 PROBLEM

Na svoji poti skozi študij sem srečala kar nekaj sogovornikov in sogovornic, ki so doživeli različne oblike zlorab v partnerskem odnosu. Da bi se bolje seznanila z različnimi vidiki zlorab, ki se odvijajo v partnerskem odnosu, sem se kot prostovoljka vključila v nevladno organizacijo, ki deluje na področju preprečevanja in nudenja pomoči osebam z izkušnjo nasilja. V sklopu prakse na centru za socialno delo in tudi po pogovoru z različnimi profili strokovnih delavcev in delavk v nevladni organizaciji sem spoznala, da obstajajo razhajanja in deljena mnenja v strokovnem pristopu nudenja pomoči osebam z različnimi oblikami zlorab v partnerskem odnosu. To me je spodbudilo k razmišljanju, katera teoretična izhodišča so v ospredju socialnih delavk in delavcev, ki delajo na centrih za socialno delo, ko gre za osebe z izkušnjami različnih oblik zlorab v partnerskem odnosu in se slednji odločijo poiskati pomoč.

S pomočjo raziskave sem želela ugotoviti, kako socialni delavci in delavke pristopajo k procesu pomoči, ko gre za uporabnike/uporabnice z različnimi oblikami zlorab v partnerskem odnosu. V okviru raziskave me je tako zanimalo, katera znanja in izhodišča so jim v pomoč. Prav tako me je zanimalo, kako socialni delavci in delavke razumejo različne oblike zlorab v partnerskem odnosu, kaj vpliva na proces pomoči uporabnikom in uporabnicam, kako pomembno je pri tem povezovanje z drugimi strokovnjaki v okviru medinstitucionalnega sodelovanja ter kakšno podporo in pomoč potrebujejo socialni delavci in delavke pri delu z uporabniki/uporabnicami z različnimi oblikami zlorab v partnerskem odnosu. Z raziskavo sem poskušala odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Kako je razumevanje socialnih delavcev in delavk glede različnih oblik zlorab v partnerskem odnosu povezano z uporabniki/uporabnicami, ki imajo izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
- Na katera znanja, veščine, spretnosti se socialni delavci in delavke opirajo pri delu z uporabniki/uporabnicami z različnimi izkušnjami zlorab v partnerskem odnosu?
- Kako pomembno je sodelovanje z drugimi institucijami in profili strokovnih delavcev in delavk, ko gre za uporabnike/uporabnice z izkušnjami različnih oblik zlorabe v partnerskem odnosu?
- Kakšno podporo in pomoč potrebujejo socialni delavci in delavke, ki delajo z osebami z različnimi oblikami zlorab v partnerskem odnosu?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna (Mesec 2007), saj sestavljajo osnovno izkustveno gradivo besedni opisi. Raziskava je tudi eksplorativna ali poizvedovalna (Mesec 1997), saj gre za uvod v spoznavanje strokovnih konceptov, ki jih socialni delavci in delavke uporabljajo pri delu z uporabniki/uporabnicami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.

3.2 Teme raziskovanja

V raziskavo so vključene naslednje teme:

1. razumevanje različnih oblik zlorab v partnerskem odnosu z vidika socialnih delavcev oz. delavk,
2. strokovno znanje,
3. medinstitucionalno sodelovanje,
4. podpora in pomoč.

3.3 Merski instrumenti ali viri podatkov

Merski instrument je vprašalnik. Podatke sem pridobila s standardiziranim odprtim intervjujem. Vprašanja so bila pripravljena vnaprej in zajemajo naslednja tematska področja: razumevanje različnih oblik zlorab v partnerskem odnosu z vidika socialnih delavcev in delavk, vlogo strokovnega znanja pri delu, pomen medinstitucionalnega sodelovanja ter podporo in pomoč pri delu z osebami z izkušnjo različnih oblik zlorabe v partnerskem odnosu.

Prvi del vprašanj se nanaša na to, kako socialni delavci in delavke razumejo različne oblike zlorab v partnerskem odnosu pri delu z osebami s tovrstno izkušnjo. Zanimalo me je tudi, kako bi ravnali v procesu pomoči, če bi imeli na voljo vsa potrebna sredstva, ter kakšna je vloga zakonodajne podlage pri delu z uporabniki/uporabnicami.

Drugi del vprašanj se osredotoča na ključna izhodišča, znanja in spretnosti, na katera se opirajo socialni delavci in delavke pri delu z osebami z izkušnjo različnih oblik zlorabe v partnerskem odnosu. V tem kontekstu me je zanimalo izobraževanje socialnih delavcev in delavk s področja različnih oblik zlorabe v partnerskem odnosu ter katera so tista znanja, ki

so potrebna za delo z osebami z izkušnjo različnih oblik zlorabe v partnerskem odnosu.
Tretji del se navezuje na vprašanja, ki so povezana s sodelovanjem socialnih delavcev/delavk in institucij z drugih področij. V tem sklopu me je zanimalo, kakšne so osebne izkušnje socialnih delavcev in delavk z multidisciplinarnim sodelovanjem ter v kolikšni meri je v povezavi s tem potrebna sprememba narave dela.
Četrti del zajema sklop vprašanj, ki so povezana s podporo in pomočjo socialnih delavcev in delavk pri delu z osebami, ki imajo izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu. V tem delu me je zanimalo, kaj socialnim delavcem in delavkam pomaga pri delu, kako se soočajo s težavami ter kaj menijo o interviziji in superviziji kot obliki podpore in pomoči.
Priloga A vsebuje zapisana vprašanja.

3.4 Populacija in vzorec

Populacijo sestavljajo strokovni delavci in delavke, ki delujejo na področju nasilja v družini. Vzorec sestavlja šest socialnih delavk, ki prihajajo iz različnih ljubljanskih centrov za socialno delo. Vse intervjuvanke se srečujejo pri svojem delu z osebami z izkušnjo nasilja v partnerskem odnosu oziroma z nasiljem v družini.
Uporabila sem neslučajnostno vrsto vzorca, in sicer priročni vzorec. Za to vrsto vzorca sem se odločila zato, ker živim v Ljubljani, kjer deluje pet centrov za socialno delo. Razlog za navedeno odločitev je v tem, da ima Ljubljana kot glavno mesto večje število centrov za socialno delo kot katero koli drugo mesto v državi in je v prednostnem položaju, ko gre za pomoč številnim uporabnikom z izkušnjo nasilja.
Moji sogovornice so bile socialne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo Šiška, Ljubljana – Center in Bežigrad.

3.5 Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva

Podatke sem zbirala od junija do septembra 2016 na centrih za socialno delo na območju Ljubljane. Vabilu za sodelovanje se je odzvalo šest sogovornic, štiri iz Centra za socialno delo Šiška, ena iz Centra za socialno delo Ljubljana – Center in prav tako ena iz Centra za socialno delo Bežigrad. Zbiranje podatkov je potekalo tako, da sem vzpostavila osebni stik z omenjenimi sogovornicami ter se dogovorila za ustrezen časovni termin. Prvi intervju sem opravila na Centru za socialno delo Šiška v pisarni socialne delavke. Tudi vse ostale

intervjuje oz. podatke sem pridobila na enak način, to je v pisarni socialne delavke. Pri prvem intervjuvanju socialne delavke je bilo kar nekaj motenj – od mobilnega telefona do trkanj na vrata, medtem ko so bili pri drugi socialni delavki ravno tako prisotni moteči dejavniki – zvonjenje telefona. Pri vseh ostalih intervjuvanjih ni bilo nobenih motenj. Za vse sogovornice sem uporabila metodo spraševanja, šlo je za strukturiran intervju. Odgovore sem posnela z diktafonom, kasneje sem pogovor oz. odgovore pretipkala na računalnik. Sprva nekatere strokovne delavke niso želele sodelovati pri raziskavi, zato sem jim pokazala vprašalnik, nakar so se po premisleku le odločile za sodelovanje. Čeprav imajo vse socialne delavke izkušnje z osebami, ki imajo izkušnjo zlorabe ali nasilja v partnerskem odnosu, prva socialna delavka, s katero sem opravila intervju na Centru za socialno delo Šiška, deluje na drugem področju. Iz tega razloga je mogoče, da bi dobila drugačne podatke, kot sem jih sicer pridobila, če bi intervjuvala druge zaposlene.

3.6 Obdelava gradiva

Gradivo sem obdelala na kvalitativen način, pri čemer sem uporabila metodo odprtega kodiranja. Izjavam sem pripisala pojme in jim določila kode, nato pa jih združila v ustrezne kategorije. Na tej podlagi sem oblikovala teorijo. Pozorna sem bila na besedne opise oz. razlike in podobnosti med njimi in izpeljala ugotovitve. Pri tem sem si pomagala tudi z literaturo.

a) Izbor pomembnih delov besedila

Izbrala sem tiste dele besedila, ki so za raziskavo pomembni. Primer: odgovor ene od sogovornic na vprašanje o odzivanju na zlorabo: Ta čustva so žalost, včasih tudi prizadetost, včasih tudi jeza. Pomemben del besedila: čustveno odzivanje.

b) Kodiranje izjav

V tabele sem zapisala izjave intervjuvanih, ki sem jih nato odprto kodirala. Socialne delavke sem označila s črkami A, B, C, D, E in F.

Primer:

Tabela 3.1: Odziv na zlorabo

Št.	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
A1a	Ta čustva so žalost,	žalost	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo
A1b	včasih tudi prizadetost,	prizadetost	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo
A1c	včasih tudi jeza.	jeza	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo

Št.	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
A2	Mogoče tudi zaradi razumevanja, kako si žrtev dovoli takšno dolgoletno nasilje, kar je meni nerazumljivo.	dopuščanje dolgoletnega nasilja s strani žrtve	nerazumevanje dinamike nasilnega odnosa	odziv na zlorabo
A3	Včasih je težko razumeti ali pa razumeti to, da se žrtev vrne k nasilnemu partnerju, ko si jo en teden prej videl v modricah, mislim, da ni bilo koščka kože, ki bi bil normalne barve. Čez štirinajst dni pa se je vrnila k temu istemu nasilnemu partnerju, hkrati se zavedamo, da je lahko naslednjič mrtva, ampak v bistvu vsa pomoč, ki jo je deležna, tako zdravstvena kot s strani centra, s strani svoje socialne mreže, varne hiše in tako naprej, ne pomaga in se bo vrnila nazaj.	vračanje žrtve k nasilnemu partnerju, čeprav so nudene različne oblike pomoči	težave z razumevanjem žrtev nasilja z vračanjem v nasilni odnos	odziv na zlorabo
B1	Kakšna posebna čustva, ne.	brez posebnih čustev	ni posebnih čustev	odziv na zlorabo
C1a	Takrat seveda vzameš zadevo zelo resno,	resno jemanje zadeve	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C1b	vedno verjameš,	verjameš	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C1c	... seveda tudi poskušaš pridobiti zaupanje, verjeti in tudi osebo zmotivirati, da pove čim več o tem nasilju.	pridobivanje zaupanja, verjameš in motiviraš osebo	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C2	Vsako izraženo tako dejanje ti seveda neka čustva tudi povzroči oziroma jih doživiš.	doživljanje čustev	odzivanje s čustvi	odziv na zlorabo
C3	...moraš zadevo vzeti resno in tudi strokovno odreagirati.	resen pristop k zadevi	ustrezno ukrepanje	odziv na zlorabo
C4	Ne moreš se predati tem čustvom, pa jokati s stranko in tako naprej oziroma z uporabnikom.	predajanje čustvom ni strokovno	nečustven pristop	odziv na zlorabo
C5	Strokovno je predvsem to, da čustva sicer izraziš, normalno, da ja.	izražanje čustev	pokazati čustva	odziv na zlorabo
C6	Tudi si subtilen, sprejemaš	ne omalovaževanje	razumevanje	odziv na

Št.	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
	osebo, se ne smeješ, ne omalovažuješ, recimo, tudi ta dejanja in tako naprej.	okoliščin	okoliščin	zlorabo
D1a	Odzovem se profesionalno,	profesionalen odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D1b	strokovno,	strokoven odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D1c	etično.	etičen odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D2a	Seveda so pa prisotna tudi čustva, recimo žalosti,	čustva žalosti	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
D2b	obžalovanja,	občutek obžalovanja	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
D2c	zaskrbljenosti za osebo, ki v takem odnosu je bila ali pa je še zmeraj.	občutek skrbi	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
E1	Načeloma pri tem delu smo fokusirani, da pomagamo žrtvi pa tudi povzročitelju, tako da čustva ne smejo biti v prvi vrsti, ampak se osredotočamo na delo z žrtvijo in povzročiteljem.	v središču delo z osebo in ne čustva	delo z uporabnikom	odziv na zlorabo
E2	Normalno pa kot človek se ti pa lahko neka čustva porajajo, ampak ni dobro, da zdaj žrtvi to kažeš. To pomeni, če ona joka, ne začneš ti z njo jokati ali pa se smejati.	porajanje čustev	emocionalnost	odziv na zlorabo
F1	Glejte, jaz bom takole rekla, predvsem profesionalno, kako se zaščiti osebo, kako jo čim bolje informirati, kako ji pomagati pri tem. Menim, da sem profesionalna, kakšna čustva ne.	profesionalen odnos brez čustev	odziv strokovnjakov	odziv na zlorabo

c) Ureditev izjav po kodah in združevanje v kategorije

Izjave s skupnimi kodami sem združila v skupne kategorije.

Kategorija 1: Odziv na zlorabo

- čustveno odzivanje

    - žalost – A1a
    - prizadetost – A1b
    - jeza – A1c
- nerazumevanje dinamike nasilnega odnosa
    - dopuščanje dolgoletnega nasilja s strani žrtve – A2
- težave z razumevanjem žrtev nasilja z vračanjem v nasilni odnos
    - vračanje žrtve k nasilnemu partnerju, čeprav so nudene različne oblike pomoči – A3
- ni posebnih čustev
    - brez posebnih čustev – B1
- strokovno odzivanje
    - resno jemanje zadeve – C1a
    - verjameš – C1b
    - pridobivanje zaupanja, verjameš in motiviraš osebo – C1c
- odzivanje s čustvi
    - doživljanje čustev – C2
- ustrezno ukrepanje
    - resen pristop k zadevi – C3
- nečustven pristop
    - predajanje čustvom ni strokovno – C4
- pokazati čustva
    - izražanje čustev – C5
- razumevanje okoliščin
    - ne omalovaževanje okoliščin – C6
- reakcije strokovnih delavcev
    - profesionalen odziv – D1a
    - strokoven odziv – D1b
    - etičen odziv – D1c
- občutki strokovnjakov
    - čustva žalosti – D2a
    - občutek obžalovanja – D2b
    - občutek skrbi – D2c
- delo z uporabnikom
    - v središču delo z osebo in ne čustva – E1

- emocionalnost
  - porajanje čustev – E2
- odziv strokovnjakov
  - profesionalen odnos brez čustev – F1

Glavne pojme sem v nadaljevanju tudi opredelila.

Razumevanje različnih oblik zlorab v partnerskem odnosu z vidika socialnih delavcev in delavk

Ta pojem razkriva, kakšno je razumevanje zlorab v partnerskem odnosu s strani socialnih delavcev in delavk. Gre za vidike, ki zajemajo odzivanje, prepoznavanje, preprečevanje in zaščito pred zlorabo v partnerskem odnosu. Razkrijejo se oblike pomoči in podpore, ki jo potrebujejo osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Pokaže se tudi neka perspektiva kot alternativna možnost v okviru zagotovljenih sredstev (denar, čas, ljudi) in vloga zakonodaje v procesu pomoči.

Strokovno znanje

Pojem strokovno znanje se nanaša na različne veščine in spretnosti pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Vključuje pridobivanje znanj s področja zlorab v partnerskem odnosu, kdo so posamezniki ali posameznice, ki izobražujejo, in kako so takšna izobraževanja financirana. Pojem zajema tudi to, kakšna usposabljanja potrebujejo socialni delavci in delavke pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.

Medinstitucionalno sodelovanje

Pojem pokaže na pomen sodelovanja z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Znotraj tega so upoštevane osebne izkušnje socialnih delavcev in delavk, sodelovanja z drugimi profili strokovnjakov in strokovnjakinj, prednosti in pomanjkljivosti takšnega sodelovanja ter morebitna sprememba procesa dela.

Podpora in pomoč

Pojem odkriva, kakšno obliko pomoči ali podpore bi si socialni delavci in delavke želeli pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Poleg tega zajema tudi soočanje z ovirami pri delu, kaj pomaga, da lahko nadaljujejo z delom, vlogo intervizije in supervizije kot podporo pri delu ter predloge za manjšo obremenitev.

4 REZULTATI

V tem poglavju podajam ključne ugotovitve raziskave. Rezultate raziskave sem utemeljila z izjavami sogovornic.

4.1 Razumevanje zlorabe v partnerskem odnosu z vidika socialnih delavcev oz. delavk

Socialne delavke se odzivajo na zlorabo različno. Nekatere se odzovejo čustveno in pokažejo svoja čustva, ki so izražena kot žalost, prizadetost in jeza. Včasih pa s strani posameznih strokovnih delavk pride tudi do nerazumevanja dinamike nasilnega odnosa. To pomeni, da težko razumejo dolgoletno nasilje s strani žrtve. Predvsem gre za težave z razumevanjem vračanja žrtev v nasilni odnos, kljub temu da so na voljo različne oblike pomoči. Posamezne socialne delavke povejo:

Včasih je težko razumeti ali pa razumeti to, da se žrtev vrne k nasilnemu partnerju, ko si jo en teden prej videl v modricah, mislim, da ni bilo koščka kože, ki bi bil normalne barve. Čez štirinajst dni pa se je vrnila k temu istemu nasilnemu partnerju, hkrati se zavedamo, da je lahko naslednjič mrtva, ampak v bistvu vsa pomoč, ki jo je deležna, tako zdravstvena kot s strani centra, s strani svoje socialne mreže, varne hiše in tako naprej, ne pomaga in se bo vrnila nazaj (A3).

Nekatere socialne delavke pri tem ne občutijo nobenih posebnih čustev. Posamezne strokovne delavke se na uporabnikovo oziroma uporabničino izkušnjo o zlorabi v partnerskem odnosu odzovejo na strokoven način. To pomeni, da zadevo vzamejo resno, verjamejo in poskušajo pridobiti zaupanje ter motivirati. Odzivanje na zlorabo pomeni odzivanje s čustvi ter doživljanje čustev. Za posamezne socialne delavke je odzivanje na zlorabo tudi ustrezno ukrepanje in v tem kontekstu pravzaprav resen pristop k zadevi. Po mnenju nekaterih socialnih delavk k odzivanju na zlorabo sodi tudi nečustven pristop, saj predajanje čustvom ni strokovno. Po drugi strani pa nekatere strokovne delavke vseeno menijo, da je potrebno pokazati čustva oziroma jih vsaj ustrezno izraziti. V sklopu odzivanja na zlorabo gre tudi za razumevanje okoliščin, to pomeni, ne omalovaževanje le-teh. Odzivanje na zlorabo prav tako vključuje reakcije strokovnih delavk, in sicer profesionalen, strokoven ter etičen odziv. Posameznim strokovnjakinjam se pri delu z

osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu porajajo določena čustva. Gre predvsem za občutja žalosti, obžalovanja in skrbi, kar nekatere izrazijo takole: »Seveda so pa prisotna tudi čustva, recimo žalosti (D2a), obžalovanja (D2b), zaskrbljenosti za osebo, ki v takem odnosu je bila ali pa je še zmeraj« (D2c). V kontekstu odzivanja na zlorabo gre predvsem za delo z uporabnikom ali uporabnico, tako da je v središču delo z osebo in ne čustva. Po mnenju posameznih socialnih delavk zajema odzivanje na zlorabo emocionalnost oz. porajanje čustev strokovnjakov. Za nekatere je tako ustrezen odziv na zlorabo profesionalen odnos brez čustev.

V kontekstu večjega prepoznavanja zlorabe v partnerskem odnosu je pomembno znanje strokovnega delavca. Po mnenju posameznih socialnih delavk je potrebno imeti veliko strokovnega znanja in problem definirati skupaj z uporabnikom ali uporabnico. S stališča nekaterih socialnih delavk je tako pomembno, da se tovrstne zadeve povejo in se hkrati poišče tudi pomoč. V kontekstu večjega prepoznavanja zlorabe v partnerskem odnosu je potrebno tudi ozaveščanje širše javnosti. Nekateri so mnenja, da je rešitev podlaga v zakonodaji, in sicer zakonodaji brez nasilja. Prav tako je za večje prepoznavanje zlorabe v partnerskem odnosu potrebno poučevanje otrok o nasilju, saj se tako začnejo zavedati, da je nasilje neprimerno in kaznivo. Za večje prepoznavanje zlorabe je po mnenju posameznih strokovnjakinj smiselno tudi ozaveščanje v različnih institucijah. Pomembno je pravzaprav tudi prepoznavanje škodljivih strategij in učenje ljudi v zgodnji fazi. V smislu večjega prepoznavanja škodljivih strategij gre torej predvsem za neustrezne vzorce. Posamezne strokovne delavke so mnenja, da je v kontekstu večjega prepoznavanja zlorabe v partnerskem odnosu pomemben tudi vpliv odraščanja v družini, in sicer razumevanje dinamike v družini. Po mnenju nekaterih so pomembne predvsem družbene spremembe, in sicer uvajanje teh sprememb v različne ustanove, kot so vrtci in srednje šole, pri čemer bi bil večji fokus predvsem pri slednjih pri posameznih predmetih. V kontekstu večjega prepoznavanja zlorabe gre predvsem za možnost prepoznave zlorabe v nekem odnosu ter podelitev zgodbe z ostalimi, ki imajo takšno izkušnjo. Prav tako sta za večje prepoznavanje zlorabe v partnerskem odnosu po mnenju posameznih socialnih delavk potrebna zlasti pogovor o zlorabi in pojasnilo, kaj zloraba pravzaprav sploh je.

Za odkrivanje zlorabe v partnerskem odnosu so potrebne različne spretnosti. Posamezne strokovne delavke menijo, da so pomembne strokovnost, empatija ter raznovrstne svetovalne metode in tehnike. Nekatere pravijo, da je potrebno predvsem spregovoriti o zlorabi. Pri odkrivanju zlorabe v partnerskem odnosu je torej pomembno, da se zadeve rešujejo ter da se podaja prijave za osebo, ki je nasilna. Potrebno je namreč spodbujanje

prijav ter ozaveščanje ljudi o tem. Nekatere strokovne delavke menijo, da je za odkrivanje zlorabe v partnerskem odnosu potrebno zajeti tudi nivo družbe v smislu, da so potrebne spremembe na ravni družbe. To pomeni, da so pomembni pogovori z ljudmi in postavljanje take vrste vprašanj v pogovorih. Potrebna je večja pozornost pri ljudeh v kontekstu procesa dela ter postavljanje take vrste vprašanj pri delu z ljudmi na različnih področjih. Predvsem pa sta pri odkrivanju zlorabe v partnerskem odnosu pomembni prijava nasilja ter poročanje strokovnih delavcev o primerih nasilja. Potrebno je tudi identificiranje in prepoznavanje nasilja. Po mnenju nekaterih strokovnih delavk je torej pomembno predvsem zgodnje odkrivanje zlorabe v partnerskem odnosu v smislu prepoznavanja nasilja, govorjenja o tem ter osveščanja. Posamezne socialne delavke so tudi mnenja, da je za odkrivanje zlorabe v partnerskem odnosu potreben predvsem pogovor z osebo, pri čemer se predhodno vzpostavi odnos z osebo.

Za preprečevanje zlorabe v partnerskem odnosu je potreben predvsem odkrit pogovor. V tem sklopu je pomembno informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah, in sicer s posredovanjem informacij ter preventivnim delovanjem v vrtcih, šolah in delovnih sredinah. Nekatere socialne delavke so tudi mnenja, da je pomembno v tem kontekstu napotiti nasilneže na Društvo za nenasilno komunikacijo in tako osveščati javnost ter tudi nasilneže. Pravzaprav bi bilo potrebno napotiti nasilneže že v smislu preventivnega delovanja. Na ta način bi bilo zagotovljeno že zgodnje osveščanje, saj bi imeli mehanizem za zgodnje osveščanje nasilnežev. V sklopu večjega preprečevanja zlorabe v partnerskem odnosu je potrebno tudi podajanje smernic za preprečevanje nasilja, in sicer v kontekstu jasne zakonodaje ter izvajanja ničelne tolerance. Pomembna pa je tudi podpora oseb, ki imajo izkušnjo nasilja. Potrebno je prijavljanje nasilja, čeprav v primeru partnerskega nasilja prijava ni takojšnja. Za preprečevanje zlorabe v partnerskem odnosu je pomembno tudi ozaveščanje s strani organizacij in napotitve v različna društva ter ustanove z namenom ojačenja. Posamezne strokovne delavke so tudi mnenja, da je za preprečevanje zlorabe v partnerskem odnosu pomembna osebnost človeka, to je, da ima posameznik močno in stabilno osebnost. V tem kontekstu je potrebno upoštevanje drugega človeka in učenje od pomembnih drugih. Pomembna so torej razmišljanja o drugih ljudeh in tudi prepričanja, ki jih pridobimo v družini. Potrebna pa je tudi dobra strokovna pomoč. Nekatere socialne delavke menijo, da sta za preprečevanje zlorabe v partnerskem odnosu potrebna umik iz nasilnega odnosa in sprememba povzročitelja. Za posamezne socialne delavke je pomembna preusmeritev pozornosti na odnose v življenju ter skladno s tem tudi večje prepoznavanje zlorabe.

Zaščita pred zlorabo je po mnenju nekaterih socialnih delavk v dobri samopodobi ljudi. To se nanaša predvsem na to, da so osveščeni in imajo dobro samopodobo. Pomembna dejavnika sta tudi urejena družina in življenje v urejeni družini. Prav tako sta potrebna pogovor o zlorabi in čim večja osveščenost. Zaščito pred zlorabo predstavlja tudi preprečevanje in izdelava varnostnega načrta. Po mnenju posameznih socialnih delavk predstavlja zaščito pred zlorabo v partnerskem odnosu prekinitev nasilnega odnosa in odhod. Za nekatere strokovne delavke zaščito pred zlorabo v partnerskem odnosu predstavlja tudi vključitev obeh partnerjev v svetovalni proces. V kontekstu večje zaščite pred zlorabo je pomembno poznavanje dinamike zlorabe in osebnostna struktura posameznika. Predvsem gre za razumevanje procesa zlorabe in vedenje o tem, kaj hočemo. Nekatere socialne delavke menijo, da sta v sklopu zaščite zlorabe v partnerskem odnosu prav tako pomembna samozaščitno ravnanje in odhod iz odnosa. Po mnenju posameznih socialnih delavk je potrebno poiskati pomoč tudi v društvih. Za zaščito pred zlorabo v partnerskem odnosu so torej pomembni ozaveščanje in znanja uporabnikov o zlorabah.

Pomoč pri zlorabah v partnerskem odnosu vključuje pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva. Gre torej za pomoč inštitucij in za ustrezno odzivanja centra za socialno delo, policije, sodišča ter tožilstva. Pomoč pri zlorabah zajema tudi pogovor s prijateljico in stik z nevladnimi organizacijami. V takšnem kontekstu je pomembna predvsem socialna mreža žrtve. V sklopu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu nevladne organizacije opravljajo različne storitve, kot so zagovorništvo, svetovanje in obravnave. Nekatere socialne delavke menijo, da je v sklopu pomoči potrebno imeti osebo, ki verjame in pomaga, tj. osebo, ki verjame in pomaga iz takega odnosa. V kontekstu pomoči pri zlorabah posamezne strokovne delavke menijo, da je potrebna vzpostavitev zaupanja. To pomeni zaupanje osebi v primeru pomoči in tudi obratno. V procesu pomoči je potrebno verjeti osebi. Pomoč pri zlorabah vključuje tudi zavedanje o tem, da osebe zaradi mnogih stisk ne odidejo, ker imajo različne težave. Zato je v tem kontekstu pomembno znanje o različnih vrstah pomoči za odhod, saj gre za znanje o pomoči, ki osebi pomaga oditi stran. Pri tem so bistvenega pomena raznovrstne oblike pomoči, kot so uveljavljanje denarne pomoči, otroških dodatkov ter drugih vrst pomoči. Pomoč pri zlorabah prav tako vključuje urejanje zadev glede razveze oziroma postopkov za sprožanje razveze. V tem kontekstu se podajajo tudi informacije v okviru pomoči sodišča oziroma kakšna je zaščita v okviru sodišča. Pomoč pri zlorabah tako zajema osveščanje glede zlorabe in tudi pridobivanje informacij glede zlorabe v odnosu. V okviru pomoči pri zlorabah to pomeni tudi pridobivanje subvencije za najem stanovanja oziroma

pomoč pri subvenciji najemnine. Na takšen način pravzaprav institucije pomagajo osebam pri osamosvajanju. Po mnenju posameznih strokovnih delavk je v procesu pomoči pri zlorabah pomembno, da je na razpolago razpoložljiva pomoč, saj potrebujejo nekatere osebe kompleksnejše oblike pomoči. Prav tako je pomemben dejavnik tudi pravica do izbire, da oseba sama pove, kaj potrebuje. V tem kontekstu so torej pomembne storitve, ki jih ponuja center, oziroma je pomembno, da so na voljo različne oblike pomoči. Prav tako je pomembno narediti varnostni načrt in to pomoč nato opredeliti v načrtu. Pomoč pri zlorabah tako zajema socialnovarstvene storitve in predvsem storitev osebne pomoči. Ko gre za različne organizacije, so pomembni Društvo za nenasilno komunikacijo, Zavod Emma, materinski dom ter varne hiše. Nekatere socialne delavke menijo, da je potrebno nudenje pomoči predvsem v smislu podpiranja in spremljanja v različnih postopkih. Nudenje podpore je pomembno predvsem takrat, ko gre za spremljanje v postopkih ali na sodišču. Pravzaprav je potrebna podpora z besedami. Podporo osebam nudijo po mnenju posameznih socialnih delavk tudi skupine za samopomoč. Storitve različnih ustanov so pravzaprav pomemben dejavnik nudenja pomoči pri zlorabah v partnerskem odnosu.

Pri nudenju podpore osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu uporabniki pridobijo večjo samozavest z obravnavo. Po mnenju posameznih socialnih delavk to pravzaprav pomeni, da z vključitvijo v obravnavo posamezniki pridejo do večje samozavesti in boljše samopodobe. V ta proces pomoči so tako zajeta tudi svetovanja in terapije. Posamezne socialne delavke menijo, da je pri nudenju podpore osebam z izkušnjo zlorabe pomembna predvsem oseba, ki ji lahko zaupajo in verjamejo. V kontekstu večjega nudenja podpore osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu je prav tako pomembna tudi podpora s strani strokovnjakov. Ti pravzaprav menijo, da ima vsak pravico do mirnega življenja. Nudenje podpore zajema tudi to, da se s prijavo nasilja aktivirajo postopki, saj uporabniki na ta način sprožijo določene učinke. Pravzaprav gre za pomoč v smislu, da se na tak način osebo opolnomoči oziroma spodbudi, da se opogumi. Za nekatere strokovne delavce nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe pomeni tudi opredelitev natančnih korakov pomoči v načrtu. Kar pomeni predvsem to, da se podprejo ideje, s katerimi se strinja oseba sama. Podpora v procesu pomoči tako pravzaprav pomeni, da se mora uporabnik sam odločiti za rešitev. Nudenje podpore torej zajema proces pomoči, v katerem se naredi načrt z uporabnikom. Pri podpiranju oseb z izkušnjo zlorabe je pomembno zagotavljanje podpore oziroma nudenje podpore ter informiranje. Nekatere socialne delavke so tako mnenja, da je potrebno predvsem prepoznavanje slabih odnosov, in sicer v smislu večjega osveščanja uporabnikov o zlorabah in tudi opolnomočenja oseb.

Če bi imele socialne delavke na voljo zagotovljene dodatne vire sredstev, bi bile obravnave s posamezniki bolj intenzivne in preventivno naravnane. Po mnenju posameznih socialnih delavk bi bilo mogoče z bolj intenzivnim delovanjem doseči tudi ničelno toleranco nasilja v družbi. V sklopu dodatnih programov in storitev bi imeli na razpolago več ljudi in pogostejše obravnave. Obravnave bi bile vsekakor bolj poglobljene, bilo pa bi tudi več dodatnih programov v javnem in nevladnem sektorju. Z vidika pravne pomoči bi bilo na voljo več brezplačne pravne pomoči ter specializacija odvetnikov. Nekatere strokovne delavke pravijo, da bi delo potekalo brez sprememb oziroma nimajo pri tem kakšnih specifičnih idej. V okviru zagotovljenih dodatnih sredstev bi bilo tudi več oseb samozavestnih, saj bi bile v svetovalnem procesu bolj opolnomočene. Socialne delavke bi imele tudi več časa za pogovor z osebami. Posamezne strokovne delavke so mnenja, da tudi moški potrebujejo varen prostor oziroma so potrebne varne hiše za moške. Po mnenju posameznih strokovnih delavk bi bilo tudi več informiranja in medijske pozornosti. Tudi več različnih virov pomoči v smislu televizijskih oddaj in prevodov literature, psihoterapevtske pomoči ter predvsem več brezplačne pomoči. V okviru razpona pomoči bi bila večja dostopnost do pomoči tudi v manjših mestih, v tem kontekstu bi se tudi denarna sredstva razporedila bolj enakomerno. S strani pomagajočih bi bilo več pogovorov. Zagotovljeni dodatni viri sredstev bi omogočali večjo pomoč strokovnih delavcev v smislu bolj pogostih srečanj z uporabniki. Po mnenju nekaterih socialnih delavk bi bile tudi bolj kakovostne storitve, saj bi bilo uporabnikom na voljo več časa. Zagotovljeni dodatni viri sredstev bi omogočali boljše sodelovanje v procesu oziroma večjo motivacijo oseb v procesu pomoči.

Po mnenju nekaterih socialnih delavk gre v sklopu zakonodajne vloge predvsem za protokole o medsebojnem sodelovanju in delovanju služb. V tem kontekstu gre namreč za multiprofesionalno sodelovanje, ki zajema timsko sodelovanje, vključitev zdravstva, vrtcev, šol ter sodelovanja z uporabniki. Zakonodajna vloga je namreč osnova za delo in kot taka nujna podlaga za delo. Je pa tudi v pomoč pri urejanju različnih zadev, ko strokovnjaki pomagajo urediti stvari. V tem kontekstu mora biti zakonodaja jasna, saj le jasna zakonodaja omogoča jasne postopke, v nasprotnem primeru to pomeni težave s postopki. Zakonodajna vloga omogoča predvsem podlago za delo, katerega osnova so zakonodajni postopki. V tem kontekstu je potrebno upoštevati vidike zakonodaje, saj ima slednja različne funkcije. Po mnenju posameznih socialnih delavk je namen zakonodajne vloge predvsem v njenih predpisih, ker zajema različne vidike. Zakonodajna vloga ima pravne posledice, saj omogoča ukrepanje.

4.2 Strokovno znanje

Pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu so po mnenju posameznih socialnih delavk potrebne specifične veščine. Te zajemajo empatijo, znanje in pripravljenost za izobraževanje ter spremljanje novosti tudi po fakulteti. Prav tako je potrebna veščina poslušanja, saj je pomembno verjeti in prisluhniti osebam s tovrstno izkušnjo. V tem kontekstu je pomembno tudi strokovno teoretično znanje. Med spretnosti pri delu se uvršča tudi poznavanje zakonov z različnih področij, kot sta Zakon o socialnem varstvu in Zakon o preprečevanju nasilja, ter raznih oblik pomoči. Po mnenju nekaterih strokovnih delavk je pravzaprav potrebno poznati veliko zakonov, še posebej na področju sociale. V tem kontekstu gre torej za poznavanje različnih zakonov, kot so ZUPJS, ZZZDR in ZUP. V sklop spretnosti pri delu se prišteva tudi reševanje problemov s pomočjo supervizije ter intervizije. Prav tako gre za znanja z različnih področij, tudi znanja v povezavi z duševnim zdravjem. Po mnenju posameznih strokovnih delavk se med spretnosti socialnega dela uvršča tudi spretnost pogovarjanja oziroma pogovora. Prav tako je pomembna tudi motivacija za delo in v tem smislu neprestano učenje ter razvijanje dodatnih spretnosti. Pomembna sta tudi poklicni razvoj in osebna rast strokovnjaka. V tem kontekstu je prav tako potrebno razumevanje dinamike zlorabe, tako da je oseba razumljena in slišana. Po mnenju posameznih strokovnih delavk je pravzaprav pomembna strokovnost pri delu, ki zajema upoštevanje razlik posameznikov v procesu pomoči in tudi sama strokovna oblika pomoči.

Ko gre za pridobivanje znanj s področja zlorab v partnerskem odnosu se to po mnenju posameznih socialnih delavk začne z izobraževanjem na fakulteti. V okviru pridobivanja znanj so tako pomembne različne svetovalne metode in tehnike. Gre za obvladovanje svetovalnih metod in tehnik s pomočjo specializacij. Prav tako je potrebno tudi neformalno izobraževanje, in sicer branje tuje in domače strokovne literature. V tem kontekstu je pomemben tudi osebni razvoj, in sicer delo na sebi. Posamezne socialne delavke pridobivajo znanja s področja zlorabe v partnerskem odnosu s seminarji oziroma z občasnimi seminarji. Pridobivanje znanj je omogočeno tudi z organizacijo brezplačnih izobraževanj v hiši. Za izobraževanje namreč ni potrebnih sredstev, težava je finančne narave. Gre torej za prenos znanja s pomočjo kolegov in kolegic. Pridobivanje znanja oziroma izobraževanja poteka preko zaposlitve. Večinoma gre za pisne vire, v sklopu katerih je na izbiro določena literatura. Prav tako se znanja s področja zlorab v partnerskem odnosu pridobivajo v okviru medijskih razprav, z javnimi razpravami v tiskanih medijih,

oddajah na televiziji in na forumih. Pridobivanje znanj poteka z različnimi izobraževanji v okviru stroke. V tem kontekstu znanj pridobivanje zajema tudi strokovno perspektivo, kjer gre za izmenjavo strokovnih mnenj. Tovrstno znanje prispeva k strokovnemu pogledu na zadevo, saj so znanja iz različnih virov. Pravzaprav je po mnenju posameznih socialnih delavk pomembno tudi uporabniško znanje oziroma so pomembna znanja s strani uporabnikov. Pri pridobivanju znanja gre torej za novo znanje, ki se ga pridobiva z izobraževanji in samostojno.

V okviru pridobivanja specialističnih znanj pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu gre predvsem za specializirane izvajalce za določeno področje. To so razni izvajalci, kot sta Društvo SOS ter Društvo za nenasilno komunikacijo. Prav tako je potreben tudi razmislek o novih znanjih, in sicer o tem, kaj lahko pridobiš in uporabiš pri delu. Nekatere strokovne delavke menijo, da je malo ponudnikov na tem področju in tudi zelo malo seminarjev in predavanj. Pravzaprav gre bolj za neka organizirana splošna znanja. Izobraževanja so usmerjena bolj v zakonodajo, pri čemer so tudi usposabljanja povezana z zakonodajo. Tovrstna izobraževanja potekajo s pomočjo regijskega koordinatorja. Gre torej za izbrano tematiko v sklopu različnih izobraževanj glede na vsebino. V tem kontekstu je tako potreben dostop do znanja oziroma postopno dostopanje do izbranih vsebin. V okviru pridobivanja specialističnih znanj gre torej za izobraževanja o nasilju, kjer je omogočen dostop do določenih tematik, vključno s spolnim nasiljem. Nekatere socialne delavke so mnenja, da gre pri specialističnih znanjih za konkretne oblike znanj, a je tako znanje pomanjkljivo.

Izvajanje izobraževanj s področja zlorabe v partnerskem odnosu poteka v okviru strokovno kompetentnih oseb, kot so strokovni delavci z izkušnjami, različni terapevti, strokovni delavci s policije in strokovnjaki z zdravstva. Izvajalci strokovnih izobraževanj so socialna zbornica, različne fakultete, Univerza Sigmunda Freuda, nevladne organizacije z referencami ter tuji predavatelji. Financiranje izobraževanj izhaja iz različnih virov, in sicer v sklopu prijavljanja javnih ali nevladnih organizacij na razpise, z donacijami, sredstvi fakultet in kot samoplačniki. Po mnenju posameznih socialnih delavk so tovrstni izvajalci izobraževanj tudi razni strokovnjaki s centrov, psihologi in družinski terapevti. Izobraževanja financirata država in Socialna zbornica Slovenije. Izobraževanja se predvsem financirajo s pomočjo finančne podpore s strani ministrstva. V kontekstu izvajanj in financiranja izobraževanj so na razpolago raznovrstna izobraževanja, v sklopu katerih regijski koordinator seznani socialne delavce glede zakonodaje. Priprava izobraževanj poteka na višjem nivoju, in sicer predvsem s strani strokovnjakov s področja

policije. To ustvarja tudi delovni kontekst v smislu poslušanja zgodb uporabnikov in spremljanja zakonov. Izobraževanja na področju zlorabe v partnerskem odnosu po mnenju nekaterih socialnih delavk izvajajo skupnost centrov, ministrstvo ter nevladne organizacije, medtem ko poteka financiranje s strani ministrstva oziroma sredstva prihajajo s strani ministrstva. Gre torej za strokovnjake za določeno področje oziroma različne strokovnjake za nasilje. V sklopu izvajanja in financiranja izobraževanj so zajeta različna izobraževanja. Posamezne strokovne delavke se izobraževanj redko udeležujejo.

S strani posameznih socialnih delavk so izražena nekatera zaželena znanja, povezana z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. V tem kontekstu je zaželeno predvsem delavniško delo s primeri in tudi več strok na izobraževanju. Nekatere strokovne delavke si želijo več dela na konkretnih primerih oziroma več konkretnih primerov, povezanih z zakonodajo. Posamezne socialne delavke menijo, da je potrebno imeti v smislu dela z ljudmi občutek za ljudi. Pravzaprav gre za strokovni kontekst in poznavanje različnih znanj, predvsem pa za strokovno delo, ki zajema znanja različnih vrst. Nekatere socialne delavke v okviru zaželenih znanj nimajo specifičnih idej. Tudi tujina kot vir znanja se uvršča med zaželena znanja. V ta kontekst prištevajo posamezne socialne delavke strokovnjake in posredovanje lastnega znanja. Med zaželena znanja se prav tako uvršča tudi podelitev strokovnih izkušenj oziroma dolgoletna znanja in izmenjava izkušenj drugih strokovnjakov. Posamezne socialne delavke si želijo tudi dodatnih izobraževanj, še posebej usposabljanj v zvezi s sodišči.

4.3 Medinstitucionalno sodelovanje

Po mnenju nekaterih socialnih delavk je sodelovanje z drugimi institucijami pomembno, saj je v ta kontekst zajeto multiprofesionalno sodelovanje. To pomeni, da gre za sodelovanje več strok in da center deluje kot koordinator pomoči. Nujnost sodelovanja je po mnenju posameznih strokovnih delavk pravzaprav pomembna, in prav tako tudi sodelovanje z več strokami. V sklopu sodelovanja z drugimi institucijami je tako v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu potrebno sodelovanje z različnimi ustanovami. Z raznovrstnimi načini pomoči strokovnih delavcev se ustvarja tudi drugačna perspektiva s strani institucij. V tem smislu je pomembno soustvarjanje pomoči s povezovanjem različnih strokovnjakov. Posamezne socialne delavke so pravzaprav mnenja, da je sodelovanje z drugimi strokovnjaki izjemnega pomena. Skupno povezovanje in sodelovanje z drugimi organizacijami je po mnenju nekaterih nujno. Takole pravijo

nekatere socialne delavke o tem:

Pri načrtovanju te pomoči, ko se dela načrt pomoči, ko je stopnja ogroženosti na visoki ravni, ko gre za pomoč v tem smislu nudenja organizirane oblike, je seveda povezovanje z drugimi inštitucijami nujno. Za hitri odziv, za strokoven odziv, za takojšni odziv pomoči neki osebi (D43).

V kontekstu sodelovanja z drugimi institucijami je pomembno tudi, da slednje delujejo v okviru svojih nalog in pristojnosti. To pomeni, da strokovnjaki ne tekmujejo med seboj, ampak so pripravljeni sodelovati. Po mnenju posameznih socialnih delavk je torej pomembno ustvarjanje rešitev v okviru sodelovanja z različnimi institucijami. Kontekst sodelovanja z drugimi institucijami pomeni za nekatere strokovnjakinje tudi interdisciplinarno sodelovanje oz. timsko obravnavo oseb z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.

V procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu določene strokovne delavke menijo, da je potrebna sprememba procesa dela. Nekatere tako pravijo, da je potreben prenos nekaterih pristojnosti na sodišče, večje sodelovanje s sodniki ter snemanje zadev. V takšnem kontekstu je potrebno tudi več socialnega dela na terenu oz. socialnih delavcev na terenu. Posamezne strokovne delavke pa menijo drugače in pravijo, da pravzaprav ni potrebno ničesar spreminjati v procesu pomoči pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu. Nekatere bi si tako želele spremembe v smislu strokovnega kadra oz. da bi imeli več ljudi za delo. S tem bi potekal proces dela bolj kvalitetno, saj bi imeli več časa za uporabnike. V sklopu procesa pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu pa posamezne strokovne delavke menijo, da uvajanje sprememb ni potrebno. Sprememba procesa dela pa je po njihovem mnenju potrebna predvsem takrat, ko gre za postopke v procesu. Nekatere si tako želijo spremembe predvsem v smislu reorganizacije dela. Sprememba procesa dela pa je po mnenju nekaterih socialnih delavk potrebna v smislu, da ostane proces pomoči enak, vendar z manj primeri.

Strokovne delavke imajo pri delu z drugimi institucijami različne izkušnje glede sodelovanja. Za nekatere to pomeni, da imajo podporo v ožjem in širšem delovnem kontekstu, kar zajema tudi občasno nestrinjanje s kolegi. O tem pravijo sledeče: »Najprej se zanesem na določen krog kolegic, ki imajo podobno delo ali podobne izkušnje na centru, potem na nevladne organizacije, na policijo« (A36a). Kljub raznolikim izkušnjam sodelovanja z različnimi institucijami pa jih nekatere socialne delavke v tem kontekstu

ocenjujejo kot zelo dobre in pozitivne. Izkušnje sodelovanja z različnimi institucijami se po njihovem mnenju bodisi odvijajo kot dobro sodelovanje ali pa je odziv posameznih strokovnjakov počasnejši. Nekatere menijo takole: »No dobro, če tako pomislim tudi z zdravniki, recimo, včasih je odziv mogoče malo počasnejši« (C68). Sodelovanje z drugimi institucijami je potrebno v procesu pomoči in prav tako tudi dobro sodelovanje s strokovnjaki. Gre predvsem za sodelovanje z drugimi profili strokovnih delavcev ter za odzivanje v okviru strokovnih delovnih nalog. Kontekst sodelovanja z drugimi institucijami se po mnenju nekaterih strokovnih delavk navezuje na različne vidike sodelovanja in vključuje tako povezovanje kot izmenjavo informacij. Posamezne strokovnjakinje so tako mnenja: »To sem pa že rekla, da so dobre, v bistvu. Da znamo sodelovati, da se znamo povezati, da si tudi izmenjamo informacije. Da sodelujemo, ali naj bo to na timskih sestankih ali po telefonu ali tudi po teh pisnih dokumentih« (E31). Nekatere strokovne delavke se pri izkušnjah sodelovanja z drugimi institucijami navezujejo tudi na to, da so zadeve utečene.

Prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnimi službami v kontekstu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe se kažejo na različne načine. Tako se med prednosti sodelovanja prišteva predvsem hitrejša pomoč oz. pomoč v krajšem času. Sodelovanje z različnimi strokovnjaki pa prinaša tudi nekatere specifične težave, predvsem potencialno nesodelovanje. V tem kontekstu so mišljene predvsem prošnje socialnih delavk, da zdravniki napišejo mnenje. Nekatere o tem pravijo naslednje: »Če dobro argumentiraš zakaj, včasih imamo še probleme z zdravstvom, ko rečejo zdravniki, nam ne plačajo, mi ne moremo hoditi na vaše time. Jaz rečem v redu, potem pa napišite, če že ne morete. Ampak če ne boste, boste odgovorni« (A39b). Prednosti se po mnenju nekaterih kažejo tudi v različnih pogledih na problem oz. v doprinosu različnih pogledov strokovnih delavcev. Problem pa nastane, ko gre za dominacijo ene stroke nad drugo, kjer je včasih zdravstvo nad socialo. Nekatere socialne delavke povejo takole: »Slabosti so pa, da zna biti včasih kdo, predvsem recimo zdravstvo nad socialo, znajo diktirati, kaj morate vi narediti. S kriminalisti ni tega« (B21). Pri sodelovanju z različnimi strokami se kaže prednost predvsem v kompleksni pomoči osebam z izkušnjo zlorabe. Ker gre za različne izkušnje strokovnih delavcev, nekateri poudarjajo, da je v tem kontekstu sodelovanje s strokovnjaki prednost. Po mnenju posameznih socialnih delavk so prednosti sodelovanja z različnimi strokami v tem, da gre za ustrezen profil strokovnih delavcev v procesu pomoči, pri čemer se ovire sodelovanja kažejo predvsem v potencialnih zadržkih strokovnjakov. Dodatne težave so tudi osebne stiske strokovnjakov v smislu poklicne ovire. Posamezne socialne

delavke prištevajo med prednosti sodelovanja celosten pogled na obravnavo, medtem ko oviro predstavlja predvsem tekmovalnost med strokovnjaki. V tem kontekstu nekatere pravijo:

Ovire pa jaz tukaj vidim, da je preveč tekmovalnosti, pa kdo bo nekaj naredil, ne da se gre v smer končnega cilja. Končni cilj je pa to, da se žrtev postavi na svoje noge, da povzročitelj naredi svoj del, da mogoče speljeta to potem skupaj, da se odločita še za naprej ali za ločitev (E33) .

Nekatere tako menijo, da je prednost sodelovanja z različnimi strokovnjaki predvsem prenos informacij.

4.4 Podpora in pomoč

Socialne delavke se soočajo z ovirami pri delu na različne načine. Nekatere ob tem občutijo jezo in začnejo ukrepati. Zaradi občutka jeze pravzaprav začnejo opozarjati na določen zaplet. Pri tem pravijo takole:

Včasih me zelo razjezi in grem do direktorjev, opozorim, se obrnem na ministrstvo, če so kakšni zapleti. Da ne bi mogla ženska dobiti nujne bivalne enote ali kaj takega, pokličeš direktorja sklada in rečeš, v čem je zdaj problem. Jaz se soočam na ta način, da se odzovem in odreagiram, ne rečem: ne da se mi, če hočeš, se da (A40).

Posamezne strokovne delavke se soočajo z ovirami pri delu tako, da raziščejo možnosti oz. se posvetijo iskanju drugačne perspektive. Soočanje z ovirami pri delu pomeni za nekatere, da si za strokovno delo v procesu pomoči vzamejo čas za delo z osebo z izkušnjo nasilja. To pravzaprav pomeni, da je pomoč osebam v procesu pomoči nudena skozi pogovor in konkretno pomoč. V okviru soočanja z različnimi ovirami je potrebno upoštevati tudi strokovni vidik težav. Po mnenju posameznih strokovnih delavk gre predvsem za to, kako je nudena pomoč socialnem delavcem oz. supervizija v procesu pomoči. Pri soočanju z ovirami je torej potrebno pogledati na ovire v procesu dela ter razmisliti o tem, kako te težave premagati. V kontekstu soočanja z ovirami pri delu posamezne socialne delavke menijo, da gre za preobremenjenost, saj imajo veliko število primerov. Za nekatere soočanje z ovirami pri delu pomeni težave z uporabniki, predvsem pri delu s povzročitelji

nasilja. Soočanje z ovirami pri delu je kontekst, kjer so različne težave z uporabniki, vendar pa so ovire predvsem pri povzročiteljih nasilja.

V kontekstu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu strokovne delavke premagujejo ovire na različne načine. Nekatere se tako odločijo za razne oblike samopomoči v okviru raznovrstnih aktivnosti, kot sta branje in delo na vrtu, druge potrebujejo osebo, s katero se lahko pogovorijo. Pri premagovanju ovir sta jim v pomoč tudi supervizija in intervizija. Nekaterim je pri delovnih obremenitvah v pomoč tudi ukvarjanje s športom. V kontekstu samega delovnega okolja pa predvsem podeljevanje izkušenj s kolegi. Strokovne delavke premagujejo ovire tudi tako, da za težave v delovnem procesu poiščejo pomoč v okviru sodelovanja z drugimi sodelavci, nekatere tudi menijo, da je za premagovanje ovir v delovnem kontekstu potrebno imeti dolgoletne izkušnje oz. delovne izkušnje.

V okviru pomoči sta strokovnim delavcem in delavkam pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu na voljo supervizija in intervizija. Nekatere so mnenja, da sta v izrednih primerih v pomoč tako intervizija kot supervizija, še posebej slednja. Pravzaprav tudi intervizija, o kateri pravijo naslednje:

Včasih tudi intervizija, da se vsedemo tri ali štiri skupaj in predebatiramo, a smo naredili vse, kar je možno. Včasih so tudi taki občutki, ko te preplavi neka zadeva, da je dobro, da mogoče pretehtaš z ostalimi, pa da se mogoče včasih tudi malo distance naredi, ker te lahko kakšna zadeva čisto posrka vase (A42b).

Nekatere supervizije v procesu pomoči nimajo oz. so brez supervizije že nekaj časa. Po mnenju nekaterih strokovnjakinj je namen supervizije in intervizije v tem, da dobijo pri delu pomoč. Pravzaprav gre za konkretno pomoč, namenjeno strokovnim delavcem, ko ne vedo več, kaj storiti. V tem kontekstu nekatere pravijo takole: »Ko včasih tudi ne vidiš več, kaj bi še lahko naredil, ker se ti tako in tako zdi, da si že vse. Tudi predebatiral z vsemi kolegi in kolegicami, s tistimi, ko se lahko kaj, pa se vrtiš v nekem začaranem krogu« (C78). Vloga supervizije in intervizije je po mnenju posameznih socialnih delavk koristna pomoč pri reševanju oz. je ustrezna pri reševanju različnih težav. Nekatere so tako mnenja, da je vloga supervizije in intervizije kontekst pomoči oz. pomoč za strokovne delavce. V tem procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu je vloga supervizije in intervizije po mnenju nekaterih predvsem prostor, kjer gre za soočanje z različnimi težavami. Posamezne strokovnjakinje tako menijo, da je premalo supervizijskih srečanj,

kar izrazijo takole: »Da imamo vsaj skupinsko supervizijo (E36a). Tega je premalo, da je to enkrat na mesec, pa tam skupina, pa lahko samo eden potem predstavi, nas je pa deset« (E36b). Čeprav gre pri superviziji in interviziji za pomoč socialnim delavcem v procesu pomoči, pa si slednje želijo takšno obliko pomoči. V tem smislu nekatere povedo naslednje: »Nobeden pač ne gleda konec koncev na nas kot strokovne delavce, pa da konec koncev tudi mi rabimo neko obliko pomoči« (E37). V procesu pomoči torej vloga supervizije in intervizije, ki ju primanjkuje, predstavlja podporo strokovnim delavcem. Kljub temu da supervizija in intervizija omogočata različne oblike pomoči, pa supervizija po mnenju nekaterih prinaša nov pogled na obstoječo zadevo.

Posamezne strokovnjakinje pravijo, da bi jih pri delu z uporabniki razbremenilo predvsem to, da bi bilo na terenu več socialnih delavcev. Nekatere pa menijo, da pri delu z uporabniki potrebujejo predvsem supervizijo. V kontekstu večje razbremenitve socialnih delavcev si posamezne strokovne delavke želijo več delovnih mest oz. podkrepitev delovnega kadra, kar pomeni tudi, da bi bilo za reševanje specifičnih težav namenjenega več časa za osebe z izkušnjo zlorabe in storilce in prav tako tudi za družine z otroki in za samo delo z otroki z izkušnjo nasilja. Za razbremenitev socialnih delavcev so podani razni predlogi, predvsem pa si nekatere želijo, da bi bilo manj primerov. Tako so po mnenju posameznih strokovnih delavk potrebne spremembe oz. družbeni premiki. V tem kontekstu so za njihovo razbremenitev podani različni predlogi in eden od teh je tudi supervizija. Pravzaprav je po mnenju posameznih strokovnih delavk potrebno uresničevanje bolj kreativnih predlogov. To pomeni predvsem nova delovna mesta za ljudi, ki so v pomoč socialnim delavcem. Slednje to izrazijo na sledeč način: »Ali pač na superviziji. Več tega ali pa, saj veliko ljudi, ki iščejo službo, pa bi bili lahko nek koordinator na centru, pa bi lahko tudi ti kdaj šel k njemu ali psihologu« (E40). Za večjo razbremenitev strokovnih delavcev pri delu z uporabniki je torej potrebno upoštevati inovativne oblike pomoči oz. predvsem drugačne oblike pomoči. Nekatere za večjo razbremenitev tako predlagajo več delovnih mest oz. večje število zaposlenih ljudi.

Nekatere strokovne delavke si želijo pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu predvsem več psihosocialne pomoči zase. Pri tem navajajo različne predloge, kot so več dopusta, možnost plačanega dela v tujini, možnost vključitve v terapijo, finančna podpora ter višje ovrednotenje dela. Posamezne strokovnjakinje pa potrebujejo predvsem sogovornika ali supervizijo. V procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu se med zaželene oblike pomoči socialnim delavcem prištevajo tudi različne oblike dela v procesu pomoči. Predvsem gre za možnost dela v paru in individualno. Nekatere si

tako želijo za svoje delo in trud tudi priznanje s strani strokovnega tima. Čeprav je na voljo spekter pomoči, je potrebno pravzaprav narediti tudi načrt pomoči in biti vključen v supervizijo. Posamezne socialne delavke si tako želijo predvsem priznanja za trdo delo s strani ustanove. Nekatere strokovne delavke si želijo, da bi se bolj uresničeval razvoj strokovnjakov pri delu. Želijo si tudi več pogovorov in izobraževanj. V tem kontekstu nekatere pravijo naslednje: »Več izobraževanj, če bi se to dalo. Pa to mogoče, da se lahko pogovoriš z neko nevtralno osebo, da ni to sodelavec, ampak je nekdo, ki se samo s tem ukvarja« (E42). Med zaželene oblike pomoči socialnim delavcem pri delu se vsekakor prišteva manjša obremenitev strokovnih delavcev in v tem smislu tudi manjša vpetost strokovnih delavcev v situacije uporabnikov. Nekatere socialne delavke si tako želijo tudi drugačno organiziranost v kontekstu, predvsem krajši delovni čas za bolj kvalitetno obravnavo z uporabniki.

5 RAZPRAVA

V raziskavi se je pokazalo, da se socialne delavke pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu odzivajo različno. Nekatere ob tem doživljajo občutke žalosti, prizadetosti ali jeze. Prav tako se lahko pojavi tudi vprašanje, zakaj se nekateri uporabniki oziroma uporabnice kljub osveščanju in preventivi vedno znova vračajo v nasilen odnos. V literaturi je o tem navedeno naslednje (Jones in Schechter 1993: 318) (naš prevod):

Pravzaprav, strokovnjaki pogosto mislijo, da vedo najbolje in so nepotrpežljivi, ko oseba z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu ni pripravljena na spremembe. Vendar pa, kot je znano, obstajajo številni finančni, logistični in čustveni razlogi, zakaj ženske potrebujejo čas, da se odločijo zapustiti svojega partnerja. Tako da je velika napaka za svetovalca, ko načrtuje posameznikovo življenje, nato pa se jezi na uporabnika, ko se načrt ne uresničuje. Veliko žensk z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu tudi pove, da se strokovni delavec odloči, da mora oseba zapustiti partnerja in oditi v zavetišče – vendar posameznik to možnost odkloni. V jezi in frustraciji strokovnjak tako prekine določene storitve.

Raziskava je pokazala, da obstajajo med socialnimi delavkami razhajanja o tem, ali čustva deliti z uporabnikom oziroma ali ne. Tako so nekatere strokovne delavke menile, da se je potrebno v procesu pomoči osredotočiti zgolj na delo z uporabnikom oziroma uporabnico in ne na čustva. Vendar pa se v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu s strani strokovnjakov in strokovnjakinj pojavljajo različna čustva. Walker (2003: 95) (naš prevod) pravi takole:

Negativni občutki so včasih za svetovalce težko sprejemljivi; pojavijo se lahko krivda, nelagodje in zamera. Jeza se pogosto sproži pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe in če ni ustrezno predelana, je lahko usmerjena na uporabnike v kontekstu, da so težki in zahtevni. Tudi zamera je lahko doživljena s strani strokovnjakov v smislu 'tako se počutim zaradi njih', ki odraža prenos, kako nasilneži krivijo žrtve. Z takšnim nadaljevanjem procesa dela pomoči lahko svetovalec postane zlorabljajoč. Druga možna težava, ki jo prenos povzroči, je, da se svetovanje konča prezgodaj. Svetovalec postaja čedalje bolj izčrpan, se počuti nemočnega in poskuša storiti vse, kar se da, in vendar kljub temu nič ne deluje.

Za odkrivanje zlorabe v partnerskem odnosu so po mnenju posameznih strokovnih delavk

potrebne različne spretnosti in veščine. Tako nekatere naštevajo empatijo, različne svetovalne metode in tehnike, strokovnost, poslušanje, postavljanje specifičnih vprašanj v zvezi z zlorabo in podobno. V tem kontekstu je pomembno tudi prijavljanje nasilja ter osveščanje na družbeni ravni. V procesu pomoči Flaker (2003: 93) navaja osnovni nabor veščin socialnega delavca ali delavke, ki se nanašajo predvsem na pogovarjanje (vodenje pogovora; aktivno in empatično poslušanje; raziskovanje, reflektiranje ter problematiziranje; razvijanje novih interpretacij; sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj), pogajanje (vztrajnost; pristranskost; asertivnost; spretnosti reševanja konfliktov; retorične spretnosti), omogočanje dostopa do sredstev (informacije o resursih; asertivnost; delovanje v mrežah; komunikativnost; ustvarjalnost, odprtost in povezovalnost), beleženje in poročanje (osnovne spretnosti stvarnega opisovanja ljudi, situacij in dogodkov brez vrednostnih sodb z refleksijo lastne pristranskosti; izdelava zapisnikov, zaznamkov, poročil, ocen, profilov, načrtov, projektov; operacionalni načrti), organizacijske spretnosti (vodenje in sodelovanje v timih; načrtovanje projektov in/ali dela; poznavanje skupinske dinamike; organizacija in vrednotenje strokovne pomoči; povezovanje, koordiniranje). Isti avtor (Flaker 2003: 94) navaja, da je za socialno delo pomembno tudi sledeče: ustvarjanje enakopravnega partnerskega odnosa ter sodelovanja z uporabniki in uporabnicami; zavezanost k dobrobiti uporabnikov in uporabnic; refleksivnost in kritičnost; poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti ter meja; jasnost in pogajanje o mandatu; ne dvomiti v besede sogovornikov in sogovornic; nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter soočanje konceptov in prakse; jasno sporočanje lastnih stisk.

V procesu sporazumevanja med strokovnjaki oziroma strokovnjakinjami ter osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu Seden (2005: 20) pravi, da komunikacija ne pomeni zgolj prenosa določenih informacij, temveč predstavlja proces, v katerem se izmenjujejo misli, čustva, ideje in upanja tako uporabnikov oziroma uporabnic kot tudi strokovnjakov oziroma strokovnjakinj. Pomen učinkovite verbalne in neverbalne komunikacije je tako pomemben za:

- prenos in izmenjavo informacij,
- vzpostavljanje odnosov,
- izmenjavo idej in zaznav,
- ustvarjanje sprememb,
- izmenjavo stališč, vrednot in prepričanj,
- doseganje storitev s strani uporabnika/uporabnice in ciljev

strokovnjaka/strokovnjakinje.

V kontekstu pomoči socialni delavci in delavke pomagajo osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu na različne načine. To pomeni, da ob upoštevanju strokovnega znanja iz raznih področij, ob empatiji, poslušanju uporabnikove oziroma uporabničine zgodbe in poznavanju raznovrstne zakonodaje prispevajo k izboljšanju posameznikove življenjske situacije.

Valli Kanuha (v Jones in Schechter 1993: 319) (naš prevod) pravi, da je pri prvem srečanju z osebo z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu pomembno predvsem naslednje:

Vedno domnevam, da je to moja prva in edina priložnost glede na to, v kakšnih pogojih ženska živi. Zato poslušam, podpiram in pojasnjujem. Ampak mislim, da je ocena tveganja/varnosti najpomembnejši prvi korak. Ocene tveganja in varnostnega načrta ni potrebno podrobno izdelati, vendar je zelo močno orodje za potrditev, izobraževanje in nekaj konkretnega, ko je ženska v krizi.

V strokovni literaturi je opisano, da v procesu pomoči na nek način vzporedno potekata dva pogovora. V kontekstu pomoči to pomeni, da strokovnjaki oziroma strokovnjakinje povedo, na kakšen način lahko pomagajo uporabniku ali uporabnici, obenem pa tudi uporabnik ali uporabnica istočasno raziskuje, kaj in koliko lahko pove strokovnemu delavcu ali delavki, h kateremu/kateri se je obrnil po pomoč. Kantor in Kupferman (1985 po de Vries in Bouwkamp 2002: 126–128) navajata dve fazi »klientovega« intervjuja, kjer v prvi fazi uporabnik oziroma uporabnica predvsem raziskuje, kako se ujema s strokovnim delavcem ali delavko v odgovorih na vprašanja, po načinu oblačenja, govora, starosti in podobno. Pri tem si postavljajo nekatera vprašanja, kot so:

- Kakšne izkušnje ima kot človek in kakšne izkušnje ima z mojim problemom?
- Ali lahko sprejme razlike: ali mi lahko dovoli, da sem drugačen/drugačna, ali me hoče spreobrniti v smislu svojih idej, ali lahko sprejme razlike med menoj in mojim partnerjem, ali se zavzema za tistega med nama, pri katerem se počuti »bolj doma«?
- Ali sem mu/ji kos: ali ga/jo lahko postavim v vlogo, ki jo pričakujem od njega/nje?
- Ali je meni kos: ali si upa zavzeti stališče proti meni in obenem ostati sam/a svoj/a, ali si mi upa povedati resnico?
- Ali mi je všeč, kako ravna z menoj, ali je preveč neposreden/neposredna, premehek/premehka, ali hitro preide k stvari, ali je preoseben/preosebna, dela

preveč, dela premalo?

V drugem delu je poudarek na globini doživetij in svetovalčevem oziroma svetovalkinem značaju; ta proces poteka vzporedno s poglabljanjem obravnave. Poveča se tveganje za uporabnika oziroma uporabnico v smislu, da bo potrebno uvesti določene spremembe, saj gre za zavedanje o tem, da bo potrebno spregovoriti o čem, česar se posameznik ali posameznica sramuje, ali da bodo spremembe povzročile bolečino. V ospredju so teme, ki obravnavajo »občutek zapuščenosti«, »strah pred navezanostjo«, »biti sam« idr. V tej fazi uporabnik oziroma uporabnica pravzaprav ugotavlja, ali bo strokovni delavec ali delavka kos njegovim/njenim problemom z naslednjimi vprašanji:

- Ali je svetovalec/svetovalka dovolj močan/močna, da mu/ji lahko povem svoje negativne občutke, ali od njih beži?
- Ali je dovolj topel/topla za mojo žalost, ali me lahko iskreno potolaži?
- Ali je doživel/a dovolj bolečin, da bi mogel/mogla občutiti mojo bolečino in jo dovoliti?
- Ali občutim, da prispeva svoj delež k najinemu odnosu, čeprav mu/ji delam težave; ali mi dovoli, da ga/jo sovražim?
- Ali bo ta moški ali ženska še vedno tukaj, če mu/ji pokažem svoje najgloblje rane?
- Ali bo skrbel/a za to, da mu/ji pokažem, kdo sem, kaj čutim, kaj doživljam; ali se dogaja isto, kot se je dogajalo prej, namreč, da zame in moje bolečine ni prostora?

Če je uporabnik oziroma uporabnica na zgornja vprašanja odgovoril/a pritrdilno, obstaja možnost, da se bo prepustil/a procesu pomoči in bo omogočena sprememba, ki jo potrebuje. Če se je zgodilo ravno nasprotno, pa uporabnik oziroma uporabnica ne bo sodeloval/a v procesu pomoči in se bo obravnava izjalovila.

V okviru sodelovanja z drugimi strokovnimi profili imajo socialne delavke različne izkušnje. Tako nekatere pravijo, da se zdravniki in zdravnice odzivajo počasneje kot sicer, a še vedno v kontekstu dobrega sodelovanja. Posamezne strokovne delavke navajajo tudi, da prihaja občasno do kakšnih nestrinjanj med kolegi oziroma kolegicami.

Sodelovanje z drugimi strokovnimi profili ima po mnenju socialnih delavk tako prednosti kot slabosti. Med prednosti takšnega sodelovanja prištevajo pomoč v krajšem času, raznovrstnost različnih pogledov, večjo kompleksnost pomoči, ustrezen profil strokovnjakov in strokovnjakinj, celosten pogled na obravnavo in prenos informacij. Kot slabosti pa izpostavljajo predvsem potencialno nesodelovanje s strani nekaterih strokovnih delavcev in delavk, prošnje, da zdravniki in zdravnice napišejo mnenje, dominacija zdravstva nad socialo, morebitni zadržki strokovnjakov in strokovnjakinj, različne osebne

stiske kot ovire ter tekmovalnost med strokovnjaki oziroma strokovnjakinjami.

Bouwkamp (1996: 59–60) izpostavlja pomen medstrokovnega sodelovanja: »Med vpletenimi organizacijami mora obstajati soglasnost z glavnimi smernicami postopka. Vnaprej morajo biti opredeljeni cilji, sredstva in meja, do katere se določena strokovna podskupina vplete v zadevo«.

Vendar pa se v takšnem skupnem strokovnem kontekstu sodelovanja lahko pojavijo tudi nekatere težave. Bouwkamp (Bouwkamp 1996: 62) opozarja predvsem na dvoje:

1. na medstrokovne konflikte (so konflikti med strokovnjaki oziroma strokovnjakinjami, ki nastanejo na temelju njihovega poistovetenja z različnimi družinskimi člani ali na temelju njihovega strokovnega vidika ali pristopa) ter
2. na ustanovna navzkrižja (so spori, v katerih strokovnjaki oziroma strokovnjakinje določene ustanove ne zaupajo strokovnjakom oziroma strokovnjakinjam neke druge ustanove).

Socialne delavke se pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu soočajo tudi z različnimi ovirami. Nekatere od njih se nanašajo predvsem na zaplete v kontekstu strokovnega dela, na veliko število primerov ali na težave pri delu s povzročitelji/povzročiteljicami nasilja. V kontekstu premagovanja ovir si posamezne socialne delavke pomagajo z različnimi aktivnostmi, kot so delo na vrtu, branje ali pogovor s sogovornikom oziroma sogovornico, pomagajo si s supervizijo in intervizijo, z ukvarjanjem s športom, podelitvijo izkušenj v delovnem kontekstu, potrditvijo težav s strani sodelavcev in sodelavk, dolgoletnim znanjem in z delovnimi izkušnjami.

Supervizija in intervizija sta obliki pomoči, ki sta strokovnim delavcem in delavkam na voljo pri premagovanju različnih težav. Miloševič Arnold (1999: 3–4) pravi, da je supervizija metoda, ki je v pomoč strokovnjakom in strokovnjakinjam, posredno pa imajo korist tudi uporabniki oziroma uporabnice, saj zgotavlja bolj kvalitetne storitve. Avtorica navaja, da je supervizija tudi:

- spodbuda za učenje o tem, kako ravnati v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju samega sebe, kar je nujni sestavni del kvalitetnega strokovnega dela;
- opora ali suport pri prenašanju obremenitev v odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri sprejemanju uporabnikovih/uporabničinih odločitev, pri postavljanju meja, profesionalne distance, preprečevanju otopelosti in pregorevanja;
- usmerjanje profesionalnega ravnanja, pri čemer strokovnjaka ali strokovnjakinjo usmerjajo drugi strokovnjaki in strokovnjakinje z več znanja in izkušnjami –

supervizorji, ki imajo tudi pedagoške sposobnosti in so praviloma iz iste stroke.

Po mnenju posameznih socialnih delavk supervizija pride v poštev v izrednih primerih, je v pomoč pri delu, pomaga, ko ne veš več, kaj narediti, je ustrezna pri reševanju različnih težav in pravzaprav omogoča nov pogled v konkretni situaciji. Čeprav je supervizija v pomoč pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, pa so nekatere strokovne delavke povedale, da so brez nje že nekaj časa ter so tako pravzaprav izrazile tudi nezadovoljstvo nad premajhnim številom supervizijskih srečanj in pomanjkanjem podpore.

V takšnem kontekstu je lahko v pomoč tudi intervizija, ki jo Henk Hanekamp opredeljuje takole:

Gre za metodo učenja, pri kateri mala skupina kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj opravlja supervizijo drug z drugim s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Intervizija je torej vrsta supervizije, v kateri nobeden od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja (Miloševič Arnold 1999: 38).

Ko gre za zmanjšanje obremenitev pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, socialne delavke navajajo predloge, kot so večje število ljudi na terenu, supervizija, več časa z osebami z izkušnjo zlorabe in storilci, manj primerov, družbeni premiki, nova delovna mesta, ki bodo v pomoč socialnim delavcem in delavkam, ter drugačne oblike pomoči. V takšnem kontekstu dela Pritchard (2013: kindle izdaja) (naš prevod) pravi naslednje:

Potreba po upoštevanju postopkov dela ter sledenju ciljev ubija ustvarjalno delovanje v praksi. Žalostno je, ko mi na usposabljanjih strokovnjaki postavijo vprašanje: 'Ali lahko uporabimo ta orodja, tudi če niso v skladu s pravilniki ali potrjena s strani vodstva'? Stalno je namreč prisoten strah, 'da se nekaj naredi narobe', in prav tako tudi kritiziranje zaradi proceduralnih zadev – še posebej v povezavi s pravilnim izpolnjevanjem dokumentacije. Menim, da je potrebno, da svetovalci razmišljajo 'izven običajnih okvirov' (predpisanih obrazcev in predlog) in ne postajo robotski v praksi in dokumentiranju.

Milko Poštrak pravi (v Čačinovič Vogrinčič *et. al.* 2008: 24–25), da je v procesu pomoči potrebno upoštevati tudi doktrinarna načela socialnega dela, ki so sledeča:

- *pomembnost participacije uporabnikov in uporabnic v dokumentiranju* (uporabnik oziroma uporabnica vseskozi sodeluje pri zapisovanju, v zapise vnaša lastne poglede, razlage, predloge, pripombe, nestrinjanja s pogledi socialnega delavca/delavke ali njihove dopolnitve; vsak zapis je skupno delo udeleženih in osnova za nadaljnje delo);
- *vprašanje moči* (v primeru soustvarjanja in solastnine spisov se moč razporedi med uporabnika/porabnico in socialnega delavca/delavko; uporabnik/uporabnica ohranja nadzor in odgovornost nad svojim življenjem in nad procesom reševanja problema, obenem pa tudi socialni delavec/delavka ohranja svojo strokovno moč in odgovornost);
- *zapisovanje je interpretacija* (zapis je razvidno razslojen na obe »zgodbi«, oba pogleda, in je lahko tudi osnova za iskanje skupnega prostora, stičnih točk interpretacij; uporabnik/uporabnica in socialni delavec/delavka lahko skleneta konsenz o tem, kaj so dejstva in interpretacije);
- *dokumentiranje je že intervencija* (zapisi, s katerimi je seznanjen uporabnik oziroma uporabnica, mu omogočijo, da se nanje odzove, pove svoje mnenje, dokazuje svoj prav, svojo interpretacijo, svoj pogled; uporabnik oziroma uporabnica zabeleži svoja stališča, ki postanejo enakovredna zapisanim stališčem socialnega delavca).

V procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu si socialne delavke želijo različnih oblik pomoči. Nekatere bi tako potrebovale psihosocialne storitve, kratkoročen odhod na delo v tujino, več dopusta, boljše plačilo za delo ter višje ovrednotenje njihovega dela. Prav tako bi si nekatere želele tudi več sogovornikov oziroma sogovornic za pogovor ali pogostejša supervizijska srečanja.

V kontekstu večje pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu z uporabniki oziroma uporabnicami, ki imajo raznovrstne težave v partnerskem odnosu, družbena klima ni naklonjena. Seden (2011: kindle izdaja) (naš prevod) pravi:

Čeprav je vsakodnevna praksa socialnih delavcev povezana s posamezniki, je ta vedno postavljena v kompleksen kontekst družbene klime določenega časa. Način, kako je praksa organizirana, in ravno tako etika kot vrednote predstavljajo temelje, ki so močno odvisni od vladnih ideologij, družbenih, gospodarskih razmer in javnega mnenja. Tako je mogoče trditi, da je praksa na začetku enaindvajsetega stoletja še posebej pod vplivom medijskega kritikarstva domnevnih napak, vplivom globalizacije spreminjajočih se skupnosti in

skupin, s katerimi se dela, ter sprejeto ideologijo managementa v ustanovah, kjer so zaposleni socialni delavci. Postavljena je tudi v kontekst političnih filozofij, ki jih oblikuje pravo in politika, postmodernizem in modernost [...].

Morda bi bilo dobro raziskati tudi perspektivo uporabnikov in uporabnic v kontekstu, kako doživljajo svoje sogovornike in sogovornice v procesu pomoči, razlike glede na spol pomagajočih in podobno. Takšna raziskava bi doprinesla k izboljševanju prakse na področju zlorab v partnerskem odnosu v procesih pomoči.

6 SKLEPI

- V procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu se posamezne socialne delavke odzovejo čustveno, vendar teh čustev ne pokažejo uporabnikom oziroma uporabnicam. Skladno s tem imajo nekatere strokovne delavke težave z razumevanjem vračanja posameznikov oziroma posameznic v nasilen partnerski odnos.
- Pri odkrivanju zlorabe v partnerskem odnosu je poleg raznolikih svetovalnih metod ali tehnik potrebno postavljati take vrste vprašanj v pogovorih z ljudmi v različnih kontekstih.
- Posamezne strokovne delavke so mnenja, da je ustrezna zaščita pred zlorabo v partnerskem odnosu to, da ljudje odraščajo v urejeni družini.
- Če bi socialne delavke imele na voljo več dodatnih sredstev v okviru denarja, časa ali ljudi, bi bile obravnave bolj intenzivne in poglobljene, več bi bilo preventivnega ozaveščanja v družbi, prav tako bi bilo več programov v javnem in nevladnem sektorju, večja dostopnost do brezplačne pravne pomoči ter specializacije odvetnikov na področju zlorab. Prav tako bi bilo lahko tudi več različnih televizijskih oddaj na to tematiko, prevodov literature, več brezplačne psihoterapevtske pomoči in drugega.
- Nekatere socialne delavke menijo, da sta za delo z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu poleg znanja potrebni tudi sposobnost empatije in pripravljenost za nadaljnje izobraževanje. Prav tako je potrebno tudi različno poznavanje zakonodaje s področja socialnega varstva.
- Pridobivanje novega znanja s področja zlorabe v partnerskem odnosu je omejeno zaradi ekonomske situacije, zato se nekatere socialne delavke udeležujejo brezplačnih izobraževanj v sklopu svoje organizacije, kjer so zaposlene. Posamezne strokovne delavke pridobivajo novo znanje z branjem literature, spremljanjem različnih okroglih miz, časopisov, televizijskih oddaj in s sodelovanjem na forumih. Nekaterim socialnim delavkam predstavlja vir novega znanja tudi izmenjava izkušenj starejših kolegov oziroma kolegic ter učenje od uporabnikov in uporabnic.
- Najpogosteje izobraževanja plačuje pristojno ministrstvo, lahko pa se ta financirajo tudi iz virov, recimo s prijavljanjem na javne razpise, z donacijami ali samoplačniško.
- Posamezne strokovne delavke potrebujejo pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v

partnerskem odnosu več delavniškega dela s primeri in več strok skupaj na izobraževanju, tudi več praktičnih primerov na zakonodajni podlagi, več delavnic, povezanih s sodišči in drugo.

- Nekatere socialne delavke imajo pri povezovanju z drugimi institucijami izkušnje s tekmovalnostjo z drugimi profili strokovnjakov in strokovnjakinj v procesu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.
- V okviru raznovrstnih izkušenj sodelovanja z drugimi institucijami posamezne socialne delavke pravijo, da se najprej zanesejo na ožji krog kolegov ali kolegic v okviru svoje zaposlitve, nato na nevladne organizacije ter policijo. Nekatere strokovne delavke imajo tudi težave s počasnejšim odzivanjem zdravnikov in zdravnic.
- Prednost sodelovanja z različnimi strokami je po mnenju socialnih delavk v tem, da je pomoč zagotovljena v krajšem času, da gre tudi za različne perspektive sogovornikov/sogovornic, ustrezno izobražen kader, bolj celostno obravnavo osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu in za večji prenos informacij v okviru procesa pomoči.
- Med ovirami pri sodelovanju z različnimi strokami socialne delavke navajajo predvsem morebitno nesodelovanje različnih strokovnih delavcev oziroma delavk, nekatere specifične težave s strani zdravnikov/zdravnic, in sicer: v primerih sodelovanja na timih niso upravičeni do dodatnega plačila, vzvišen odnos nekaterih zdravnikov/zdravnic do strokovnih delavcev/delavk v kontekstu pomoči osebam z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu, raznovrstne ovire oziroma zadržki s strani strokovnjakov in strokovnjakinj ter tekmovalnost med strokovnimi delavci in delavkami v procesu pomoči.
- Največkrat si socialne delavke pomagajo pri premagovanju ovir z raznimi oblikami samopomoči, kot so delo na vrtu, branje knjig, delo na sebi, pogovor s tretjo osebo, supervizija in/ali intervizija in raznovrstne športne aktivnosti.
- Supervizija in/ali intervizija sta v pomoč socialnim delavkam, ko gre za izredne primere pri delu z uporabniki in uporabnicami ali ko je potrebno z distanco pogledati na celotno situacijo. Kljub temu da posamezne strokovne delavke supervizije že dalj časa nimajo, si nekatere želijo pogostejših supervizijskih srečanj.
- Za doseganje manjše obremenitve pri delu socialne delavke navajajo različne predloge, in sicer kadrovsko podkrepitev, supervizijo, manj primerov ter zaposlovanje dodatnih ljudi, h katerim bi se strokovni delavci in delavke lahko

obrnili po pomoč.

- Zaželene oblike pomoči socialnim delavkam pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu se nanašajo predvsem na psihosocialno pomoč strokovnjakinjam samim, nekatere si želijo tudi več dopusta, možnost izmenjave oz. plačanega dela v tujini, vključevanje v terapije, višje ovrednotenje dela ter boljšo finančno podporo, več različnih sogovornikov/sogovornic za pogovor, supervizije, pogostejša izobraževanja ali usposabljanja ter krajši delovni čas za bolj kakovostno obravnavo.

7 PREDLOGI

- Organizirati izobraževanja in usposabljanja za socialne delavce in delavke, ki izhajajo iz prakse dela z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.
- Pri delu z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu socialnim delavcem in delavkam omogočiti tudi druge oblike pomoči, kot je vključevanje v psihoterapevtske oblike pomoči.
- Omogočiti supervizijo in intervizijo za vse strokovne delavce in delavke, ki delajo z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.
- Organizirati več konzultacij za socialne delavce in delavke, ki delajo na področju zlorab v partnerskem odnosu.
- Pri povezovanju z drugimi profili strokovnjakov in strokovnjakinj več pozornosti nameniti bolj učinkovitim komunikacijskim strategijam sodelovanja.
- Za bolj učinkovito strokovno delo z osebami z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu uporabljati preverjene strategije upravljanja s časom.
- Omogočiti socialnim delavcem in delavkam poleg individualnega tudi drugačne oblike dela (npr. delo v paru).
- Več terenskega dela in drugih oblik pomoči, ko gre za osebe z izkušnjo zlorabe v partnerskem odnosu.
- Več javnih sredstev nameniti za preventivne namene na področju zlorab v partnerskem odnosu.
- V delovni proces vpeljati določene spremembe (npr. snemanje zadev), ki bodo v pomoč tako uporabnikom oziroma uporabnicam kot tudi socialnim delavcem in delavkam.
- Z raznovrstnimi aktivnostmi spodbuditi zaposlene v organizacijah, da različne probleme rešujejo izven običajnih okvirov reševanja.
- Večje priznanje za trud in delo, ki ga opravljajo socialni delavci in delavke na področju zlorab v partnerskem odnosu s strani organizacij.

8 UPORABLJENA LITERATURA

Bancroft, L. (2003), *Why Does He Do That?: Inside the Minds of Angry and Controlling Men*. New York: Berkley Books.

Bancroft, L., Patrissi, J. (2011), *Should I Stay or Should I Go?: A Guide to Knowing if Your Relationship Can and Should be Saved*. New York: Berkley Books (Kindle edition).

Bancroft, L., Silverman, J. G., Ritchie, D. (2011), *The Batterer as Parent: Addressing the Impact of Domestic Violence on Family Dynamics*. London: Sage Publications (druga izdaja) (Kindle edition).

Bancroft, L. (2015), *Daily Wisdom for Why Does He Do That?: Encouragement for Women Involved with Angry and Controlling Men*. New York: Berkley (Kindle edition).

Battered Women's Support Services, *What is Economic Abuse?: Contributing Factors.* Dostopno na http://www.bwss.org/wp-content/uploads/2014/04/BWSS-Economic-Empowerment_2.pdf (27. julij 2016).

Bouwkamp, R. (1996), *Psihosocialna terapija pri spolni zlorabi v družini*. Logatec: Firis.

Brewster, S. (2005), *Helping Her Get Free: A Guide for Families and Friends of Abused Women.* United States: Seal Press (Kindle edition).

Campbell, J. C., Kendall Tackett, K. A. (2013), Intimate Partner Violence: Implications for Women's Physical and Mental Health. V: Kendall Tackett, K. A. (ur.), *Handbook of Women, Stress and Trauma*. New York: Routledge (Kindle edition).

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Čačinovič Vogrinčič, G., Miloševič Arnold, V., Poštrak, M., Stefanovski, P., Urek, M. (2008), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Davies, J., Lyon, E. J. (2014), *Domestic Violence Advocacy: Complex Lives/Difficult Choices*. London: Sage Publications (druga izdaja) (Kindle edition).

Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič, E. P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec, D. S. (2005), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Zbirka Katalog socialnega dela).

European Commission (2016). *Special Eurobarometer 449 Report: Gender-based violence*. Dostopno na

http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/get SurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2115 (12. november 2016).

European Union Agency for Fundamental Rights (2014). *Violence against women: an EU-wide survey. Main results report.* Dostopno na http://fra.europa.eu/en/publication/2014/ violence-against-women-eu-wide-survey-results-glance (13. september 2016).

Evans, P. (1996), *The Verbally Abusive Relationship: How to Recognize It and How to Respond*. Massachusetts: Adams Media Corporation (druga izdaja).

Flaker, V. (2001), Intervju kot umetnost spoznavanja: etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike. *Socialno delo,* 40, 2–4: 77–104.

- (2003), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

- (2015), *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva. Del 1.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Foucault, M. (2004), *Nadzorovanje in kaznovanje: nastanek zapora*. Ljubljana: Krtina (popravljena izdaja).

Goffman, E. (2008), *Stigma: zapiski o upravljanju poškodovane identitete*. Maribor: Aristej.

Hackley, S. (2015), *Preparing to Fly: Financial Freedom from Domestic Abuse*. USA: Absolute Love Publishing (Kindle edition).

Hunter, J. V. (2010), *But He'll Change: Ending the Thinking That Keeps You in an Abusive Relationships: Interviews with Domestic Abuse Experts.* Dostopno na http://www.hazelden.org/OA_HTML/item/15124?But-Hell-Change&src_url=itemquest (6. september 2016).

Janković, I., Pešić, V. (1988), *Društvene devijacije: kritika socijalne patologije.* Beograd: Naučna knjiga (tretja izdaja).

Jones, A., Schechter, S. (1993), *When Love Goes Wrong: What to Do When You Can't Do Anything Right*. New York: Harper Perennial.

Kezelman, C., Stavropoulos, P. (2012), *Practice Guidelines for Treatment of Complex Trauma and Trauma Informed Care and Service Delivery*. Australian Government Department of Health and Ageing: Blue Knot Foundation.

Kuzmanič Korva, D., Murgel, S. (2007), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo.* Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Kuzmanič Korva, D., (2012), *Čas beži, a pušča sledi: 50 let centrov za socialno delo in 15 let Skupnosti centrov za socialno delo.* Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Leskošek, V., Urek, M., Zaviršek, D. (2010), *Poročilo o nacionalni raziskavi o nasilju v zasebni sferi in v partnerskih odnosih.* Dostopno na http://www.arhiv.uem.gov.si/file admin/uem.gov.si/pageuploads/SplosniPodatki.pdf (5. avgust 2016).

Loring, M. T. (1998), *Emotional Abuse: The Trauma and the Treatment*. San Francisco: Jossey-Bass.

Madanes, C. (1994), *The Secret Meaning of Money: How It Binds Together Families in Love, Envy, Compassion, or Anger*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

McOrmond Plummer, L. MC., Easteal, P. AM., Levy-Peck, J. Y. (2014), The Necessity of Appropriate Service Response to Intimate Partner Sexual Violence. V: McOrmond Plummer, L. MC., Easteal, P. AM., Levy-Peck, J. Y. (ur), *Intimate Partner Sexual Violence: A Multidisciplinary Guide to Improving Services and Support for Survivors of Rape and Abuse*. London: Jessica Kingsley Publishers (Kindle edition).

Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (študijsko gradivo za interno uporabo).

Mesec, B. (2007), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II.* Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (študijsko gradivo, druga izdaja).

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

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve: *zloženka Informacije za osebe z izkušnjami nasilja*. Dostopno na http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/ dokumenti__pdf/druzina/zlozenka_nasilje/izkusnja_nasilja.pdf (26. september 2016).

Nevada Network Against Domestic Violence: *Trauma-Informed Care for Survivors of Domestic Violence*: *Why Programs Need to be Trauma-Informed*. Dostopno na http://www.nnadv.org/wp-content/uploads/2013/06/tic-foundational-principles-6-2013.pdf (15. avgust 2016).

Pence, E., Paymar, M. (1993), *Education Groups for Men who Batter: The Duluth Model*. New York: Springer Publishing Company.

Pritchard, J. (2013), *Good Practice in Promoting Recovery and Healing for Abused Adults.* London: Jessica Kingsley Publishers (Good Practice in Health, Social Care and Criminal Justice Series) (Kindle edition).

Seden, J. (2005), *Counselling Skills in Social Work Practice*. Berkshire: Open University Press.

Seden, J. (2011), Complex Contexts. V: Seden, J., Matthews, S., McCormick, M., Morgan, A. (ur.), *Professional Development in Social Work: Complex Issues in Practice*. New York: Routledge (Kindle edition).

Simon, G. K. (1996), *In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People*. USA: A. J. Christopher & Company.

Solarovič, J. (2005), *Osnove o travmah, posledicah in pomoči.* Ljubljana: FSD.

Šugman Bohinc, L. (2008), *Ocenjevanje začetnih stikov v neprostovoljnih transakcijah*. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: FSD.

Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje želenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Zbirka Katalog socialnega dela).

United Nations Office on Drugs and Crime, *Some 437,000 people murdered worldwide in 2012, according to new UNODC study.* Dostopno na http://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/GSH_Press_release_-_EN.pdf (14. avgust 2016).

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu: pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu.* Ljubljana: Založba: *cf.

Vries, S. de, Bouwkamp, R. (2002), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

Walker, M. (2003), *Abuse: Questions and Answers for Counsellors and Therapists.* London: Whurr Publishers.

World Health Organization, *Violence against women: Key facts.* Dostopno na http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/en/ (2. december 2016).

9 PRILOGE

9.1 Priloga A: Vprašalnik

1. Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.
2. Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
3. Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
4. Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
5. Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?
6. Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
7. Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?
8. 8. Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
9. V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
10. Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
11. Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
12. Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?
13. Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
14. Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
15. V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
16. Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
17. Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

18. Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
19. Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
20. Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
21. Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.
22. Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
23. Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

9.2 Priloga B: Intervjuji

1. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Šiška

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.

A: Prav je, da se odzovemo profesionalno, strokovno, da ponudimo žrtvi vse oblike pomoči, kar je možno. Je pa res, da se pri tem pojavijo tudi nekatera čustva. Ta čustva so žalost (1a), včasih tudi prizadetost (1b), včasih tudi jeza (1c). Mogoče tudi zaradi razumevanja, kako si žrtev dovoli takšno dolgoletno nasilje, kar je meni nerazumljivo (2). Delam trideset let in ves ta čas delamo tudi na preventivi, na osveščanju, pa še vedno prihaja do takih hudih oblik nasilja. Včasih je težko razumeti ali pa razumeti to, da se žrtev vrne k nasilnemu partnerju, ko si jo en teden prej videl v modricah, mislim, da ni bilo koščka kože, ki bi bil normalne barve. Čez štirinajst dni pa se je vrnila k temu istemu nasilnemu partnerju, hkrati se zavedamo, da je lahko naslednjič mrtva, ampak v bistvu vsa pomoč, ki jo je deležna, tako zdravstvena kot s strani centra, s strani svoje socialne mreže, varne hiše in tako naprej, ne pomaga in se bo vrnila nazaj (3).

Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Prvo je, da ima strokovni delavec ali delavka v bistvu veliko strokovnega znanja (4). To je v bistvu prva, najbolj potrebna lastnost, ki jo mora nekdo imeti zato, da lahko, ko vzpostaviš delovni odnos z uporabnikom, ugotoviš, za kaj gre, da skupaj z uporabnikom prepoznaš, za kakšne vrste nasilja gre oziroma kaj se sploh dogaja. In da v bistvu skupaj z uporabnikom ali uporabnico definiramo, kakšen je problem (5), in pa običajno skupaj z njo, ker je večina žrtev žensk, naredimo načrt pomoči in poskušamo ponuditi to podporo, da bi se oseba s čim manj posledicami iz tega izvlekla.

Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Poleg strokovnosti (6a), recimo, tudi zmožnost empatije (6b), zaželeno je, da strokovni delavec obvlada kakšne svetovalne metode in tehnike (6c). Mi sami se odločamo, recimo, glede na naše lastnosti, v kakšno obliko izobraževanja se vključimo. Večina mojih vrstnikov, moje starosti, smo imeli možnost, da smo se vključili ali z delnim pokrivanjem ali samoplačniško in se naučili poglobljenega dela z uporabniki.

Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Veliko preventive, veliko odkritega pogovora o tem že od čisto majhnega, še preden se par poroči (7). Včasih je bilo predzakonsko svetovanje. Mogoče v malo prenovljeni obliki bi bilo to zelo zaželjeno, da bi se to partnerjem povedalo, preden se poročijo ali preden začnejo skupaj živeti. Da se jih opozori v tistih najlepših trenutkih tudi na stvari, ki lahko pridejo. Potrebno je posredovati informacije (8a), veliko delati na preventivi v vrtcih (8b), šolah (8c), tudi v delovnih sredinah (8d). Če ozaveščamo posameznike, tudi zaposlene, potem do mobinga ne sme prihajati, ker se znaš postaviti zase. Včasih smo ljudje nagnjeni k pretiravanju, gremo iz ene skrajnosti v drugo, če te sodelavec ali sodelavka ne pozdravi, je že kar mobing. Zdrava pamet bi bila zaželjena povsod, v vseh teh naših sredinah.

Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?

A: Osveščenost, dobra samopodoba (9). Če rasteš v urejeni družini, običajno teh težav nimaš ali pa jih imaš manj (10). Ženske, ki so zdaj žrtve nasilja, običajno izhajajo iz disfunkcionalnih družin, kjer je bil alkoholizem, nasilje, niso imele možnosti videti normalnih partnerskih odnosov in so zrastle ob tem, kot da je to nekaj normalnega. Običajno se zgodi to, da se želijo umakniti iz svojih sredin, ker jim je bilo težko, in naletijo na partnerje, ki so precej podobni njihovim očetom, mamam in tako naprej in se ti krogi ponavljajo skozi generacije.

Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Čisto vse, kar uspejo dobiti, pomoč inštitucij je zelo pomembna (11a), da recimo center odreagira tako, kot je treba (11b), da policija opravi svoje delo (11c), sodišče (11d), tožilstvo (11e). Zelo pomaga, če ima žrtev socialno mrežo, osebe, ki bi jim pri tem delu lahko pomagale (12a), včasih je že dovolj pogovor s prijateljico (12b), nevladne organizacije (12c). Jaz vidim izjemno veliko vlogo pri nevladnih organizacijah, ki nudijo zagovorništvo, svetovanje, obravnavo in z njimi tudi sodelujemo (13). Jaz z njimi sodelujem, je pa to zelo dobro, ker si delo porazdelimo in v bistvu pokrijemo večino spektra pomoči, ki so je deležne, recimo namestitev v materinski dom, varno hišo, krizni center je izjemnega pomena, da se žrtev lahko takoj umakne, tudi zelo mlada dekleta.

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

A: Če se vključijo v obravnavo, se običajno v tem procesu pomoči dela predvsem na jačanju, krepitvi samozavesti, izboljšanju samopodobe (14). Običajno v teh procesih pomoči s svetovanjem, s terapijo, na ta način (15).

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Veliko je bilo že narejenega v tridesetih letih, odkar delam na tem področju. Obravnava bi lahko bila bolj intenzivna, lahko bi bilo več preventive (16). Še bolj intenzivno tudi v družbi je treba doseči, da pride do spremembe, da je nična toleranca, nekaj, kar je splošno sprejeto (17). Ne pa, da imajo še vedno nekateri toleranco, tudi nekatere inštitucije, v smislu: če ni ravno pred mojim pragom, se me ne tiče. Če bi bilo več ljudi, bi lahko bile obravnave pogostejše (18a), lahko bi bile bolj poglobljene (18b), lahko bi ponudili tudi kakšne dodatne programe. Ni nujno samo v okviru javnega sektorja, recimo nevladni sektor bi se lahko s tem okrepil (18c). S temi, ki jaz sodelujem, so izjemno dobri, strokovne kolegice, trudijo se, več hiš bi imeli, več materinskih domov, več vsega. Če bi bilo več denarja, bi jaz želela, da imamo na voljo brezplačne odvetnike, obstajajo že zdaj, brezplačna pravna pomoč, ampak preden do tega prideš (19a). Pa še to, ni nujno, da so ti odvetniki specializirani, na brezplačni pravni pomoči so lahko tisti odvetniki, ki se za to odločijo, ni pa nujno, da imajo empatijo do tega področja dela (19b).

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Zakonodaja je nujno potrebna. Odkar je sprejet zakon o preprečevanju nasilja, so se nekatere stvari izboljšale, sprejeti so protokoli o medsebojnem sodelovanju, določeno je, kaj mora katera služba narediti, ko izve za nasilje, manj možnosti je, da ne bi kdo opravil svojega dela (20). Več je timskega sodelovanja (21a), vključijo se osebe, ki lahko pripomorejo k reševanju, ali je to zdravstvo (21b), povabimo ljudi z vrtca (21c),

šole, da dobimo čim širšo sliko (21d), zato da lahko potem vsi skupaj z uporabnikom ali uporabnico načrtujemo neke aktivnosti za reševanje (21e).

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Zelo dobro je, da ima strokovni delavec ali delavka vse pospravljeno v svoji glavi. Če imajo ljudje kakšne predsodke, so sami žrtve nasilja, če gledamo po statistiki, da je vsaka deseta ali sedma ženska žrtev nasilja, to med štiridesetimi zaposlenimi teoretično pomeni tri ali štiri. Empatija (22a), veliko znanja (22b), pripravljenost za izobraževanje, za spremljanje, če takrat nehaš, ko končaš fakulteto, nisi v pomoč uporabniku (22c).

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

Leta 1989, 1990 sta bili dve izobraževanji, ki sta zame sinonim, kako naj bi potekalo izobraževanje. To so bili posveti, ko so bile udeležene vse stroke, zdravstvo, šolstvo, tožilstvo, sodišče, policija, centri. Jaz imam še iz tistega obdobja kolege, partnerje, s katerimi še danes sodelujemo, v kolikor že niso upokojeni. Eno je klasično izobraževanje fakulteta (23), drugo so različne specializacije, prej ko sem omenila, da obvladamo kakšne svetovalne metode in tehnike (24), branje strokovne literature s tujega področja, tudi pri nas so že dobri priročniki, sploh priročnik, ki ga je izdalo društvo SOS, Društvo za nenasilno komunikacijo (25), tudi delo na sebi (26).

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

A: Obstajajo določeni izvajalci izobraževanj, ki so specializirani za določeno področje. Ko tehtaš, kam bi se odločil, recimo Društvo za nenasilno komunikacijo, društvo SOS ali nekdo, ki se je komaj pojavil na tržišču, izbereš tistega izobraževalca, ki ima več referenc (27). Tudi, recimo, kam se boš vključil, v kakšno terapijo, česa se boš naučil, je treba pač pogledati. Kaj lahko s tem pridobiš, ali je to potrebno pri tvojem delu (28). Je pa fino, da imamo poleg ozke specializacije tudi širše znanje, ker družine ne moreš razparcelirat, ti si žrtev spolnega nasilja, jaz bom delala s tabo, kaj z ostalimi bo pa delal kdo. Tako, da je zaželeno, da imamo dosti širok spekter znanj.

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Skupnost centrov za socialno delo je eden od teh javnih inštitucij, ki ima čez izobraževanje. Predavatelji so strokovni delavci z izkušnjami (29a), terapevti (29b), policija (29c) ali kdo iz zdravstva (29d). Socialna zbornica pripravlja sistematična izobraževanja (30a), fakultete pedagoška (30b), univerza Sigmunda Freuda in tako naprej. Imamo tudi možnost udeležiti se njihovih izobraževanj (30c), potem določene nevladne organizacije, ki imajo močne reference (30d), smo tudi zelo veseli, če pride kakšen tuj predavatelj (30e). Zadnjič je bil organiziran posvet pri Uradu varuha človekovih pravic in je bila gostja sodna izvedenka iz Zagreba. To so takšna kvalitetna izobraževanja, da rečeš vav, sem pa res nekaj pridobil, mogoče drug pogled na določeno stvar. Tudi izmenjujemo si med seboj kakšne vire – pisne, ustne, tudi na supervizijah. Vse to sodi pod izobraževanje. Izobraževanja financira delno država, to se pravi ministrstva, ko se nevladne organizacije ali javni sektor prijavlja na razpise (31a). Delno z donacijami (31b), delno pa nekdo, ki je

ustanovljen za ta namen, recimo fakulteta je izobraževalna inštitucija, ima tudi sredstva za to oziroma na trgu pridobivajo še s tem izobraževanjem sredstva (31c). Nekaj pa s tem, da smo samoplačniki (31d).

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Predvsem v zadnjih letih je problem, ker centri nimajo denarja za izobraževanje in se v glavnem lahko udeležujemo izobraževanj, ki niso zelo draga ali pa celo, ki so brezplačna. Jaz osebno bi si želela več delavniškega dela, da greš čez primere (32a). Zelo zaželjeno je, da bi bilo več strok skupaj na izobraževanju. Če smo same socialne delavke, potem vse gledamo z istega zornega kota (32b). Vsem, kjer je potrebno, poročamo, da je multidisciplinarni pristop pri reševanju in pomoči nujno potreben.

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Brez tega ne moremo. Če samo ena stroka obravnava, praktično ne narediš skoraj nič (33a). Center koordinira mrežo pomoči uporabnici, ampak če ne bom vključila policije, če ne bom vključila nevladnih organizacij, če ne bom vključila zdravstva, vrtcev, šole, kaj bom naredila (33b). Začeli bomo na eni strani, potem bo pa gospo odneslo na drugi strani, ker ne bo imela kje bivati, ne bo imela denarne pomoči. Bi rabila zdravstveno oskrbo, bi se morala nekam vključiti, informacije so ključnega pomena. Oseba, žrtev nasilja ima že tako dosti težav, da je treba nekatere stvari velikokrat ponoviti. Moramo vedeti, da gre za oškodovane ljudi, ki rabijo ogromno podpore. Ženska, žrtev nasilja rabi včasih tudi to, da te nekdo prime za roko in pospremi, včasih celo v tvojem imenu pove, ker ti ne zmoreš verbalizirati tega, ker je včasih tako hudo, da si mi težko predstavljamo.

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Mogoče bi pomagalo to, da bi se del naših pristojnosti prenesel na sodišče (34a). Da bi več sodelovali tudi s sodniki (34b), da bi se končno začelo snemati zadeve in da ne bi žrtve rabile stokrat ponavljati (34c). To je zdaj omogočeno za otroke, ampak še za otroke so, ne vem kolikokrat, prisiljeni ponoviti zgodbo. Delno to, da bi šlo na sodišče, delno to, da nas bi bilo več, pa da bi bili bolj usmerjeni na terensko delo, pomoč družini za dom, da bi bili na terenu (35).

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Jaz bom rekla z gotovostjo zase, lahko trdim dobre. Jaz nimam težav. Poznam ogromno ljudi, imam bazo v glavi, na koga se lahko obrnem. Nobeden od nas ne ve vsega. Včasih je treba stvar samo predebatirati ali pa se posvetovati. Najprej se zanesem na določen krog kolegic, ki imajo podobno delo ali podobne izkušnje na centru, potem na nevladne organizacije, na policijo (36a). Da bi kdaj naletela, da ne bi mogla sodelovati, so občasno kakšni »kreši«, da se ne strinjamo. Če bi se strinjali, bi me skrbelo. Preveč enotno mnenje pomeni, da se nismo dovolj potrudili (36b). Žrtev ne rabi, da jih serviramo na krožniku, ampak da jo počasi podpiramo, da ona prevzame in začne svoje vire moči uporabljati. V bistvu bergla smo, začasno. Najslabše je, če uporabnika pripelješ, da je odvisen, da je nesamostojen, da se vedno zanaša na to, da bo nekdo drug uredil. Sčasoma jo je treba opolnomočiti, da zmore sama. Jaz imam zelo dobre izkušnje in z nevladnimi organizacijami, šolami, vrtci (37). Tudi ogromno sem predavala tako v vrtcih, šolah, policiji. Poznam večino

s tega svojega področja. Jaz sem petindvajset let v istem delokrogu, na istem področju dela, fluktuacija ni tako zelo velika, smo v glavnem isti ljudje. Na seminarjih se srečujemo isti, tisti, ki želimo pozitivne spremembe in ki smo pripravljeni narediti več. Pridejo tudi mladi, ampak oni rabijo bolj začetna usposabljanja. Ker je razlika, če pride en začetnik in nekdo, ki dela že trideset let, različna znanja rabimo. Jaz rabim mogoče malo več kot tisti, ki rabi osnove. Se pa strinjam, da je izjemno pomembno tudi dobro kadrovanje. Da ko sprejmeš novega sodelavca, da bi imel človek možnost izbire, da reče, jaz bi pa delal na področju nasilja. Če greš v nevladno, je to tvoja prosta izbira, če pa nekdo da vlogo, da bi se rad zaposlil na centru, ker je teh delovnih mest izjemno malo, običajno začnemo na denarnih pomočeh. Preden prideš do tega, moraš narediti ogromno stvari dodatno, poleg svojega rednega dela, da lahko zamenjaš delovno okolje, če se bo kdo upokojil, dal odpoved in tako naprej. Ni proste izbire, gre predvsem za preživetje, če bi imel druge vire, ne bi bilo to tako težko.

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Prednosti je veliko, da lahko v krajšem času bolj uspešno pomagamo (38). Ovire bi bile, v bistvu jaz jih ne vidim. Ovira bi bila, če bi kdo ne hotel sodelovati. Se mi je zgodilo, da je mogoče kdo ocenil, joj, ali je treba. Pa rečem, ja, treba je (39a). Če dobro argumentiraš zakaj, včasih imamo še probleme z zdravstvom, ko rečejo zdravniki, nam ne plačajo, mi ne moremo hoditi na vaše time. Jaz rečem v redu, potem pa napišite, če že ne morete. Ampak če ne boste, boste odgovorni (39b). Jaz nimam tukaj kakšnih velikih odpustkov, da nekdo reče: jaz pa ne morem. Moraš, če delaš v takem poklicu, če si v tistem trenutku na tem delovnem mestu, potem to moraš narediti. Imaš svoje nadrejene, pa se z njimi prerekaj. Jaz v primeru, ko pride sicer malokdaj, pošljem direktorju, ministrstvu in tako naprej, jaz nisem tiho. Jaz sem zelo neugoden sogovornik. En mesec nazaj sem pisala vsem trem ministrom in vsem inštitucijam, kar sem se jih spomnila. Ko je v bistvu prišlo do tega, da trinajst, štirinajstletnika zapremo na zaprti oddelek psihiatrije. Odziv je bil tako mlačen. Jaz dobim pikice, ko nekdo reče: država skrbi za svoje otroke, na kakšen način. Jaz bi samo vprašala, kdo od teh, ki odločajo, bi dal svojega otroka na zaprti oddelek pri tej starosti. In v bistvu to, da si proaktiven, da ves čas rineš naprej, da daješ predloge, pobude, da se odzoveš. Zdaj se za družinski zakonik zbirajo pripombe, mi smo strokovna javnost, tudi to je del dela, da se odzoveš pa daš pripombo. Zakaj? Imam znanje, imam delovne izkušnje, je skoraj moja dolžnost. Če se ne odzovem in če nisem pripravljena sodelovati, da bo dobra zakonodaja, potem nisem nič naredila. Je skoraj nujno. Tudi pisanje o tem, biti pripravljen in iti predavati nekam, večino tega naredimo zastonj. Če me povabi ena šola, pa reče: imeli smo s tem težavo, seveda greš. Enkrat na sto let se ti zgodi, da ti kdo plača, ampak v glavnem to narediš zato, ker je dolgoročno koristno. Če bom ene mladostnice osvestila, jih mogoče ne bom obravnavala kot žensko zaradi nasilja.

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

A: Včasih me zelo razjezi in grem do direktorjev, opozorim, se obrnem na ministrstvo, če so kakšni zapleti. Da ne bi mogla ženska dobiti nujne bivalne enote ali kaj takega, pokličeš direktorja sklada in rečeš, v čem je zdaj problem. Jaz se soočam na ta način, da se odzovem in odreagiram, ne rečem: ne da se mi, če hočeš, se da (40).

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
A: Po pravici povedano delo na vrtu, branje in tako naprej, ravnotežje. Ko preživiš en tak dan, moraš delati tudi na sebi (41).
Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.
A: Supervizija zelo pomaga, sploh če so takšni izredni primeri, naročimo pa rečemo, da se nekaj dogaja in se pogovorimo (42a). Včasih tudi intervizija, da se vsedemo tri ali štiri skupaj in predebatiramo, a smo naredili vse, kar je možno. Včasih so tudi taki občutki, ko te preplavi neka zadeva, da je dobro, da mogoče pretehtaš z ostalimi, pa da se mogoče včasih tudi malo distance naredi, ker te lahko kakšna zadeva čisto posrka vase (42b).
Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
A: Da nas je več, najprej to. Kvalitetno se lahko dvem trem zadevam v dnevu posvetiš. Če pride nekdo, ki je žrtev hudega nasilja, v uri in pol ne narediš nič, še kontaktov ne morem navezati, še prvih informacij ne morem dobiti. Imaš pa naročene ljudi. Pol rečeš: tole ni tako zelo nujno, pa narediš eno, potem pa rečejo: saj itak nič ne delajo. V bistvu več bi nas moralo biti in tako kot sem že rekla: teren, na licu mesta, tam kjer ljudje živijo. Tudi ulično socialno delo, se odzvati, ko vidiš, da nekdo na cesti nekoga udari, ne pa da stran pogledaš (43).
Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
A: Predvsem mogoče več psihosocialne pomoči nam. Mi imamo pravico do supervizije in jo tudi imamo. Zelo zaželeno in včasih te razbremeni (44). Bi pa mogoče za naše duševno zdravje kdaj bilo dobro, da bi imeli več dopusta (45a) in bi lahko v tem času, tako kot imajo v tujini, šel za pol leta nekam, da bi bilo to plačano in bi v tem času na nekem področju delal (45b). Možnost, da bi se tudi mi vključili v kakšno terapijo (45c). Kvalitetne terapije so osemdeset, sto evrov ura. Plača začetnika socialnega delavca je 950 €, nekoga po najvišjem nazivu pa recimo 1400 €. Pa si privošči štiri terapije na mesec, ne gre. Ne bi škodila tudi finančna podpora (45d), višje ovrednotenje našega dela (45e). Tako kot bi si jaz želela za policiste, gasilce, medicinske sestre, ki so operativa. Ti so najslabše plačani. Smo najslabše plačani, kar je nedoumljivo. Mi smo prvi na mestu, centri za socialno delo, interventna služba dežura ponoči. Kdo pride na kraj dogodka, socialna delavka in policist.

2. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Ljubljana – Center

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.
B: Kakšna posebna čustva, ne (1).
Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
B: Da bi se ljudje bolj upali povedati in si prej poiskati pomoč (2). Da ne bi bilo strahu, kaj bojo rekli, slab partner sem, slaba žena sem. V tem smislu.

Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Da se upajo spregovoriti (3).

Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Osveščati javnost (4a), osveščati v bistvu nasilneže (4b). Mogoče malo bolj, ko pride do obsodb, se jih takoj napoti na Društvo za nenasilno komunikacijo, da se jih lahko tam osvesti (4c), če sploh ne pride do kakšne obsodbe. Če do tega ne pride, da bi bil mehanizem, da se jih pošlje na društvo prej (5).

Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?

B: Osveščenost, da se upa spregovoriti (6).

Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Rabijo nekoga, ki jim verjame in ki jim pomaga, da lahko grejo ven iz tega odnosa (7).

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

B: Zelo je pomembno, da se jim verjame vse, kar povejo. Da imajo nekoga, ki mu lahko povejo in ki jim verjame. To je ponavadi problem (8).

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Ne vem (9).

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Brez tega mislim, da sploh ne bi šlo (10).

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Mislim, da je zelo pomembno, da se jim verjame in da se jih posluša (11).

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Tu in tam še s kakšnim seminarjem (12).

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

B: Kakšen seminar, kakšna predavanja, in to je to. Tega je zdaj zelo malo (13).

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Predavatelji so s centrov (14a), kakšni psihologi (14b), družinski terapevti (14c). Financira država, socialna zbornica (15).

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Mislim, da bi bilo treba konkretno, s primeri. Včasih sicer zakonodaja je dana, v praksi pa se nekako ne izide (16).

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Zelo pomembno. Če govoriva o zdravnikih, nevladnih organizacijah, zelo pomembno (17).

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Ne vem, če bi bila potrebna kakšna sprememba. Zadeva čisto v redu funkcionira taka, kot je (18).

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: V redu, čisto lepo sodelujemo (19).

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Prednosti so, če govoriva o različnih strokovnjakih, da vseeno vsak svoj vidik prinese k stvari. To, mislim, da je zelo pomembno (20). Slabosti so pa, da zna biti včasih kdo, predvsem recimo zdravstvo nad socialo, znajo diktirati, kaj morate vi narediti. S kriminalisti ni tega (21).

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Če pride do zastoja, se razgovor prekine, se zmeniš za drug termin, drug dan. Vmes pa tudi jaz poiščem enega sogovornika, da lahko, kar jaz ne vidim, nekdo drug vidi (22).

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Da se lahko z nekom pogovoriš, če samo poveš, da nekdo sliši. Tudi če ni ne vem kakšnega feedbacka nazaj. Da lahko sebe slišiš in lahko z nekom podeliš (23).

Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.

B: Pri nas je že nekaj časa nimamo (24). Ampak drugače je to zelo potrebno in zelo pomaga.

Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Supervizijo (25).

Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

B: Jaz sem edina, ki tukaj to počnem. Včasih bi rabila kakšnega sogovornika, kakšno supervizijo (26).

3. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Šiška

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.

C: Vsako nasilje – tako fizično, spolno, psihično, kakršne koli zlorabe take, drugače so ena huda taka situacija, stresna, življenjska, pravzaprav, ki sicer traja dolgo. Ni to enkratno dejanje. V glavnem ne, sploh

kadar gre za taka nasilja v družini. Takrat seveda vzameš zadevo zelo resno (1a), vedno verjameš (1b), poskušaš pridobiti zaupanje, da ti oseba, ki pride in ki nekako izrazi to izkušnjo, oziroma ko začutiš, da je mogoče poleg neke druge problematike še neko nasilje v družini oziroma pri osebi, takrat seveda tudi poskušaš pridobiti zaupanje, verjeti in tudi osebo zmotivirati, da pove čim več o tem nasilju (1c). Vsako izraženo tako dejanje ti seveda neka čustva tudi povzroči oziroma jih doživiš (2). Res je, da z leti pač kot strokovni delavec moraš zadevo vzeti resno in tudi strokovno odreagirati (3). Ne moreš se predati tem čustvom, pa jokati s stranko in tako naprej oziroma z uporabnikom (4). Ampak poskušati čimbolj razumeti in seveda tudi potem nadalje v samem pogovoru pripraviti osebo do tega, da to nasilje prijavi, da tudi začne v tej smeri reševanja tega nasilnega dejanja oziroma nasilnega življenja reševati. Strokovno je predvsem to, da čustva sicer izraziš, normalno, da ja (5). Tudi si subtilen, sprejemaš osebo, se ne smeješ, ne omalovažuješ, recimo, tudi ta dejanja in tako naprej (6). Predvsem tudi na ta način, da jih pritegneš predvem z zaupanjem in da ti čimveč o teh stvareh pove, kaj se dogaja.

Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Predvsem se mi zdi to javno ozaveščanje (7). Je zelo pomembno, čim več že iz vrtcev gor. Zdaj, dobro, če se nasilje dogaja v družini, potem verjetno o teh stvareh doma se ne pogovarjajo oziroma sploh če so tudi otroci, je življenje pač tako tudi z nasilnimi dejanji. Sicer pa ozaveščanje, čim več pogovarjanja o teh zadevah, je prepovedano. Pripravlja se tudi zakonodaja v zvezi z ničelno toleranco nasilja, zakon o preprečevanju nasilja, da nasilja ne sme biti in tako naprej (8). In da se že kot otroci začnejo zavedati, da pravzaprav je to kaznivo, da to ni primerno vedenje, ni primerno reševanje problematike in tako naprej (9). Od malih nog navzgor, vrtci, šole, seveda tudi ta medijska obveščanja, časopisi, radio, televizija (10). Na ta način, da se začnemo zavedati, da ni to nekaj normalnega v življenju, če je nekdo drug nasilen ali pa sami tudi in tako naprej.

Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Vedno znova je pomembno, da daš vedeti, recimo kot strokovni delavec uporabniku, da je to nedovoljeno, da nihče nima pravice se izživljati nad drugim, da vsak ima pravico živeti v miru, v nekem primernem partnerskem odnosu, enakovrednem partnerskem odnosu, spoštljivem, zaupanja vrednem in tako naprej. Če se to dogaja, da je prav, da se zadeve začnejo reševati (11). Na ta način, da se to osebo, ki je nasilna, prijavi in da tudi nosi svoje posledice (12). Predvsem z ozaveščanjem in pravzaprav tudi, da se jih spodbuja, da se jih opolnomoči, da začnejo v tej smeri potem delovati, da rešujejo, da prijavijo zadevo (13).

Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Za preprečevanje predvsem to, da je zakonodaja jasna, da tudi inštitucije, vsi, ki se ukvarjajo s to problematiko, da tudi jasno izražajo to, kako bi rekla, ničelno toleranco (14). Na nek način stojijo za tem, da je nasilje kaznivo dejanje, da se da na drug način reševati. Tudi to, čim večje ozaveščanje javnosti, da tega ne sme biti, so druge poti, drugi načini reševanja in da enostavno tudi žrtve, ki so v tej zgodbi notri, da se začnejo zavedati, da imajo pravico do normalnega življenja. Brez nasilja, brez zlorab in tako naprej. To ozaveščanje predvsem in seveda tudi potem, ta suport tudi tem osebam, ki so notri v tem (15). Da se jih podpira, ker seveda tudi ko pridejo, ni nujno, da takoj prijavijo, sploh če gre samo za partnerski odnos (16).

Je pa res, da nekako strokovni delavci poskušamo ljudi, žrtve, zmotivirati, da prijavijo. Če izrecno prepove ali pa reče, da ne bo, takrat pač nimaš tudi pravice v odraslem odnosu reagirati. Kaj pa veš, mogoče – bom karikirala – nekomu paše, nekomu ne paše. Navajeni so in konec koncev jim je to način življenja, ne vejo, da je tudi mogoče, možno življenje drugače in tako. Vsak se sam odloči, kdaj bo prijavil oziroma če ne bo tudi prijavil. Res je pa, da poskušaš motivirati in še napotiti v različna društva, nevladne organizacije, ko se ukvarjajo s to problematiko bolj poglobljeno, da se jih res ojača, opolnomoči in tako, da dobijo to moč, da potem enkrat pa prijavijo (17). Ker tudi ko že prijavijo, ni nujno, ali pa da uidejo iz tega partnerskega odnosa, se umaknejo v varno hišo, krizni center, varne hiše in tako naprej, je znano, da se zgodba ponavlja. Se spet ponovno vrnejo nazaj, da večkrat morajo doživeti neko tako izkušnjo, da se dokončno potem odločijo. Odločitve so tiste, ko pa niso vedno takoj hipne in dokončne pravzaprav.

Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?

C: Zaščita … pravzaprav bi težko rekla, kaj je to. Predvsem nek varnostni načrt narediti, čeprav prva zaščita je to, oditi od take osebe (18). To je prvo, kar je. Prva zaščita je to: oditi od partnerja ali pa od osebe, ki je nasilna do nas (19). To je prvo, kar bi rekla, ustrezna zaščita. Zdaj druge ni, če pač živimo z neko tako osebo, ki je nasilna, to osebo kar tako ne prepričaš, da ne bi bila. Nobeno pregovarjanje, nobeno moledovanje, prošnje, vprašanje, kaj ne pomaga, ker tukaj gre za njegove težave, ne naše težave. Karkoli boš naredil, nikoli ne bo dobro in bo lahko razlog kakršno koli dejanje, da te taka oseba potem naprej še vedno zlorablja ali pa je fizično, psihično, spolno, kakor koli nasilna do te osebe, do žrtve. Tako da edino za preprečevanje je to, da odideš s takega razmerja, iz takega odnosa, in to je to. Razen če se oba vključita v neko svetovanje za razreševanje, pa še pri nasilju ni to tako enostavno (20). Bolj partnerski odnos kot tak, ampak nasilje je pa še dodatno potem problem.

Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Predvsem je to zaupanje, to je prva pomoč, da osebi zaupaš, da ji verjameš, mislim – ti njej, ona pa tebi seveda tudi (21). Pa da ji verjameš, to je prvo, da ko pride oseba do tebe (22). Potem je pa seveda rešuješ problematiko. Zdaj, če je neka materialna stiska, stanovanjska problematika, še neke druge zadeve, zaradi katerih ostaja v nekem takem odnosu, da seznaniš, kje je možno dobiti pomoč, kakšno pomoč je možno dobiti (23). Da dobi to znanje, da pravzaprav, če odide, ker nekateri so seveda žrtve … velikokrat tudi nezaposlene lahko, odvisno od partnerja ali pa očeta, moža, kakor koli, do te osebe, ko je nasilna do njih. Skratka, da dobi čim več znanja, na kakšen način si lahko pomaga, kje lahko dobi pomoč, kakšno pomoč lahko dobi, da se lahko osamosvoji in prej ali kasneje seveda odide tudi iz tega odnosa (24). To je bistveno. Materialne, denarne, socialne pomoči (25a), subvencije, tudi če se umakne v neko drugo stanovanje, da ima pravico dobiti denarno pomoč, izredno, redno, občinsko pomoč, tudi subvencijo najemnine (25b), otroci v vrtcu, skratka, da se otroške dodatke višje in tako naprej (25c). Če se seveda odide in vloži tudi potem tožbo za razvezo zakonske zveze oziroma pač te postopke, da se s partnerjem razide, da se otroci dodelijo njej (26). Potem seveda dobi tudi zaščito, brezplačno pravno pomoč na sodišču v teh postopkih, ki so povezani z nasiljem (27). Tako da, čim več znanja, kaj lahko pridobi in kako, na kakšen način ji lahko pomagajo inštitucije, osebe, društva, neprofitne organizacije in tako naprej, nevladne, pravzaprav (28). Tudi neprofitne, ko je tudi ta javni stanovanjski sklad za stanovanja, ko razpiše sicer enkrat na leto, na dve leti, pravzaprav,

objavi te javne razpise za dodelitev neprofitnih stanovanj oziroma če se tudi vloge oddajo za bivalne enote, v Ljubljani je to konkretno javnega stanovanjskega sklada. Pa tudi če na ta način ni možno, če najame neko seveda ne predrago najemno tržno stanovanje, da lahko dobi tudi subvencijo najemnine (29). Tako da je ojačana, da je opremljena s tem, na kakšen način se lahko tudi pomaga oziroma ji pomagajo za to pristojne institucije, da se lahko osamosvoji in odide (30).

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

C: Podpreti predvsem v tem smislu, da jo poskušaš ojačati, predvsem povedati to, da nihče nima pravice nad njo izvajati kakršno koli nasilje (31a), da imamo vsi pravico živeti v miru, v enem primernem partnerskem odnosu (31b), tudi seznaniti, da je to težava partnerja, zakonca, ne njena, v tem smislu. In tudi to predvsem podpreti v tem smislu, da nekaj naredi, seveda če bo prijavila nasilje, bojo tudi neke posledice, če ga ne bo, bo čedalje hujše (32). Nikoli ni čedalje boljše, pa manj nasilja in tako naprej. Vedno je čedalje hujše. Na ta način ji tudi povedati, če ne bo prijavljala, bo vedno slabše, pravzaprav. Ker tudi predvsem je to, ne zaradi samega fizičnega nasilja, tudi psihično ta oseba postaja čedalje manj samozavestna, odvisna pravzaprav od tega partnerja, ne upa si, boji se in je zato zelo pomembno, da dobi čim več teh nekih izkušenj, znanja, vedenja, na kakšen način si lahko pomaga (33). In da pravzaprav tudi ona ima pravico živeti v miru in v enem primernem odnosu.

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Zdaj se ve, predvsem je čas tukaj pri nas na centrih, res je pa, da za to so na nek način ustanovljene tudi tele nevladne organizacije, ki tudi dodatno se prav s to problematiko ukvarjajo. V centrih je tako, ko pridejo osebe sem, prijavijo nasilje, potem seveda se ti pogovoriš, jih seznaniš, skratka na ta način. Tudi dvakrat, trikrat lahko povabiš, potem povabiš tudi osebo, ki je povzročitelj nasilja. Seveda daš zadevo naprej na policijo, če pride do prijave, potem isti dan pošljemo še naprej in tudi osebo pošljemo na policijo, da se jo zaščiti, da seveda policisti lahko tudi izrečejo ta ukrep prepovedi približanja, če gre za tako nasilje. Zdaj največkrat, ko je bolj tako neko hujše nasilje seveda, navadno osebe potem pokličejo policijo. In policisti potem seveda jih tudi napotijo na center za socialno delo. Mi, ko dobimo tako prijavo s strani policije, ali pa tudi naše interventne regijske službe za nasilje, preprečevanje nasilja, ko dela od treh popoldne do drugega dne do sedmih zjutraj, tudi čez noč, se pravi, če je nekje na terenu nasilje, potem policisti pokličejo tudi te strokovne delavce, ki so notri v tej interventni regijski službi, da tudi pridejo, da to osebo že takoj tisti hip seznanijo z določenimi zadevami, tudi umikom in take razno razne zadeve. Če so otroci prisotni pri nasilju, da se jih tudi umakne v tele razne Sončico in tako naprej, kamor se jih lahko, ali pa krizni center za otroke in tako naprej. Skratka, tako da dobijo že takoj neke informacije, ampak kljub temu jih te strokovne delavke, ki delajo pač v tej regijski interventni službi, jih napotijo na center za socialno delo. Je pa tudi v tej prijavi od te regijske interventne službe oziroma tudi od policije so notri telefoni, poleg osebnih podatkov tudi telefonske številke. In ko mi naslednji dan dobimo to prijavo, jih takoj pokličemo. Najprej seveda žrtev in če je možno, da se še isti dan oglasijo pri nas oziroma se dogovorimo, za kateri dan se oglasijo, če je frej seveda, ker smiselno je, da se zadeva rešuje čimprej. Zdaj če ni, jim pošljemo vabila. Seveda isti dan pokličemo potem tudi povzročitelja nasilja in tudi njega povabimo. Ne skupaj z žrtvijo, nikoli. Prvič, žrtev seznanimo z vsemi temi oblikami pomoči, kam se lahko vključi, kaj naredi, pa prijava, pa umik v varno okolje, se naredi z

žrtvijo en varnostni načrt na nek način. Tudi če se želi umakniti iz tega nasilnega okolja, potem damo številke oziroma se povežemo z nevladnimi organizacijami, krizni centri, varne hiše, se dogovorimo za neko srečanje, žrtev in pa njih. Zato da jih tudi … nekje nevtralno področje je to, kjer se srečajo, da jih seznanijo, kakšna so pravila, kdo pride, kdaj pride. Pravila so tudi zelo pomembna, ne sme se izdati. Prvo pravilo, da se ne sme izdati te skrivne lokacije, varne hiše in pa kriznega centra. Tako da potem, če se odločijo za to, da se umaknejo, po tem pogovoru potem lahko tudi nemudoma grejo v ta krizni center do treh tednov. Potem pa do enega leta je pa možno tudi še umik oziroma premestitev v varno hišo. Potem pa seveda tudi te strokovne delavke, ki so zaposlene v teh nevladnih organizacijah. One jih spremljajo, pomagajo po taki in drugačni plati, tudi recimo v teh postopkih na sodišču in tako naprej. Tudi v začetnem obdobju, ko so umaknjene, da jih spremljajo, lahko na delovno mesto ali pa otroke v šolo, vrtec, grejo seveda zraven. Če se seveda bojijo, pa je … kaže na to, da bi znal tudi povzročitelj kje v bližini biti in tako naprej. Ker ene so hudo prestrašene in se res bojijo iti kamorkoli ven same. Te nevladne organizacije so pravzaprav tiste, no tudi Društvo za nenasilno komunikacijo, krizni center za otroke in ženske, odrasle žrtve nasilja in kar precej jih je. S storilci pa ravno tako, pravzaprav včasih storilci, seveda, so kakršni so, ampak tudi pri njih so včasih razlog različne stiske. Pa materialna, pa stanovanjska, pa brez službe ostane in tako naprej oziroma lahko so že iz mladosti gor sami tudi žrtve nasilja, ne znajo drugače odreagirati in tako naprej. Tako da tudi za njih obstajajo oblike pomoči. Skratka, tudi oni lahko dobijo to pomoč, strokovno pomoč, da se naučijo drugačnega reagiranja, vedenja, obnašanja in tako naprej. Tudi v Društvu za nenasilno komunikacijo imajo – in posamezno in skupinsko delajo lahko tudi s temi osebami. Nekateri se vključijo, tako da jih je čedalje več pravzaprav. Je pa navadno prva reakcija storilcev, povzročiteljev, da ni bilo oziroma omalovaževanje tega dejanja ali na nek način prelaganja krivde na drugo osebo, da ga je sprovocirala ali bilo kaj takega. Nasilje pač je kaznivo dejanje, ne sme se ga izvajati, nikakršnega – ne takega ne drugega. Je pa res – težko je pa včasih, ko je tako zelo jasno tudi tole ekonomsko nasilje ali pa psihično nasilje, se ga težko opredeli. Tako da najbolj jasno je pravzaprav fizično nasilje. Tam se pač vidi, čeprav tudi to izkoriščanje, ponekod žene, partnerke povzročitelji ali pa nasilneži ne spustijo niti ven, niti se ne smejo družiti s prijatelji, prijateljicami in tako naprej, ne smejo nikamor same iti. Skratka, je seveda tudi to hudo psihično nasilje pravzaprav. Predvsem to, da bi lahko osebe bolj pogosto v ta svetovalni proces povabil, da se jih res opolnomoči, da se jim pomaga pri reševanju vse te problematike na nek način, ker velikokrat takrat, ko postanejo samozavestne in ko so nekako neodvisne od druge osebe, takrat tudi začnejo drugače reagirati in dobijo večjo moč, zadovoljstvo, pravzaprav, same s sabo (34). Nekako ni te potrebe potem po drugi osebi, ki jih preživlja, skrbi za njih in tako dalje. Predvsem več časa in pa, mislim, da teh varnih hiš … bi na nek način za umik v primeru nasilja, kadar res se morajo nemudoma umakniti oziroma se želijo nemudoma umakniti (35). Tega, mislim, da je v Sloveniji zdaj kar precej. Razen za moške, ta je ena, ker tudi nasilje do moških je ravno tako, se dogaja. In je v Sloveniji ena varna hiša, in sicer v Mariboru (36).

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: To je itak osnova. Zakonodaja je bistvo, zato da lahko potem ti tudi delaš na tem, da rečeš: ničelna toleranca nasilja (37), nasilja ne sme biti, vsak ima pravico živeti v miru in tako naprej. In seveda potem že pri policiji, ker jasno organi itak sodelujemo med seboj in tudi represivni organ je policija in sodišče, centri za socialno delo, nevladne organizacije smo pač druge vrste inštitucije, ki ljudem pomagamo, jih

suportiramo, svetujemo in tako naprej. Ponudimo različne oblike pomoči, seznanimo, na kakšen način lahko urejajo zadeve, kje dobijo kakšno pomoč in take stvari (38). Osnova je zakonodaja, če je zakonodaja jasna, so tudi postopki jasni, in je to to (39). Če je zakonodaja tako, ja pa ne, še tako se marsikaj spregleda in opusti ali pa ne naredi in tako naprej (40). Osnova je zakonodaja, absolutno (41).

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Strokovno znanje, itak, zdaj to – šola, teoretično je zelo pomembno (42). Predvsem tudi poznavanje zakonodaje, konkretno pri nas v sociali, zakon o socialnem varstvu (43a), potem tudi v zvezi z vsemi temi pomočmi, potem seveda prvo kot tako, ko pride na cilj pravzaprav nek problem z nasiljem, tudi zakon o preprečevanju nasilja v družini (43b). Znanje je zelo pomembno, tukaj je tudi pravzaprav naše področje, sociala ima, meni se zdi, čez šestdeset zakonov, ki jih na nek način objema oziroma tako opredeljuje naše delo (44). Od ZUJPS-a, nasilja, ta zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih tudi je zelo pomemben, med drugim tudi zaradi otrok, če pride do nasilja kdaj, odvzem po katerem členu, potem je ZUP, zakon o upravnem postopku (45). Skratka to strokovno znanje, teoretično strokovno znanje, seveda tudi osnova, poleg tega so pa še potem tudi ta dodatna znanja, ko jih itak skozi svojo zaposlitev, hodiš na neka izobraževanja, delavnice potem neprestano supervizije, intervizije, recimo, so tudi zelo pomembne pri neki taki problematiki, ko dobiš neke veščine in dodatno znanje (46). Tudi pomoč sebi pravzaprav, strokovni delavec tako dobi za svojo in strokovno, in sicer tudi osebno pomoč. Ker dostikrat se tudi znajdeš v neki situaciji, ko mogoče ne vidiš izhoda oziroma ko se te dotakne, ko si tudi sam mogoče tako ali pa v kakšni slabši koži, pa slabše dojemaš, sprejemaš in tako. In je dobro, da imaš potem to dodatno pomoč tudi sam strokovni delavec. Znanje seveda, konkretno, kar se samega tega tiče – nasilja v družini, preprečevanja nasilja, takega, drugačnega, ne vem kakšnega, to so zelo pomembne zadeve. Tega mislim, da je kar precej, tudi izobraževanja na to temo in do otrok in do odraslih. Potem seveda tudi v zvezi z duševnim zdravjem, v zvezi z … ma ni, da ni (47). Težko zdaj pravzaprav povem kaj, no. Zdaj konkretno pri nas, ker ni časa, mi tudi tega poglobljenega dela, da bi res lahko delo še terapevtsko, kot tako. To so potem ljudje, ko želijo še nekaj več narediti na sebi, se morajo pač dogovoriti za neko še poglobljeno terapijo, da lahko … oziroma neko svetovanje, težko je tudi reči zdaj, odvisno od problematike same, tudi od prizadetosti in tako naprej, kaj hočejo narediti s to zadevo. Tako da včasih neke terapije, sploh pri kakšnih teh spolnih zlorabah, sploh če se dogajajo v otroštvu in tako naprej in če osebe ozavestijo te stvari, jih želijo potem na nek način pozdraviti in nekako sprejeti zadevo, s tem, da lažje živijo naprej. Rabijo terapijo tudi več let lahko, in to tako tedensko, kar je pa nemogoče na centrih za socialno delo. Bolj poglobljeno delo in pa tudi potem te nevladne organizacije, ko so s tem namenom tudi ustanovljene. Da imajo možnost večkrat priti, se vključiti v ali individualno svetovanje ali skupinsko in tako naprej.

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Predvsem so to razno razni seminarji, ko so na to temo. Dokaj pogosto, vsako leto sigurno, je kar nekaj takih seminarjev, na katere se pač lahko potem prijaviš. Sicer v zadnjem času, moram reči, da so problem finance. Tako da, okej, na te, ki so zastonj ali pa pri nas v hiši, tiste imamo mi na nek način prosto, dostop, možnost (48). Sicer je pa kar problem v zadnjih letih glede na samo to finančno situacijo, ekonomsko, slovensko, na splošno situacijo (49). Ampak, okej, tudi tisti, recimo, na področju varstva otrok in družine, če

jih gre od petih dva ali pa trije, potem na naslednjem strokovnem kolegiju ali pa na naslednjih teh timih, ko so za posamezna področja, se tudi potem prenese to znanje, recimo, oziroma vsebina na druge kolege (50). Na kratko se povzame tudi potem vsebina s teh seminarjev. Res je pa, predvsem supervizija, to se mi zdi kar obvezno v nekih takih vsebinah, ker tako, kot sem rekla, tudi strokovni delavci smo samo ljudje in se nas včasih bolj, včasih manj dotaknejo stvari, nas tudi bremenijo lahko in predvsem, ko so otroci, ko se prepleta problematika. Ker ne gre samo za nasilje, saj največkrat je taka kompleksna problematika v družini, ki jo potem seveda tudi obravnavajo na področju varstva otrok in družine. So kar hude stvari tam. Se mi zdi, da je to področje varstva otrok in družine, pravzaprav, na nek način tudi tako za strokovnega delavca najbolj obremenjujoče. Imajo seveda tudi supervizije, tudi druga področja lahko na vsakih toliko časa je ali pa tudi neka dodatna izobraževanja, tako da se lahko tudi v te delavnice vključimo in potem tam poskušamo razreševati še neka odprta vprašanja, kar se tiče samih vsebin našega dela ali pa tudi našega počutja in zmanjševanja stiske, osebne kot take.

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

C: Niti ne, bolj gre za nasilje kot tako. Za odrasle gre bolj za neka taka splošna – fizično, psihično, spolno nasilje, ker je kompleksno (51). Za odrasle prav posebej problematika nasilja niti ni, bolj je v zvezi z zakonodajo (52). Pri nas imamo to kolegico, ko je regijska koordinatorka, Viko Bevčevo. Pa potem ona tudi, kadar se zakonodaja spreminja, nam prenese kar, kaj lahko, ali pa pripravi izobraževalni seminar (53). Smo kar, recimo, tozadevno kar podučeni. Če le imaš voljo, pa tudi hočeš, pa tudi zakonodajo in vse tako, se poučiš.

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: To bi pa kar težko rekla. V glavnem bolj ministrstva financirajo (54). To absolutno gre za financiranje ministrstva za ta področja. Predavatelji, odvisno spet od vsebine. Recimo, če hočejo predstaviti neko svojo delo, lahko tudi te nevladne organizacije, kdo od njih pride predstaviti (55a). Potem – kar se tiče zakonodaje in tega, navadno ti koordinatorji regijski tudi pripravijo, nas seznanijo (55b). Zdaj, ko gre pa za te širše vsebine in pravzaprav tudi za širšo populacijo za izobraževanje na tem, lahko, slovenskem področju, ker tudi to je v različnih krajih potem. To ima pa seveda ministrstvo čez in tudi oni potem poiščejo te izvajalce, s katerimi imajo sklenjene dogovore, mislim, pogodbe, pravzaprav, da posredujejo. Težko bi pravzaprav rekla, recimo, bolj s policije, bi rekla, ampak na tem višjem nivoju tudi ministrstva za notranje zadeve, policijska uprava (56). Pa ministrstvo, recimo, to bi vedela Vika še najbolj povedati. Moram reči, glede na to, da sem že pred penzijo, zdaj že ene par let niti nisem šla. Pa ker itak že vse življenje se izobražuješ in se vse vsebine in zgodbe vse življenje ponavljajo, le zakonodaja, seveda, zdaj zadnja leta niti nisem hodila (57). Sem na te domače, pa na zakonodaje in te zadeve. Drugače pa, pravzaprav, bi bolj vedele povedati tele punce na področju družine. Sploh bi pa Vika vedela najbolje povedati, ker ona je pa tista, ko je pravzaprav ta naša in pa tudi za celo ljubljansko regijo, regijski koordintor za preprečevanje nasilja v družini.

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Moram reči, da zdaj pri teh mojih letih, že toliko nekih seminarjev, izobraževanja, prakse pravzaprav imaš. Okej, nujno je spremljanje zakonodaje, to je osnova. Drugo je pa ta »feeling«, občutek za ljudi, da

mogoče tudi z leti, pa tudi mogoče tudi kot človek, da ga imaš (58). Absolutno kot človek moraš imeti tudi ta občutek za ljudi in »feeling«, kaj se pri ljudeh … pa da ti zaupajo in tako. Drugače pa bi rekla, vse je zelo pomembno pri teh stvareh, vse, vse, vse. Od teh tudi duševno zdravje, tudi materialne pomoči, tudi vse te zadevščine (59). Recimo, kolegi, ko delajo na pravicah, pravzaprav, tam bi velikokrat lahko marsikaj ugotovili, če bi imeli seveda več časa in možnosti, da se z ljudmi pogovarjajo. Seveda tudi, ko ti pove nekdo, da nima denarja, pa vprašaš: kako ste, poročena, zakaj ne dela mož, vi delate, ne delate, vam da, kako imate razdeljene finance, kdo skrbi za to, da plačuje račune ali pa da kupuje gospodinjske zadeve in tako naprej. Tudi če ima mož samo plačo, kako sta se dogovorila, da imate za svoje potrebe in take zadeve. Samo nažalost, ker tega časa ni, je to to. Znanje se mi zdi z vseh področij zelo pomembno pri teh stvareh (60).

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Zelo, bistveno je to tudi. Takoj se povežemo tudi s policijo, ko je, potem vrtci, šolami, zdravstvo, patronaža, nevladne organizacije, tako in drugače (61). Tako da ja, to se mi zdi – sodelovanje z drugimi institucijami – zelo pomembno. Tudi pri kakih takih … težjih zadevah. Tudi ko se ponavljajo zgodbe, problematika in tako naprej, predvsem na področju varstva otrok in družine. Pa tudi pri posameznikih lahko, je zelo pomembno, je veliko velikokrat tam, sploh velikokrat na družini, pri nas mogoče nekoliko manjkrat, ampak se potem tudi skličejo ti medinstitucionlni timi, ko se pravzaprav opredeli ta problematika. Oni povejo s svojega področja, kaj lahko in kaj ne, kako spremlja vrtec, recimo, ko so otroci, vrtec, šola, na kakšen način oni opažajo, kje lahko pomagajo, kako se zadeve lotiti (62). Mi kot center smo pa koordinatorji. Mi sklicujemo potem tudi te time, medinstitucionlne time oziroma multidisciplinarne time, ko je tudi več disciplin skupaj, psihologija, pedagogika, zdravniki, psihologi, policija in tako naprej (63). To je zelo pomembno, da sodelujemo, ker tudi lažje se potem rešuje problem, zadeva (64).

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: To, da bi imeli centri za socialno delo več ljudi, več časa, da se lahko z določeno problematiko ukvarjamo (65). Bili so poskusi tudi, da bi na centrih, recimo, da sta delala dva na tem področju. Ampak sta zelo hitro obupala, ker to je težka problematika pravzaprav in te zelo izčrpa lahko – kot strokovnega delavca, v tem smislu. Težko sodim, kaj je boljše. Absolutno bi bilo fajn, da bi nas bilo na splošno več strokovnih delavcev, da bi imeli na splošno več možnosti svetovanja, dogovarjanja obiskov na terenih in tako naprej (66). Samo je pač tako, kot je, na žalost.

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Jaz moram reči, da dokaj dobro sodelujemo (67). Mislim, da tudi drugje, v glavnem, da je kar v redu to sodelovanje. No dobro, če tako pomislim tudi z zdravniki, recimo, včasih je odziv mogoče malo počasnejši (68). Ampak, okej, tudi oni so po zdravstvenih domovih kar precej obremenjeni. Vsepovsod se samo nalaga, nalaga in je res potem to problem v Sloveniji na splošno. Ampak ko gre za res neko tako kompleksno reševanje, je sodelovanje dosti primerno ali pa tudi dobro (69). Je pa res, da je tudi zakonodaja nam zapoveduje medsebojno sodelovanje, sodelovanje med institucijami. Tako da, to je osnova tudi v samem zakonu preprečevanja nasilja v družini.

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Jaz vidim samo prednosti. Ker gre res za kompleksnejšo pomoč osebam, ki imajo to izkušnjo z nasiljem (70). Vsega drugega, bi rekla, da ni pravzaprav, predvsem je prednost sodelovanja in da je nujno potrebno (71).

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Ta čas je tisti, ko nas kar omejuje oziroma je kar problem pri delu z ljudmi. Pri teh zadevah, kadar pride kdo prijaviti nasilje, potem si vzamem čas. In tudi vem, da kolegice ravno tako, če pride na to področje prva socialna pomoč (72). Takrat odpadejo vse druge zadeve, ljudje morajo pač počakati oziroma kasneje priti. In se maksimalno tej osebi posvetimo, se pomenimo, tudi »orng« zapisnik naredimo, zato da je res čimbolj opredeljena problematika in to počutje, kot sem že prej razlagala, ker je na nek način, vsaj zame, še bolj pomembno. Tudi kako se osebe počutijo, kako doživljajo to nasilje in tako naprej. Tudi zaradi posledic oziroma opredelitve kaznivega dejanja, kazni kot take. Ovire neke … jih na nek način ni. Imaš čas, se pogovoriš, poskušaš osebo pripraviti do tega, da čim več pove, da potem lažje tudi naprej pomagaš reševati (73). To bi rekla.

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Supervizije, intervizije (74). Meni osebno tudi, jaz v hribe hodim, pa športnik, bicikel, pa malo tek, pa tako naprej. Tako, da tam si na nek način baterije napolnim (75). Vsak ima pač nekaj ali nekoga, da razbremenjuje oziroma tako, da si spet napolniš baterije. Jaz osebno to. V prvi vrsti seveda to, da lahko podeliš z kolegi, kolegicami in tako naprej (76). Kot neke vrste intervizija, da tudi ko že iz tega stališča se mi zdi dobro, tudi ko tebe ni, pa pride oseba, lahko … ker seveda zgodba se ponavlja in ni vedno, da pride samo takrat, ko si ti tukaj. Da še drugi vejo, kolegice, ko se med seboj nadomeščamo, za koga gre, vsaj tako okvirno, saj podrobno itak ne, ampak vsaj približno, da vejo za kaj se gre, da lažje potem tudi z osebo se pogovorijo, pomagajo in tako, da ni treba vedno prebrskati po spisih. Zdaj, če je seveda kaka taka bolj pomembna zadeva ali pa kaj več ali pa neka mnenja napisati in tako naprej, potem seveda tudi to. Ampak načeloma si pa vedno malček povemo pa pokomentiramo glede samih oseb, problematike. Včasih se tudi znajdeš v neki taki situaciji, ko ne veš, kaj bi še ali pa ko recimo osebe pridejo, pa povejo za hudo nasilje, pa nočejo prijaviti. Navadno v takih primerih tudi kar malo podelimo kaj narediti, ali dati sami naprej ali ne. Okej, navadno glih prvič, če zelo vztraja, ne damo, ker tudi na policiji bo zanikala. Ampak potem, ko dvakrat trikrat pride, seveda vedno znova motiviraš, probaš pripraviti, da da potem to prijavo naprej, se strinja. Če ne, pa ko le ocenimo, da gre pa res za prehudo, da ni kaj za čakati, zdaj ko smo že izvedeli za neko tako nasilje. Seveda malo predebatiramo in tudi osebi povemo, da bomo ne glede na to dali zadevo naprej. Potem pa seveda policija ima svojo vrsto obravnave, tako da oni potem tudi naprej se odločijo kako in kaj z zadevo.

Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.

C: Absolutno je zelo priporočljiva in dobra in je nujno, da obstaja. Tudi za našo lastno pomoč, nam v pomoč in seveda tudi za samo delo, reševanje problematike in tako naprej (77). Ko včasih tudi ne vidiš več, kaj bi še lahko naredil, ker se ti tako in tako zdi, da si že vse. Tudi predebatiral z vsemi kolegi in kolegicami, s tistimi,

ko se lahko kaj, pa se vrtiš v nekem začaranem krogu (78). Predvsem pridejo te supervizijske zadeve v poštev tam, res, ko je ta problematika, ko so otroci še prisotni. Največkrat se lahko pogosto vrtiš v nekem začaranem krogu. Pomembno pa je, absolutno – supervizija, intervizija in te različne oblike pomoči so nujne (79).

Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Za manjšo obremenitev, predvsem, da bi nas več bilo. Kadrovsko bolj podkrepljeni, da bi bili (80). Da bi imeli tudi več časa za samo delo z žrtvijo in s storilci tudi, pravzaprav (81). Pa seveda z otroki, konkretno v primeru nasilja v družini (82). Težko je reči, včasih je bilo rečeno, da bi na vsakih toliko let moral zamenjati področje dela, čisto zato, da ne izgoriš v neki sami eni in isti problematiki. Jaz moram reči, da sem sicer šestnajst let delala na področju varstva otrok in družine. Imeli smo širše zastavljeno takrat, tako da je bila problematika z različnih koncev, tudi denarne pomoči. In te stvari so bile potem tako razdeljene, smo imeli na področju varstva otrok in družine. Potem sem pa šla na to področje – prva socialna pomoč, ker je pri nas spet zelo široko zastavljeno, s tem da imamo tudi duševne bolnike, pa stare, pa take in razno razne. Tudi oskrbo na domu za starostnike, stanovanjska problematika, tudi brezdomci, vse pravzaprav je tukaj. Mi je zelo dobrodošlo bilo, da sem po toliko letih zamenjala področje. Spet dobiš neko novo energijo, novi izzivi so. Vsaj jaz sem človek, ko rabim neke nove izzive, tisto ubija, da bi bilo sto let eno in isto. Tako da to se mi zdi, da ne bi bilo slabo, če bi se na vsake toliko časa malo tudi kadrovsko zamenjali. Zdaj tukaj sem ene deset let. Sicer glede na to, da je tako pestro področje, tudi tako zelo široko zastavljeno področje, tudi skrbništvo imamo. Pišemo predloge za urejanje skrbništva za posebni primer oziroma tudi ljudi seznanjamo, to je sicer čisto popolnoma drugo področje, ampak, recimo, tudi za postopke za odvzem poslovne sposobnosti, ko so na sodiščih in take zadeve. Tudi za področje varstva otrok in družine, partnersko, dodelitev otrok pri nas je vse to. Tako da meni je to zelo zanimivo, fajn, krasno, da ni samo ena in ista zadeva. Če bi imela pa samo eno in isto, bi pa se mi zdelo pa nujno, da na vsakih toliko let zamenjaš.

Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

C: Zdaj jaz bi rekla tako, da recimo, kadar pride do neke take zadeve, mislim, če so hujše zadeve, vedno lahko pokličemo tudi kolegice, kolege za sam pogovor, da delamo v paru, recimo. Tako da, tudi to je možno, ni samo individualno delo z ljudmi, tudi v paru se dela lahko (83). Sploh če se pričakuje, da bi lahko bil povzročitelj nasilen, nesramen, žaljiv ali bilo kaj takega. Ali pa, da bi predvsem tudi izkrivljal neke zadeve, o čemer se pogovarjamo in tako naprej. Tam je predvsem tudi na področju varstva otrok in družine to zelo pomembno. Znajo te tožiti, strokovne delavce. Ali pa, da vidita dva z različnih vidikov in da mogoče tudi potem, ko govorita s to osebo, da povesta vsak s svojega stališča oziroma vsak za določeno področje. Da en mogoče malo bolj otroka podpira. Dobro, če, kadar se pogovarjajo tudi skupaj, da sta zakonca ali pa partnerja, kjer je tudi nasilje bilo in tako, v takem primeru ravno tako. Pa ne, da stopi na eno stran ali žrtve, drugi na povzročitelja, ker ne gre za to. Gre predvsem tudi bolj za to, da prvič ne pride do nasilja lahko med njimi, drugič da tudi strokovnega delavca ne izkrivljajo – tisto, kar si povedal in se pogovarjal in svetoval in tako naprej. Pa tudi zato, da lahko mogoče z dveh različnih vidikov potem opredeliš samo problematiko. Mogoče kdaj nisi čisto realen ali pa da mogoče narobe vidiš. Bi rekla tako – več ljudi več ve, na ta način. Individualno, v paru, dobro, skupinskega dela pa pri nas nimamo. Včasih, daleč nazaj so bile tudi možnosti, pa neka taka srečevanja smo imeli, zdaj več ne. Z otroki delajo pa posebej, imamo tudi psihologinjo oziroma

na področju varstva otrok in družine tudi z otroki potem delajo, če so neke take vrste problematike, da je potrebno še z otroki. Jih pa v primeru nasilja v glavnem vključimo v zunanje inštitucije. Če so hujše težave, recimo, svetovalni center, pedopsihiatrija, kjer so tudi pedopsihiatri, psihologi, recimo, in tako naprej. Pri nas imamo tudi eno psihologinjo, ki sicer dela na žalost po štiri ure, tako da je zelo obremenjena z različnimi stvarmi. Skratka, je tudi fajn, absolutno, nujno potrebno, da se tudi z otroki dela, v primeru, kadar so ali žrtve spolne zlorabe, nasilja – takega, drugačnega. Absolutno, absolutno.

4. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Bežigrad

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.

D: Odzovem se profesionalno (1a), strokovno (1b), etično (1c). Seveda so pa prisotna tudi čustva, recimo žalosti (2a), obžalovanja (2b), zaskrbljenosti za osebo, ki v takem odnosu je bila ali pa je še zmeraj (2c). Sem čustveno bitje in se s takim načinom odzovem v sebi.

Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Mislim, da z učenjem ljudi v najbolj zgodnji fazi odraščanja, z medijskim nekim sodelovanjem (3a), s tem, da ljudje tudi v svojih poznejših letih dozorevanja prepoznavajo načine neustreznega bivanja v določenem partnerskem odnosu (3b). Predvsem pa z vplivanjem na način življenja v primarni družini (4). Ker to je bistvo. To, kar se doma naučiš, izveš, ugotavljaš, imaš uvid, tudi potem nosiš s sabo in se tega zelo težko rešiš. Premiki na celotni družbeni ravni (5). Predvsem pa z uvajanjem, mogoče takega načina delovanja v vrtcih (6a), šolah (6b), srednjih šolah (6c), da bi se tak način, ne vem, imamo različne predmete v šolah, vrtcih, temu pa neke pozornosti v tem smislu, da bi bilo več tega, na nek način ni (6d).

Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Usmeritev, družbena usmeritev (7). Da, inštitucije, ljudje, vsi pri pogovorih, ki jih opravljajo z ljudmi, so na to možnost pozorni in da taka vprašanja tudi postavljajo (8). Ker če oseba, ki pride na pogovor, ne dobi takega vprašanja ali pa se taka možnost niti skozi razgovor ne izkristalizira v glavi osebe, s katero ta oseba govori, potem tudi ne pride do tega, da ta oseba ta uvid mogoče ima (9). Večja pozornost strokovnjakov z različnih sfer, tako policija, sociala, zdravstvo, kjerkoli se pač te osebe gibajo, kjer bi bilo mogoče možnost izpostaviti tako vprašanje (10).

Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Zelo močna stabilna okrepljena osebnostna struktura (11). To je pa tisto, kar sem rekla, učenje doma, zgled in pa prepričanja, ki jih dobimo vsi iz nekega družinskega življenja (12). Iz teh prepričanj tudi potem črpamo svoje odzive na morebitno nasilje in takrat lahko, če tako prepričanje imaš, tudi … ne vem … v partnerskem odnosu poveš, da si takega odnosa ne želiš (13). Pa seveda dobra strokovna pomoč, če do take oblike že pride (14).

Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?

D: Dobri jaz, močan jaz. Stabilen jaz, jaz z močnim odzivom, kaj je tisto kar v življenju, ne želim (15). Kaj je dobro za mene in kaj je tisto, kar ni dobro za mene (16).

Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: To je zelo različno. Nekateri potrebujejo kompleksnejšo oskrbo v tem smislu pomoči, nekateri pa ne, ker imajo že samozaščitna ravnanja na visokem nivoju (17). To vedno opredeli oseba sama, po mojem prepričanju (18). Mi pa lahko ponudimo različne oblike pomoči, od svetovanja, terapije, oskrbe (19). V načrtu pomoči se v bistvu v stroki socialnega dela opredeli, kakšne oblike pomoči oseba potrebuje (20).

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

D: Mogoče je pomembno, da se ti koraki, ki se naredijo v tem načrtu pomoči, zelo dobro povedo in da se na teh korakih tudi dela (21a). Preveč oblik pomoči naenkrat pomeni, da ta oblika pomoči ni bila dobro načrtovana. In podpreti tiste ideje, tiste cilje, tisti načrt, tisti način pomoči, s katerim soglaša uporabnik (21b). Jaz lahko še tako mislim, da bi lahko bila neka oblika pomoči zelo dobra, pa uporabnik ni za to (22). Je treba poiskati drugo obliko pomoči, skozi katero bo lahko uporabnica, uporabnik dobil tisto, kar potrebuje. Narediti načrt vedno in povsod skupaj z uporabnikom (23).

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Veliko več medijske pozornosti, saj jo je že veliko, ampak več (24). Tudi raznih oddaj na televiziji, ki so že, bi lahko bile še bolj naklonjene temu, veliko več literature na to temo, prevodov (25a), veliko več oblik psihoterapevtske pomoči, recimo, da jo je v našem prostoru že kar veliko, mogoče brezplačne pomoči (25b). S svetovanjem, da bi lahko, mogoče Ljubljana izstopa kot mesto, kjer je dostopnost veliko lažja. Pa mislim, da to ni enako v celi Sloveniji, da ljudje mogoče iz drugih delov Slovenije težje dostopajo ali pa za to porabijo več lastnih sredstev, ki je lahko mnogo kateremu uporabniku to velika težava (26a). Sploh pa, če je sam v socialno ekonomskih težavah. Ta denar, če bi bila ta sredstva bolj enakomerno razporejena, da bi bila tudi dostopnost lažja (26b).

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Je v veliko pomoč. Zakonodaja govori o skrbi inštitucij, za povezano sodelovanje, za jasno opredelitev nalog, ki jih imajo različne inštitucije. Za povezanost, sodelovanje, za skrb, tako da ja, ima kar veliko moč (27).

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Najprej tehnika pogovora kot spretnost socialnega dela (28). Pridobivanje dodatnih znanj in strategij. Biti vedno znova v procesu tega, da nikoli ni dovolj znanja za to, da opravljaš strokovno delo, da si sam motiviran in da ti tudi inštitucija, kjer si zaposlen, seveda to omogoča (29). Da rasteš kot strokovni delavec, se seznanjaš z novostmi, tako na podlagi zakonodaje kot strokovnih pristopov (30).

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Preko zaposlitve (31). Veliko literature je na voljo, ki si jo lahko vsak, ki na tem področju dela, tudi pridobi, čisto iz lastne motivacije (32). Razne okrogle mize (33a), časopisi (33b), televizijske oddaje (33c), sodelovanje na različnih forumih (33d). In pa seveda čisto določena strokovna izobraževanja, ki na to temo so dostopna, in seveda z udeležbo na takih izobraževanjih (34).

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

D: So izobraževanja iz različnih tem, recimo izobraževanje s področja nasilja je seveda dostopno in se jih lahko udeležujemo (35). Sicer ne čisto vsi takoj, ampak postopoma lahko pridemo v to obliko izobraževanja (36). Nasilje, težave v partnerskih odnosih. Tako da ja, to nam je dostopno (37).

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Skupnost centrov za socialno delo (38a), ministrstvo (38b), nevladne organizacije (38c). Mislim, da je to to. Financira pa ministrstvo iz svojih sredstev (39).

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Praktično zelo veliko izobraževanj sem se že v vsej svoji zgodovini udeleževala. Tako da kaj specifičnega, niti nimam ideje, kaj naj bi to bilo (40). Vedno smo nekako črpali iz tujine … dosti uporabna znanja in vedenja (41). To je ena možnost, drugo pa je, jaz mislim, da imamo tudi v Sloveniji dobre strokovnjake, ki zmorejo nekako na tem nivoju posredovati svoja znanja naprej, tudi veliko narediti (42). Neka splošna znanja, specifična znanja.

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Pri načrtovanju te pomoči, ko se dela načrt pomoči, ko je stopnja ogroženosti na visoki ravni, ko gre za pomoč v tem smislu nudenja organizirane oblike, je seveda povezovanje z drugimi inštitucijmi nujno. Za hitri odziv, za strokoven odziv, za takojšnji odziv pomoči neki osebi (43).

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: To bi pa težko rekla, kakšna sprememba bi bila tukaj potrebna. Ne vem (44). Mi ne pride nič na pamet.

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Jaz moram reči, da nekako nimam slabih izkušenj. Večinoma so dobre, ustrezne za sodelovanje, za povezovanje, ne samo med profilom socialnih delavk, delavcev, ampak tudi drugimi strokovnimi profili, ki so vključeni v to obravnavo (45). Kar se tiče odzivnosti, pripravljenosti, sodelovanja na timih, izmenjave informacij, potem tudi vnaprejšnjega sodelovanja v okviru tistega, kar se dogovorimo ali skupaj sodelujemo, je odzivnost ustrezna (46).

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Prednost je sigurno, če smo na področju, na katerem delamo, ustrezno izobraženi. Da je to nekako tisto, kar pomaga pri lažjem definiranju, pri lažjem sodelovanju (47). Tudi izkušnje tukaj niso zanemarljive. Ovire so pa lahko na osebni ravni, mogoče kakšni zadržki, ki jih imajo lahko tudi strokovnjaki pri zaznavanju take zlorabe (48). Ovira je tudi to, če si sam v določeni stiski življenjski, da potem težje sodeluješ (49).

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Ovire so lahko različne, lastne, organizacijske, strokovne. Da jih poskušaš premagati, ovire, da narediš načrt, kaj boš naredil. Lahko tudi, ne vem, imaš možnosti svetovanja, razgovorov z osebami, ki ti lahko nudijo pomoč (50). Tudi supervizija, recimo, pride tukaj v poštev (51). Vsekakor delo na temu, da bi to oviro, ki stoji zdaj pred tabo, na nekako … na nek način premagal. Da se to načrtuje (52).

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Ja to, kot sem prej rekla, supervizija sigurno (53a). Da mogoče lastno stisko poskušaš predelati s pomočjo tretjega, ki je tvoj supervizor, ki konkretno ni udeležen v samo zadevo, da imaš tukaj pomoč tima, da se udeležuješ redno teh timskih delovanj znotraj inštitucije, redno izobraževanje, supervizija, mogoče tudi individualni pogovor s sodelavcem, ki mu zaupaš, da predelaš svojo stisko (53b). Na tak način.

Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.

D: Ja, veliko. Takrat ko se znajdeš v precepu sam s sabo, da si omogočiš nek nov pogled na to isto situacijo, v kateri si se znajdel, v nekem zastoju, da narediš premik k nečemu, ker mogoče sam nisi tako dobro to razvil, to možnost in da skozi tam prideš do neke rešitve. Neke pomoči v tem smislu (54).

Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: Da bi bilo manj teh primerov. To bi bila sigurno razbremenitev (55). Družbeni premiki, ki bi pomenili manj nasilja na družbeni ravni, manj ukvarjanja s tem in potem tudi seveda razbremenitev socialnih delavcev (56).

Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

D: V bistvu to pri nas že je na tem centru. V teh, bom rekla, zelo obremenilnih primerih, zadevah, ki jih obravnavamo, da imaš pomoč sodelavcev, to je delo v paru. To sigurno pomeni, ne bom rekla razbremenitev, ker to ne bi bilo korektno, ampak pomoč, da dva skupaj vodita neke pogovore. Da je tim v inštituciji sami tudi v pomoč. Potem so multidisciplinarni timi, ki so itak po zakonodaji obvezni v določenih situacijah (57). Oblika, pomoč in podpora, da se naredi korekten in konkreten načrt, da si vključen v supervizijo, da to možnost imaš, izobraževanja (58). Ta problematika je nekako ena izmed najtežjih oblik dela. To sicer ne pomeni neko olajšanje, ampak da se v inštituciji, kjer si, to na nek način to ve (59). In da to ni potisnjeno v neko stran, ampak da je to, da se ve, da je to teža in da takrat, ko ti čutiš neko potrebo, da je tudi odzivnost ljudi, s katerimi si skupaj nekako na enem mestu. Da veš, da boš lahko, v kolikor se boš znašel v neki stiski, tudi ustrezno pomoč dobil.

5. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Šiška

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.
E: Načeloma pri tem delu smo fokusirani, da pomagamo žrtvi pa tudi povzročitelju, tako da čustva ne smejo biti v prvi vrsti, ampak se osredotočamo na delo z žrtvijo in povzročiteljem (1). Normalno pa kot človek se ti pa lahko neka čustva porajajo, ampak ni dobro, da zdaj žrtvi to kažeš. To pomeni, če ona joka, ne začneš ti z njo jokati ali pa se smejati (2). V tem smislu.
Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
E: Mislim, da je pomembno to informiranje, da se to govori, da javnost osvešča o tem v raznih medijih. Predvsem informiranje, pa mogoče tudi s prve roke, da lahko tudi se žrtve nekje o tem nekako pogovarjajo, ker se mi zdi, da izkušnjo nasilja nekdo deli s tistim, ki je že doživel to nasilje, pa mogoče največ iz tega dobi (3).
Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
E: Pomembno je, da nobeden od nas ni tiho, ko izve za nasilje, sploh če gre za otroka, ko imajo partnerji tudi otroke (4). Predvsem to, da se o tem govori in da tudi kdorkoli zazna kakšne te znake nasilja, da o tem sporoči, sploh če gre za otroke ki je nemočna oseba (5). Jaz mislim, da to prepoznavanje (6a), govorjenje (6b), informiranje (6c).
Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
E: Pomembno je, da se pač žrtev v prvi vrsti umakne iz takega kroga, tudi skupaj z otroki. Potem pa usmerjenost v ta del, da se začne žrtev krepiti pa dobivati potrebne informacije (7a). Pa hkrati, da se tudi povzročitelj spremeni in nekaj naredi (7b). Veliko tega je, da se pač žrtev vrne nazaj oziroma k partnerju. Če nič povzročitelj v tej smeri ne naredi, pa ostane isti, nekateri se pač odločijo za ta korak, da prekinejo ta krog. To je pa čisto različno, lahko po petih letih, lahko po dvajsetih letih, da dajo razvezo, da pač prekinejo ta krog. Ponavadi so te faze: saj bo boljše, obljublja, pa je malo zatišja, pa spet pride vzpon, pa se to ponavlja. Nikjer pa ni nobene konkretne stvari. Ni dovolj samo obljuba, morajo biti tudi dejanja.
Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?
E: Da se žrtev umakne pa da se povzročitelj tudi odloči za neko pomoč (8). Po navadi te partnerje napotimo tudi v oblike psihosocialne pomoči izven centra, to so Društvo za nenasilno komunikacijo (9). Tam pa oni pač delajo neka predavanja, delavnice, kjer ozaveščajo, kaj so narobe delali, kako prepoznavati nasilje, kako se ga izogibati tudi v obeh primerih, do partnerja in do otroka.
Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?
E: Osebna pomoč, to nudimo na centru (10). Potem pomoči v obliki zunanjih institucij, kot Društvo za nenasilno komunikacijo (11a), zavod Emma (11b), potem, če so ženske, partnerke vključene v materinski dom (11c) pa varno hišo, imajo tudi tam svoje vrste in oblike in svetovalce pomoči (11d). To, mislim, da rabijo pač podporo, ker so nemočne, tudi včasih kot v obliki pogovorov, včasih pa tudi samo kot spremljanje (12). Da se jih spremlja na teh postopkih ali na centru, ko pridejo, ali če že vložiti za ločitev, da se jih

spremlja lahko tudi na sodišču (13a). Ker največkrat so res, malo žrtev partneric sem videla kot močnih oseb, bolj kot šibke osebe. Mislim to, da se jim nudi prava podpora pa prava beseda (13b). Pa mogoče tudi vključitev potem v te skupine za samopomoč, ki nudijo podporo (14). Je več vrst teh pomoči. Na tak način.

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

E: V bistvu to, da ima ona neko kontinuirano obliko pomoči, kjer se krepi, kjer dobiva potrebne informacije, navodila. Mogoče tudi, ko so te skupine, da sliši tudi druge te ženske (15). Skozi te vrste pomoči ona začne dobivati na samozavesti in potem si lahko ureja tudi življenje. Mislim, da je podpora pa beseda.

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Ja, sigurno bolj vse skupaj kvalitetno, več razgovorov, kot jih je pač možno glede na količino samega dela, pa glede na vse primere (16). Še bolj redno spremljanje kot že sicer, mogoče še bolj pogosta srečanja, pogovori, obiski na domu (17). Mislim, da je to glavno.

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Jaz mislim, da je pomembna ta zakonodaja, ker je pač definirano, kaj je nasilje, kakšne naloge ima potem center, sodišče, policija. Je pomemben del (18). Zato se tudi od časa do časa ta zakonodaja spremeni pa dopolni. Pa mislim, da bo tudi potrebno še mogoče v kakšnih delih jo dopolniti.

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Tista neka osnovna znanja, da veš, na kakšen način se pristopi, da delaš po tistih nalogah, ki jih pač moraš opraviti v temu odnosu. Še bolj pomembno se mi pa zdi to, da daš žrtvi občutek, da je slišana in razumljena in sprejeta (19). In da jo pač ne obsojaš in da jo tudi podpreš. Ker včasih kakšna ženska reče, zdaj me pa vsi obsojajo, ker sem očeta prijavila in je zdaj so otroci brez očeta, ker je pač v kakšnih primerih tudi zaporna kazen. Da jo podpreš v tem, da vse, kar je naredila, je v redu in pravilno in od tukaj naprej grejo odločitve in pomoč.

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

Fajn so seminarji, samo tudi tukaj smo zdaj omejeni. Je določeno, koliko seminarjev ti pripada, mislim, da dva na leto. Tudi časovno včasih zelo težko uskladiš, ker pač torki pa četrtki so ti seminarji, pa imamo obiske, pa kakšne timske sestanke. To meni zelo manjka. Meni je to fino, da na teh seminarjih, kjer pač ti strokovnjaki predstavijo zadeve. Potem se lahko malo pogovarjaš z drugimi in vsak iz svojega dela da neke izkušnje (20). Potem v okviru centra, tako da si malo s sodelavci kakšno izkušnjo izmenjamo ali pa besedo (21a). Včasih pač rabiš malo tudi potrditve, ali jaz delam v pravo smer. Tudi da kaj prebereš, da slišiš ali pa te informativne oddaje (21b). Vsekakor je pa pomembno. Tudi kakšne knjige. Konec koncev pa tudi vsak človek ti nekaj da v tem procesu, naj bo žrtev ali pa povzročitelj (22). Tudi mi je zanimivo, večina povzročiteljev partnerjev zanika to. Sem pa imela tudi primer, ker je pač gospod rekel sam, da je devetdeset procentov on kriv in da se želi popraviti in res je prišel že z izdelanim načrtom, tako, ne da bi ga jaz tukaj predlagala. Je imel neko vključitev v eno privat organizacijo, ki tudi dela te pogovore, pa delo v skupini s povzročitelji. Pa sem se potem jaz tam nekaj informirala, pa on mi je dal neke smernice. Pa hkrati na Društvo

za nenasilno komunikacijo, potem je pa pač ugotovil, da so vsebine zelo podobne, tam je plačljivo, tukaj pa ne in se je odločil za Društvo za nenasilno komunikacijo. In je pač res rekel, da želi rešiti ta partnerski odnos. Se mi zdi, da se lahko veliko vsi učimo eden od drugega.

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

E: O spolnem nasilju so svoja predavanja ali pa tudi na splošno. Katja Bašič, ki ima združenje proti spolnemu zlorabljanju, tam smo imeli neko tako predavanje (23).

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Mislim, da so strokovnjaki in posamezni koordinatorji nasilja na centrih po Sloveniji. Koordinatorji za preprečevanje nasilja pa razni strokovnjaki, ki se prav posebej ukvarjajo s tem (24). Če me vprašate po imenih, ne vem, toliko se ne poglabljam.

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Meni je vsako izobraževanje dobrodošlo, bolj je problem pa težava, ker si pač omejen pri tem (25a). Da imaš toliko in toliko izobraževanj, da tudi nekatera so pač plačljiva. Je potem to ena plat, ali sam plačaš ali zmoreš to, druga plat pa ta časovna. Se mi zdi, saj jaz zase osebno lahko rečem, da sem malo malomarna oziroma ne vem, kako naj rečem. Zdaj sem hotela v četrtek iti na eno izobraževanje, pa je že ena tam rekla, bo en teren. Namesto da bi rekla, ne, bom šla na izobraževanje, to je prioriteta, ker tako težko dobiš termine potem. To si zmeraj pravim, da si bom vzela čas za izobraževanje. Saj na kakšnega pa grem, samo bi bilo treba več. Tako kot sem že rekla, fajn mi je, ko slišiš, ko se lahko pogovoriš z drugimi, pa malo izmenjaš mnenja pa izkušnje. Pa hkrati, da slišiš te, ki imajo pa že dolgoletne izkušnje z nasiljem (25b).

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Jaz mislim, da je to zelo pomembno. Vsaka institucija ima neke svoje naloge in pristojnosti in je fino potem, ko si lahko na teh timskih sestankih izmenjamo ta svoja mnenja (26). Če je oseba v materinskem domu, pač tam njena svetovalka, pri Društvu za nenasilno komunikacijo svoj del vidi. Pa tudi žrtev ali pa povzročitelj pove en del, drugemu pa drug del in se potem lahko ta slika razširi in imaš bolj celoten pogled. Ker pač ni za pričakovati, da ti bo recimo oseba v tem delu toliko povedala kot pa izven institucije. Se pa lahko potem dobi širša slika. Meni je to zelo pomembno, da sodelujemo, ne tako, da ima nekdo občutek, da tekmujemo med sabo. Sodelovanje. Ali pa da je nekdo bolj pomemben ali pa nekdo manj (27). Meni se zdi, da smo vsi dosti pomembni, od policije, od institucij – zunanjih, šole. To podpiram, to sodelovanje. Pa naj ga bo še več (28).

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Mogoče to, da bi se stvari hitrejše odvijale. Včasih mogoče traja od prijave pa potem do razgovora tukaj, pa na sodišču, pa na državnem tožilstvu (29). Pa mogoče, da se nekje podvajajo stvari, da mogoče nimamo tako definirano še, ali pa sami ne znamo ločiti, pa mora nekdo tukaj pa tam govoriti iste stvari (30). Mogoče to, da bi se še bolj povezali. Ne vem. To težko odgovorim.

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: To sem pa že rekla, da so dobre, v bistvu. Da znamo sodelovati, da se znamo povezat, da si tudi izmenjamo informacije. Da sodelujemo, ali naj bo to na timskih sestankih ali po telefonu ali tudi po teh pisnih dokumentih (31).

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Prednosti so mogoče to, da dobimo bolj celosten pogled na obravnavo osebe (32). Ovire pa jaz tukaj vidim, da je preveč tekmovalnosti, pa kdo bo nekaj naredil, ne da se gre v smer končnega cilja. Končni cilj je pa to, da se žrtev postavi na svoje noge, da povzročitelj naredi svoj del, da mogoče speljeta to potem skupaj, da se odločita še za naprej ali za ločitev (33). Da je preveč tega tekmovanja, jaz sem bolj pomemben, ti si pa manj. Mislim, da bi morali biti tukaj bolj enaki.

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Meni je že velika ovira to, ker je toliko primerov, da potem v bistvu lahko samo gasiš. Ne moreš kvalitetno delati (34a). Mene to blazno bremeni, ampak potem nekako moraš to sprejeti, čeprav težko. Ker veš, da bi moral še to, pa še to, pa to, pa malo hitrejše, pa ima dan samo devet, deset ur. To si moraš razporediti (34b).

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Ja, mislim, da mi pomaga to, da nimam jaz edina takih težav, da mi to potrdijo tudi sodelavci (35).

Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.

E: Da imamo vsaj skupinsko supervizijo (36a). Čeprav jaz pogrešam, ko sem imela v prejšnji službi osebno supervizijo, čeprav je to spet finančno povezano. To mi je pa res veliko dalo, sem tudi lahko konkretno predstavila primer, ko je bil kakšen težek primer, pa si se potem o tem pogovoril, pa tudi konec koncev o svojih čustvih, o svoji strokovnosti, si dobil še kakšno vajo, kakšne smernice, kakšno knjigo. Tega je premalo, da je to enkrat na mesec, pa tam skupina, pa lahko samo eden potem predstavi, nas je pa deset (36b). Nobeden pač ne gleda konec koncev na nas kot strokovne delavce, pa da konec koncev tudi mi rabimo neko obliko pomoči (37). Spomnila sem se na primere, ko je pač kolegica imela, ko je mama skočila z otrokom iz nadstropja ali oče in sta umrla. In je bilo takoj samo spise, a je popisano. Ob vsemu temu delu še toliko birokracije, nobeden pa ni nje vprašal, kako se pa ti počutiš. Ali pa je ona dobila kakšno psihosocialno pomoč. To mi je del, ki pa ga nimaš s kom razrešiti. Ker v bistvu lahko se pogovarjaš, vprašaš kakšnega, ampak v končni fazi si pa za vse stvari sam, pa za odločitve, ki jih delaš. In potem, če se naredi, hvalabogu, da se malokrat, potem se s tem ti soočaš. Kar pa ni enostavno (38).

Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Jaz bi predlagala, da bi lahko imeli osebno supervizijo. Ali pa v primeru, ko nam pač tudi stranke grozijo (39). Saj se lahko pač poslužiš teh vzvodov, da ga prijaviš, ampak meni to ni hkrati rešitev. Jaz delam z

žrtvijo, s povzročiteljem, svetujem, postavljam meje, hkrati pa še prijavljam. Potem se ta ločnica, preveč je na kupu, mogoče bi bila to tudi organizacija dela mogoče malo drugačna. Tukaj pa mi nimamo nič, konec koncev se mi zdi, ljudje so toliko nepotrpežljivi, nekateri se res kar derejo tukaj nate, ti grozijo večkrat in pač te stvari predeluješ sam. Ali pač na superviziji. Več tega ali pa, saj veliko ljudi, ki iščejo službo, pa bi bili lahko nek koordinator na centru, pa bi pa lahko tudi ti kdaj šel k njemu ali psihologu (40). Policisti, ki delajo s temi umori pa to, pa imajo neke pogovore. Da bi lahko tudi mi kdaj v težkih situacijah se pa tam obrnili (41). Ampak ja, je to pobožna želja.

Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

E: Več izobraževanj, če bi se to dalo. Pa to mogoče, da se lahko pogovoriš z neko nevtralno osebo, da ni to sodelavec, ampak je nekdo, ki se samo s tem ukvarja (42). Ker se mi zdi, da smo preveč tukaj vpeti že v to, rabiš kdaj čisto tako tretjo osebo, nevtralno. Da ti da kakšen nasvet ali pa te malo razbremeni (43).

6. Intervju s socialno delavko s Centra za socialno delo Šiška

Jaz: Kako se odzovete, ko vam oseba pove, da ima izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu? Se vam ob tem pojavijo kakšna čustva? Če da, katera? Prosim, opišite.

F: Glejte, jaz bom takole rekla, predvsem profesionalno, kako se zaščiti osebo, kako jo čim bolje informirati, kako ji pomagati pri tem. Menim, da sem profesionalna, kakšna čustva ne (1).

Jaz: Kako bi lahko po vašem mnenju prispevali k večjemu prepoznavanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Preko pogovora s pojasnjevanjem, sploh posebej pomagati, povedati, kaj je to zloraba, v tem smislu (2).

Jaz: Kaj je pomembno pri odkrivanju fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Zagotovo en zaupen odnos med uporabnikom in strokovnim delavcem, to bi najprej, ta odnos je treba zgraditi (3).

Jaz: Kaj mislite, da je potrebno za preprečevanje fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Ozaveščenost. Ozaveščenost posameznika, kaj je dovoljeno, kaj ni dovoljeno. In da se to ne dogaja samo osebi, ki pride po pomoč, da se ne počuti stigmatizirana. Tukaj je to polje (4).

Jaz: Kaj je po vašem mnenju ustrezna zaščita pred fizično/spolno/psihično/ekonomsko zlorabo in zanemarjanjem v partnerskem odnosu?

F: Ja, zopet, kaj to sploh je, da oseba prepozna, da je nekaj sploh nedopustno (5). Da ni sama kriva, če je brez službe, recimo, v zvezi ekonomskega nasilja, da nima nihče pravice iz kakršnih koli razlogov uporabiti fizične sile, psihično maltretirati.

Jaz: Katere oblike pomoči potrebujejo osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Kakšna osebna pomoč, svetovanje, napotitev, kje še lahko poišče pomoč zase, so tudi nevladne organizacije (6).

Jaz: Kako podpreti osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu, da si povrnejo osebno moč?

F: Ja, to je kdaj lahko težko. Saj pravim, najprej je treba to sploh prepoznati, da je to neko neustrezno ravnanje nekoga nad osebo – bodisi z uporabo fizične sile, spolnega nasilja (7a). Najprej prepoznati, potem pa počasi delati na tem in ozaveščati, kaj so pravice, kaj so dolžnosti. Opolnomočiti osebo, to se mi zdi nekako (7b).

Jaz: Če bi imeli na voljo potrebna sredstva (denar, čas, ljudi), kako bi potekal proces pomoči osebam z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Bistveno drugače ne, bi pa človek imel več časa, ker namreč to samo delo z osebami, ki imajo kakršno koli izkušnjo zlorabe, je dolgotrajen proces. Pomembno je, kako to osebo pritegniti k sodelovanju, to zna biti težava in tukaj je pa potreben čas (8). Tu je ta sivina, tukaj se lahko izgubijo, ker se žrtve potegnejo vase in veliko časa, truda je potrebno, da se osebo pritegne k sodelovanju. Razen ko so še tukaj ogroženi otroci, potem je že druga zgodba. Pa če govorim čisto takole, ženske – pa jih je včasih težje motivirat, ni časa (9).

Jaz: V kolikšni meri je v pomoč zakonodajna podlaga, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Je, seveda je v pomoč. Vse oblike kakršnega koli nasilja so kaznivo dejanje. Ukrep prepovedi približevanja se lahko izreče. Pa bi še morda se dalo kaj zagotovo izboljšati (10).

Jaz: Katera znanja, spretnosti, veščine se vam zdijo potrebne pri neposrednem delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Zagotovo prvo strokovna znanja, čisto upoštevanje razlik oziroma posameznikov, vsak človek je unikat, vsak rabi drugačen pristop, pri enem ene stvari pridejo v poštev, pri drugem druge, empatija (11a). Strokovnost in potem to implementirati v delo z uporabnikom, zaupanje (11b). Te stvari.

Jaz: Kako pridobivate znanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Na kakšnih dodatnih izobraževanjih, čisto tako jaz osebno sama dosti berem o teh zadevah. Drugače pa je pri izobraževanjih vedno problem tudi denar. Tako da se moraš pač sam znajti (12). Nič hudega.

Jaz: Kako je pridobivanje novih znanj, veščin, spretnosti organizirano glede na specifične oblike zlorab v partnerskem odnosu?

F: Ni zadovoljivo (13).

Jaz: Kdo so predavatelji ali predavateljice in kdo financira izobraževanja s področja fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Ne vem, kdo to financira. Bolj malo jaz hodim na ta izobraževanja (14).

Jaz: Katere vrste izobraževanj, usposabljanj bi potrebovali, da bi bili bolj učinkoviti pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Morda kakšne delavnice, kaj s sodišči (15).

Jaz: V kolikšni meri je po vašem mnenju potrebno povezovanje z drugimi institucijami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Običajno sodelujemo s policijo. Kadar koli se obravanava nasilje, se obravnava multidisciplinarni pristop, se povabi vse vpletene, bodisi šole, bodisi vrtce, policija vedno (16).

Jaz: Kakšna sprememba procesa dela bi bila po vašem mnenju potrebna, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Tole je kar okej, samo da bi bilo manjše število obravnav na strokovnega delavca (17).

Jaz: Kakšne so vaše izkušnje, ko gre za sodelovanje med socialnimi delavci ali delavkami ter drugimi strokovnimi profili glede oseb z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Jaz mislim, da kar dobro sodelujemo, da ni tukaj težav. Je utečeno od spremembe ZPND-ja dalje od leta 2008 in mislim, da te stvari dobro tečejo. Pa vedno kaj novega se ugotavlja in nekako skušamo slediti novim trendom (18).

Jaz: Kaj so po vašem mnenju prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki ali strokovnjakinjami, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Prednosti so čisto takole – pač predvsem tale prenos informacij z namenom pomoči žrtvam (19a). Se mi zdi to kot prednost. Ovir pa kakih posebnih ne vidim (19b).

Jaz: Kako se soočate z ovirami pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Ne vidim kakih posebnih ovir. Delamo pa mi tudi seveda s povzročitelji nasilja. Jaz mislim, da je to pomembno in tam pa se naleti na kakšne težave (20a). Nekako storilci običajno niso tako pripravljeni sodelovati in ne prepoznavajo svojega vedenja neustreznega kot škodljivega, neprimernega. Večje težave vidim na strani povzročiteljev nasilja (20b).

Jaz: Kaj vam pomaga, da lažje nadaljujete z delom, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Ja, to pa z delovnimi izkušnjami, z vsem znanjem in s temi zadevami (21). Seveda, več kilometrov imaš, bolje ti gre.

Jaz: Kako sta vam intervizija, supervizija v pomoč? Prosim, opišite.

F: Ja, seveda, tam razrešimo kake dileme, da se ne vrtiš ves čas v krogu, da kakšna stvar, ki si jo spregledal ali kakšno stvar vidiš z drugega zornega kota. Vsekakor je koristna, čisto na konkretnem primeru (22).

Jaz: Kaj bi predlagali za manjšo obremenitev socialnih delavcev ali delavk pri delu, ko gre za osebe z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Tako kot sem že rekla, manjše število obravnav tovrstnih zadev (23a). Edino to. Se pravi, večje število zaposlenih ljudi (23b).

Jaz: Kakšno obliko pomoči ali podpore bi si želeli ali potrebovali pri delu z osebami z izkušnjo fizične/spolne/psihične/ekonomske zlorabe in zanemarjanja v partnerskem odnosu?

F: Krajši delovni čas za bolj kvalitetno obravnavo (24).

9.3 Priloga C: Kodiranje intervjujev socialnih delavcev oz. delavk

Tabela 9.1: Odziv na zlorabo

Št.	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
A1a	Ta čustva so žalost,	žalost	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo
A1b	včasih tudi prizadetost,	prizadetost	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo
A1c	včasih tudi jeza.	jeza	čustveno odzivanje	odziv na zlorabo
A2	Mogoče tudi zaradi razumevanja, kako si žrtev dovoli takšno dolgoletno nasilje, kar je meni nerazumljivo.	dopuščanje dolgoletnega nasilja s strani žrtve	nerazumevanje dinamike nasilnega odnosa	odziv na zlorabo
A3	Včasih je težko razumeti ali pa razumeti to, da se žrtev vrne k nasilnemu partnerju, ko si jo en teden prej videl v modricah, mislim, da ni bilo koščka kože, ki bi bil normalne barve. Čez štirinajst dni pa se je vrnila k temu istemu nasilnemu partnerju, hkrati se zavedamo, da je lahko naslednjič mrtva, ampak v bistvu vsa pomoč, ki jo je deležna, tako zdravstvena kot s strani centra, s strani svoje socialne mreže, varne hiše in tako naprej, ne pomaga in se bo vrnila nazaj.	vračanje žrtve k nasilnemu partnerju, čeprav so nudene različne oblike pomoči	težave z razumevanjem žrtev nasilja z vračanjem v nasilni odnos	odziv na zlorabo
B1	Kakšna posebna čustva, ne.	brez posebnih čustev	ni posebnih čustev	odziv na zlorabo
C1a	Takrat seveda vzameš zadevo zelo resno,	resno jemanje zadeve	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C1b	vedno verjameš,	verjameš	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C1c	... seveda tudi poskušaš pridobiti zaupanje, verjeti in tudi osebo zmotivirati, da pove čimveč o tem nasilju.	pridobivanje zaupanja, verjameš in motiviraš osebo	strokovno odzivanje	odziv na zlorabo
C2	Vsako izraženo tako dejanje ti seveda neka čustva tudi povzroči oziroma jih doživiš.	doživljanje čustev	odzivanje s čustvi	odziv na zlorabo
C3	... moraš zadevo vzeti resno in tudi strokovno odreagirati.	resen pristop k zadevi	ustrezno ukrepanje	odziv na zlorabo
C4	Ne moreš se predati tem čustvom, pa jokati s stranko in tako naprej oziroma z uporabnikom.	predajanje čustvom ni strokovno	nečustven pristop	odziv na zlorabo
C5	Strokovno je predvsem to, da čustva sicer izraziš, normalno, da ja.	izražanje čustev	pokazati čustva	odziv na zlorabo
C6	Tudi si subtilen, sprejemaš osebo, se ne smeješ, ne	ne omalovaževanje okoliščin	razumevanje okoliščin	odziv na zlorabo

Št.	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
	omalovažuješ, recimo, tudi ta dejanja in tako naprej.			
D1a	Odzovem se profesionalno,	profesionalen odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D1b	strokovno,	strokoven odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D1c	etično.	etičen odziv	reakcije strokovnih delavcev	odziv na zlorabo
D2a	Seveda so pa prisotna tudi čustva, recimo žalosti,	čustva žalosti	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
D2b	obžalovanja,	občutek obžalovanja	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
D2c	zaskrbljenosti za osebo, ki v takem odnosu je bila ali pa je še zmeraj.	občutek skrbi	občutki strokovnjakov	odziv na zlorabo
E1	Načeloma pri tem delu smo fokusirani, da pomagamo žrtvi pa tudi povzročitelju, tako da čustva ne smejo biti v prvi vrsti, ampak se osredotočamo na delo z žrtvijo in povzročiteljem.	v središču delo z osebo in ne čustva	delo z uporabnikom	odziv na zlorabo
E2	Normalno pa kot človek se ti pa lahko neka čustva porajajo, ampak ni dobro, da zdaj žrtvi to kažeš. To pomeni, če ona joka, ne začneš ti z njo jokati ali pa se smejati.	porajanje čustev	emocionalnost	odziv na zlorabo
F1	Glejte, jaz bom takole rekla, predvsem profesionalno, kako se zaščiti osebo, kako jo čim bolje informirati, kako ji pomagati pri tem. Menim, da sem profesionalna, kakšna čustva ne.	profesionalen odnos brez čustev	odziv strokovnjakov	odziv na zlorabo

Tabela 9.2: Večje prepoznavanje zlorab

A4	Prvo je, da ima strokovni delavec ali delavka v bistvu veliko strokovnega znanja.	strokovni delavec z veliko strokovnega znanja	znanje strokovnega delavca	večje prepoznavanje zlorab
A5	In da v bistvu skupaj z uporabnikom ali uporabnico definiramo, kakšen je problem.	definiranje problema skupaj z uporabnikom ali uporabnico	definiranje problema z uporabnikom	večje prepoznavanje zlorab
B2	Da bi se ljudje bolj upali povedati in si prej poiskati pomoč.	ljudje upajo povedati in poiskati pomoč	povedati in poiskati pomoč	večje prepoznavanje zlorab
C7	Predvsem se mi zdi to javno ozaveščanje.	ozaveščanje javnosti	ozaveščanje širše javnosti	večje prepoznavanje zlorab
C8	Pripravlja se tudi zakonodaja v zvezi z	zakonodaja brez nasilja	podlaga v zakonodaji	večje prepoznavanje

	ničelno toleranco nasilja, zakon o preprečevanju nasilja, da nasilja ne sme biti in tako naprej.			zlorab
C9	In da se že kot otroci začnejo zavedati, da pravzaprav je to kaznivo, da to ni primerno vedenje, ni primerno reševanje problematike in tako naprej.	zavedanje otrok da je nasilje neprimerno in kaznivo	poučevanje otrok o nasilju	večje prepoznavanje zlorab
C10	Od malih nog navzgor, vrtci, šole, seveda tudi ta medijska obveščanja, časopisi, radio, televizija.	osveščanje v različnih ustanovah	ozaveščanje v različnih institucijah	večje prepoznavanje zlorab
D3a	Mislim, da z učenjem ljudi v najbolj zgodnji fazi odraščanja, z medijskim nekim sodelovanjem,	učenje ljudi v zgodnji fazi	prepoznavanje škodljivih strategij	večje prepoznavanje zlorab
D3b	s tem, da ljudje tudi v svojih poznejših letih dozorevanja prepoznavajo načine neustreznega bivanja v določenem partnerskem odnosu.	neustrezni vzorci	prepoznavanje škodljivih strategij	večje prepoznavanje zlorab
D4	Predvsem pa z vplivanjem na način življenja v primarni družini.	razumevanje dinamike v družini	vpliv odraščanja v družini	večje prepoznavanje zlorab
D5	Premiki na celotni družbeni ravni.	spremembe na družbeni ravni	družbene spremembe	večje prepoznavanje zlorab
D6a	Predvsem pa z uvajanjem, mogoče takega načina delovanja v vrtcih,	drug način delovanja v vrtcih	uvajanje sprememb	večje prepoznavanje zlorab
D6b	šolah,	osnovnih šolah	uvajanje sprememb	večje prepoznavanje zlorab
D6c	srednjih šolah,	srednjih šolah	uvajanje sprememb	večje prepoznavanje zlorab
D6d	da bi se tak način, ne vem, imamo različne predmete v šolah, vrtcih, temu pa neke pozornosti v tem smislu, da bi bilo več tega, na nek način ni.	večji fokus na predmete v šolah	uvajanje sprememb	večje prepoznavanje zlorab
E3	Predvsem informiranje, pa mogoče tudi s prve roke, da lahko tudi se žrtve nekje o tem nekako pogovarjajo, ker se mi zdi, da izkušnjo nasilja nekdo deli s tistim, ki je že doživel to nasilje, pa mogoče največ iz tega dobi.	podelitev zgodbe z ostalimi s tovrstno izkušnjo	možnost prepoznave zlorabe v nekem odnosu	večje prepoznavanje zlorab
F2	Preko pogovora s pojasnjevanjem, sploh posebej pomagati, povedati, kaj je to zloraba, v tem smislu.	pojasniti kaj je zloraba	pogovor o zlorabi	večje prepoznavanje zlorab

Tabela 9.3: Odkrivanje zlorab

A6a	Poleg strokovnosti,	strokovnost	uporaba različnih spretnosti	odkrivanje zlorab
A6b	recimo, tudi zmožnost empatije,	empatija	uporaba različnih spretnosti	odkrivanje zlorab
A6c	zaželeno je, da strokovni delavec obvlada kakšne svetovalne metode in tehnike.	svetovalne metode in tehnike	uporaba različnih spretnosti	odkrivanje zlorab
B3	Da se upajo spregovoriti.	zmožnost spregovoriti o zlorabi	spregovoriti o zlorabi	odkrivanje zlorab
C11	Če se to dogaja, da je prav, da se zadeve začnejo reševati.	reševanje zadeve	zadeva se rešuje	odkrivanje zlorab
C12	Na ta način, da se to osebo, ki je nasilna, prijavi in da tudi nosi svoje posledice.	prijava osebe ki je nasilna	podajanje prijave	odkrivanje zlorab
C13	Predvsem z ozaveščanjem in pravzaprav tudi, da se jih spodbuja, da se jih opolnomoči, da začnejo v tej smeri potem delovati, da rešujejo, da prijavijo zadevo.	ozaveščanje in spodbujanje ljudi da prijavijo	spodbuda za prijavo	odkrivanje zlorab
D7	Usmeritev, družbena usmeritev.	spremembe na ravni družbe	nivo družbe	odkrivanje zlorab
D8	Da, inštitucije, ljudje, vsi pri pogovorih, ki jih opravljajo z ljudmi, so na to možnost pozorni in da taka vprašanja tudi postavljajo.	postavljanje take vrste vprašanj	pogovori z ljudmi	odkrivanje zlorab
D9	Ker če oseba, ki pride na pogovor, ne dobi takega vprašanja ali pa se taka možnost niti skozi razgovor ne izkristalizira v glavi osebe, s katero ta oseba govori, potem tudi ne pride do tega, da ta oseba ta uvid mogoče ima.	postavljanje take vrste vprašanj v pogovorih z ljudmi	postavljanje vprašanj o zlorabah	odkrivanje zlorab
D10	Večja pozornost strokovnjakov z različnih sfer, tako policija, sociala, zdravstvo, kjerkoli se pač te osebe gibajo, kjer bi bilo mogoče možnost izpostaviti tako vprašanje.	postavljanje take vrste vprašanj pri delu z ljudmi na različnih področjih	večja pozornost pri ljudeh v kontekstu procesa dela	odkrivanje zlorab
E4	Pomembno je, da nobeden od nas ni tiho, ko izve za nasilje, sploh če gre za otroka, ko imajo partnerji tudi otroke.	poročanje strokovnih delavcev o primerih nasilja	prijava nasilja	odkrivanje zlorab
E5	Predvsem to, da se o tem govori in da tudi kdorkoli zazna kakšne te znake nasilja, da o tem sporoči,	prepoznavanje nasilja	identificiranje	odkrivanje zlorab

	sploh če gre za otroke ki je nemočna oseba.			
E6a	Jaz mislim, da to prepoznavanje,	prepoznava nasilja	zgodnje odkrivanje	odkrivanje zlorab
E6b	govorjenje,	govoriti o tem	zgodnje odkrivanje	odkrivanje zlorab
E6c	informiranje.	osveščanje	zgodnje odkrivanje	odkrivanje zlorab
F3	Zagotovo en zaupen odnos med uporabnikom in strokovnim delavcem, to bi najprej, ta odnos je treba zgraditi.	vzpostaviti odnos	pogovor z osebo	odkrivanje zlorab

Tabela 9.4: Preprečevanje zlorab

A7	Veliko preventive, veliko odkritega pogovora o tem že od čisto majhnega, še preden se par poroči.	preventiva in odkrit pogovor o zlorabah	odkrit pogovor	preprečevanje zlorab
A8a	Potrebno je posredovati informacije,	posredovanje informacij	informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah	preprečevanje zlorab
A8b	veliko delati na preventivi v vrtcih,	preventivno delovanje v vrtcih	informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah	preprečevanje zlorab
A8c	šolah,	šolah	informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah	preprečevanje zlorab
A8d	tudi v delovnih sredinah.	delovnih sredinah	informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah	preprečevanje zlorab
B4a	Osveščati javnost,	osveščanje javnosti	napotitev nasilnežev na društvo za nenasilno komunikacijo	preprečevanje zlorab
B4b	osveščati v bistvu nasilneže.	osveščanje nasilnežev	napotitev nasilnežev na Društvo za nenasilno komunikacijo	preprečevanje zlorab
B4c	Mogoče malo bolj, ko pride do obsodb, se jih takoj napoti na Društvo za nenasilno komunikacijo, da se jih lahko tam osvesti, če sploh ne pride do kakšne obsodbe.	napotitev nasilnežev na Društvo za nenasilno komunikacijo	napotitev nasilnežev na Društvo za nenasilno komunikacijo	preprečevanje zlorab
B5	Če do tega ne pride, da bi bil mehanizem, da se jih pošlje na društvo prej.	mehanizem za zgodnje osveščanje nasilnežev	zgodnje osveščanje	preprečevanje zlorab
C14	Za preprečevanje predvsem to, da je zakonodaja jasna, da tudi inštitucije, vsi, ki se ukvarjajo s to problematiko, da tudi jasno izražajo to, kako bi rekla, ničelno toleranco.	jasna zakonodaja in izvajanje ničelne tolerance	podajanje smernic za preprečevanje nasilja	preprečevanje zlorab
C15	To ozaveščanje predvsem	podpora oseb z izkušnjo	podpora oseb v	preprečevanje

	in seveda tudi potem, ta suport tudi tem osebam, ki so notri v tem.	nasilja	nasilnem odnosu	zlorab
C16	Da se jih podpira, ker seveda tudi ko pridejo, ni nujno, da takoj prijavijo, sploh če gre samo za partnerski odnos.	prijava ni trenutna v primeru partnerskega odnosa	prijavljanje nasilja	preprečevanje zlorab
C17	Res je pa, da poskušaš motivirati in še napotiti v različna društva, nevladne organizacije, ko se ukvarjajo s to problematiko bolj poglobljeno, da se jih res ojača, opolnomoči in tako, da dobijo to moč, da potem enkrat pa prijavijo.	napotitev v različna društva in ustanove z namenom ojačanja	ozaveščanje s strani organizacij	preprečevanje zlorab
D11	Zelo močna stabilna okrepljena osebnostna struktura.	močna in stabilna osebnost	osebnost človeka	preprečevanje zlorab
D12	To je pa tisto, kar sem rekla, učenje doma, zgled in pa prepričanja, ki jih dobimo vsi iz nekega družinskega življenja.	učenje od pomembnih drugih	upoštevanje drugega človeka	preprečevanje zlorab
D13	Iz teh prepričanj tudi potem črpamo svoje odzive na morebitno nasilje in takrat lahko, če tako prepričanje imaš, tudi... ne vem...v partnerskem odnosu poveš, da si takega odnosa ne želiš.	prepričanja ki jih pridobimo v družini	razmišljanje o drugih ljudeh	preprečevanje zlorab
D14	Pa seveda dobra strokovna pomoč, če do take oblike že pride.	strokovna pomoč	pomoč strokovnjakov	preprečevanje zlorab
E7a	Pomembno je, da se pač žrtev v prvi vrsti umakne iz takega kroga, tudi skupaj z otroki. Potem pa usmerjenost v ta del, da se začne žrtev krepiti pa dobivati potrebne informacije.	umik iz nasilnega odnosa	preprečevanje zlorabe v odnosu	preprečevanje zlorab
E7b	Pa hkrati, da se tudi povzročitelj spremeni in nekaj naredi.	sprememba povzročitelja	preprečevanje zlorabe v odnosu	preprečevanje zlorab
F4	Ozaveščenost posameznika, kaj je dovoljeno, kaj ni dovoljeno. In da se to ne dogaja samo osebi, ki pride po pomoč, da se ne počuti stigmatizirana. Tukaj je to polje.	prepoznavanje zlorabe	odnosi v življenju	preprečevanje zlorab

Tabela 9.5: Zaščita pred zlorabo

A9	Osveščenost, dobra samopodoba.	osveščenost in dobra samopodoba	dobra samopodoba	zaščita pred zlorabo
A10	Če rasteš v urejeni družini, običajno teh težav nimaš ali pa jih imaš manj.	življenje v urejeni družini	urejena družina	zaščita pred zlorabo
B6	Osveščenost, da se upa spregovoriti.	osveščenost in pogovor o zlorabi	pogovor o zlorabi	zaščita pred zlorabo
C18	Predvsem nek varnostni načrt narediti, čeprav prva zaščita je to, oditi od take osebe.	izdelava varnostnega načrta	preprečevanje z izdelavo varnostnega načrta	zaščita pred zlorabo
C19	Prva zaščita je to: oditi od partnerja ali pa od osebe, ki je nasilna do nas.	odhod od nasilnega partnerja	prekinitev nasilnega odnosa	zaščita pred zlorabo
C20	Razen če se oba vključita v neko svetovanje za razreševanje, pa še pri nasilju ni to tako enostavno.	vključitev obeh partnerjev v svetovalni proces	preprečevanje z vključitvijo v svetovanje	zaščita pred zlorabo
D15	Dobri jaz, močan jaz. Stabilen jaz, jaz z močnim odzivom, kaj je tisto kar v življenju, ne želim.	osebnostna struktura	poznavanje dinamike zlorabe	zaščita pred zlorabo
D16	Kaj je dobro za mene in kaj je tisto, kar ni dobro za mene.	vedeti kaj hoteti	razumevanje procesa zlorabe	zaščita pred zlorabo
E8	Da se žrtev umakne pa da se povzročitelj tudi odloči za neko pomoč.	odhod iz odnosa	samozaščitno ravnanje	zaščita pred zlorabo
E9	Po navadi te partnerje napotimo tudi v oblike psihosocialne pomoči izven centra, to so Društvo za nenasilno komunikacijo.	iskanje pomoči v društvih	iskanje pomoči	zaščita pred zlorabo
F5	Ja, zopet, kaj to sploh je, da oseba prepozna, da je nekaj sploh nedopustno.	znanje uporabnikov o zlorabah	ozaveščanje	zaščita pred zlorabo

Tabela 9.6: Pomoč pri zlorabah

A11a	Čisto vse, kar uspejo dobiti, pomoč inštitucij je zelo pomembna,	pomoč inštitucij	pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva	pomoč pri zlorabah
A11b	da recimo center odreagira tako, kot je treba,	ustrezno odzivanje centra za socialno delo	pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva	pomoč pri zlorabah
A11c	da policija opravi svoje delo,	delo policije	pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva	pomoč pri zlorabah
A11d	sodišče,	delo sodišča	pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva	pomoč pri zlorabah
A11e	tožilstvo.	delo tožilstva	pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva	pomoč pri zlorabah
A12a	Zelo pomaga, če ima žrtev socialno mrežo, osebe, ki bi jim pri tem delu lahko pomagale,	socialna mreža žrtve	pogovor s prijateljico, nevladne organizacije	pomoč pri zlorabah

A12b	včasih je že dovolj pogovor s prijateljico,	pogovor s prijateljico	pogovor s prijateljico, nevladne organizacije	pomoč pri zlorabah
A12c	nevladne organizacije.	nevladne organizacije	pogovor s prijateljico, nevladne organizacije	pomoč pri zlorabah
A13	Jaz vidim izjemno veliko vlogo pri nevladnih organizacijah, ki nudijo zagovorništvo, svetovanje, obravnavo in z njimi tudi sodelujemo.	nevladne organizacije nudijo zagovorništvo, svetovanje, obravnavo	različne storitve nevladnih organizacij	pomoč pri zlorabah
B7	Rabijo nekoga, ki jim verjame in ki jim pomaga, da lahko grejo ven iz tega odnosa.	oseba ki verjame in pomaga iti ven iz odnosa	oseba ki verjame in pomaga	pomoč pri zlorabah
C21	Predvsem je to zaupanje, to je prva pomoč, da osebi zaupaš, da ji verjameš, mislim – ti njej, ona pa tebi seveda tudi.	zaupanje osebi v primeru pomoči in obratno	vzpostavitev zaupanja	pomoč pri zlorabah
C22	Pa da ji verjameš, to je prvo, da ko pride oseba do tebe.	verjeti osebi	potrebno verjeti	pomoč pri zlorabah
C23	Zdaj, če je neka materialna stiska, stanovanjska problematika, še neke druge zadeve, zaradi katerih ostaja v nekem takem odnosu, da seznaniš, kje je možno dobiti pomoč, kakšno pomoč je možno dobiti.	različne težave zaradi katerih oseba ne more oditi	zaradi mnogih stisk osebe ne odidejo	pomoč pri zlorabah
C24	Skratka, da dobi čim več znanja, na kakšen način si lahko pomaga, kje lahko dobi pomoč, kakšno pomoč lahko dobi, da se lahko osamosvoji in prej ali kasneje seveda odide tudi iz tega odnosa.	znanje o pomoči ki osebi pomaga oditi stran	znanje o različnih vrstah pomoči za odhod	pomoč pri zlorabah
C25a	Materialne, denarne, socialne pomoči,	uveljavljanje denarne pomoči	raznovrstne oblike pomoči	pomoč pri zlorabah
C25b	subvencije, tudi če se umakne v neko drugo stanovanje, da ima pravico dobiti denarno pomoč, izredno, redno, občinsko pomoč, tudi subvencijo najemnine,	uveljavljanje raznih vrst pomoči	raznovrstne oblike pomoči	pomoč pri zlorabah
C25c	otroci v vrtcu, skratka, da se otroške dodatke višje in tako naprej.	uveljavljanje otroških dodatkov	raznovrstne oblike pomoči	pomoč pri zlorabah
C26	Če se seveda odide in vloži tudi potem tožbo za razvezo zakonske zveze oziroma pač te postopke, da se s partnerjem razide, da se otroci dodelijo njej.	postopki za sprožanje razveze	razveza	pomoč pri zlorabah
C27	Potem seveda dobi tudi zaščito, brezplačno pravno pomoč na sodišču v teh	zaščita v okviru sodišča	pomoč v okviru sodišča	pomoč pri zlorabah

	postopkih, ki so povezani z nasiljem.			
C28	Tako da, čim več znanja, kaj lahko pridobi in kako, na kakšen način ji lahko pomagajo inštitucije, osebe, društva, neprofitne organizacije in tako naprej, nevladne, pravzaprav.	pridobivanje informacij glede zlorabe v odnosu	osveščanje glede zlorabe	pomoč pri zlorabah
C29	Pa tudi če na ta način ni možno, če najame neko seveda ne predrago najemno tržno stanovanje, da lahko dobi tudi subvencijo najemnine.	subvencija najemnine	s pomočjo subvencije najem stanovanja	pomoč pri zlorabah
C30	Tako da je ojačana, da je opremljena s tem, na kakšen način se lahko tudi pomaga oziroma ji pomagajo za to pristojne institucije, da se lahko osamosvoji in odide.	pomoč pri osamosvajanju s strani institucij	institucije pomagajo pri osamosvajanju	pomoč pri zlorabah
D17	Nekateri potrebujejo kompleksnejšo oskrbo v tem smislu pomoči, nekateri pa ne, ker imajo že samozaščitna ravnanja na visokem nivoju.	kompleksna oblika pomoči za nekatere osebe	razpoložljiva pomoč	pomoč pri zlorabah
D18	To vedno opredeli oseba sama, po mojem prepričanju.	oseba sama pove kaj potrebuje	pravica do izbire	pomoč pri zlorabah
D19	Mi pa lahko ponudimo različne oblike pomoči, od svetovanja, terapije, oskrbe.	različne oblike pomoči na voljo	storitve ki jih ponuja center	pomoč pri zlorabah
D20	V načrtu pomoči se v bistvu v stroki socialnega dela opredeli, kakšne oblike pomoči oseba potrebuje.	pomoč opredeljena v načrtu	varnostni načrt pomoči	pomoč pri zlorabah
E10	Osebna pomoč, to nudimo na centru.	storitev osebna pomoč	socialnovarstvene storitve	pomoč pri zlorabah
E11a	... kot Društvo za nenasilno komunikacijo,	Društvo za nenasilno komunikacijo	različne organizacije	pomoč pri zlorabah
E11b	zavod Emma,	zavod Emma	različne organizacije	pomoč pri zlorabah
E11c	potem, če so ženske, partnerke vključene v materinski dom	materinski dom	različne organizacije	pomoč pri zlorabah
E11d	pa varno hišo, imajo tudi tam svoje vrste in oblike in svetovalce pomoči.	varna hiša	različne organizacije	pomoč pri zlorabah
E12	To, mislim, da rabijo pač podporo, ker so nemočne, tudi včasih kot v obliki pogovorov, včasih pa tudi samo kot spremljanje.	podpora v obliki spremljanja v različnih postopkih	nudenje pomoči	pomoč pri zlorabah
E13a	Da se jih spremlja na teh postopkih ali na centru, ko pridejo, ali če že vložiti za	spremljanje v postopkih ali na sodišču	nudenje podpore	pomoč pri zlorabah

	ločitev, da se jih spremlja lahko tudi na sodišču.			
E13b	Mislim to, da se jim nudi prava podpora pa prava beseda.	podpora z besedo	nudenje podpore	pomoč pri zlorabah
E14	Pa mogoče tudi vključitev potem v te skupine za samopomoč, ki nudijo podporo.	skupine za samopomoč	podpora osebam	pomoč pri zlorabah
F6	Kakšna osebna pomoč, svetovanje, napotitev, kje še lahko poišče pomoč zase, so tudi nevladne organizacije .	nudenje različnih storitev	storitve ustanov	pomoč pri zlorabah

Tabela 9.7: Nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe

A14	Če se vključijo v obravnavo, se običajno v tem procesu pomoči dela predvsem na jačanju, krepitvi samozavesti, izboljšanju samopodobe.	z vključitvijo v obravnavo do večje samozavesti in boljše samopodobe	večja samozavest z obravnavo	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
A15	Običajno v teh procesih pomoči s svetovanjem, s terapijo, na ta način.	proces pomoči vključuje svetovanje, terapijo	svetovanje in terapije	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
B8	Zelo je pomembno, da se jim verjame vse, kar povejo. Da imajo nekoga, ki mu lahko povejo in ki jim verjame. To je ponavadi problem.	oseba kateri se lahko pove in verjame	oseba ki zaupa in verjame	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
C31a	Podpreti predvsem v tem smislu, da jo poskušaš ojačati, predvsem povedati to, da nihče nima pravice nad njo izvajati kakršnokoli nasilje,	opolnomočenje uporabnikove samozavesti	podpora s strani strokovnjakov	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
C31b	da imamo vsi pravico živeti v miru, v enem primernem partnerskem odnosu,...	pravica do mirnega življenja	podpora s strani strokovnjakov	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
C32	... podpreti v tem smislu, da nekaj naredi, seveda če bo prijavila nasilje, bojo tudi neke posledice, če ga ne bo, bo čedalje hujše.	z prijavo nasilja oseba sproži učinke	z prijavo se sprožijo postopki	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
C33	Ker tudi predvsem je to, ne zaradi samega fizičnega nasilja, tudi psihično ta oseba postaja čedalje manj samozavestna, odvisna pravzaprav od tega partnerja, ne upa si, boji se in je zato zelo pomembno, da dobi čim več teh nekih izkušenj, znanja, vedenja, na kakšen način si lahko	spodbujanje osebe da se opogumi	pomoč na tak način da se osebo opolnomoči	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe

	pomaga.			
D21a	Mogoče je pomembno, da se ti koraki, ki se naredijo v tem načrtu pomoči, zelo dobro povedo in da se na teh korakih tudi dela.	natančno opredeljeni koraki v načrtu	podpiranje osebe	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
D21b	Preveč oblik pomoči naenkrat pomeni, da ta oblika pomoči ni bila dobro načrtovana. In podpreti tiste ideje, tiste cilje, tisti načrt, tisti način pomoči, s katerim soglaša uporabnik.	podpreti ideje s katerimi se strinja oseba	podpiranje osebe	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
D22	Jaz lahko še tako mislim, da bi lahko bila neka oblika pomoči zelo dobra, pa uporabnik ni za to.	uporabnik se mora sam odločiti za rešitev	podpora v procesu pomoči	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
D23	Narediti načrt vedno in povsod skupaj z uporabnikom.	načrt z uporabnikom	proces pomoči	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
E15	V bistvu to, da ima ona neko kontinuirano obliko pomoči, kjer se krepi, kjer dobiva potrebne informacije, navodila. Mogoče tudi, ko so te skupine, da sliši tudi druge te ženske.	podpora osebam in informiranje	zagotavljanje podpore	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
F7a	Ja, to je kdaj lahko težko. Saj pravim, najprej je treba to sploh prepoznati, da je to neko neustrezno ravnanje nekoga nad osebo – bodisi z uporabo fizične sile, spolnega nasilja.	osveščanje uporabnikov o zlorabah	prepoznavanje slabih odnosov	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe
F7b	Najprej prepoznati, potem pa počasi delati na tem in ozaveščati, kaj so pravice, kaj so dolžnosti. Opolnomočiti osebo, to se mi zdi nekako.	opolnomočiti osebe	prepoznavanje slabih odnosov	nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe

Tabela 9.8: Zagotovljeni dodatni viri sredstev

A16	Obravnava bi lahko bila bolj intenzivna, lahko bi bilo več preventive.	bolj intenzivna obravnava, več preventive	intenzivna obravnava	zagotovljeni dodatni viri sredstev
A17	Še bolj intenzivno tudi v družbi je treba doseči, da pride do spremembe, da je nična toleranca, nekaj, kar je splošno sprejeto.	intenzivno delovanje v družbi in doseganje ničelne tolerance	doseganje ničelne tolerance nasilja v družbi	zagotovljeni dodatni viri sredstev
A18a	Če bi bilo več ljudi, bi lahko bile obravnave pogostejše,	več ljudi in pogostejše obravnave	dodatni programi in storitve	zagotovljeni dodatni viri sredstev
A18b	lahko bi bile bolj poglobljene,	poglobljene obravnave	dodatni programi in storitve	zagotovljeni dodatni viri

				sredstev
A18c	lahko bi ponudili tudi kakšne dodatne programe. Ni nujno samo v okviru javnega sektorja, recimo nevladni sektor bi se lahko s tem okrepil.	dodatni programi v javnem in nevladnem sektorju	dodatni programi in storitve	zagotovljeni dodatni viri sredstev
A19a	Če bi bilo več denarja, bi jaz želela, da imamo na voljo brezplačne odvetnike, obstajajo že zdaj, brezplačna pravna pomoč, ampak preden do tega prideš.	več brezplačne pravne pomoči	pravna pomoč	zagotovljeni dodatni viri sredstev
A19b	Pa še to, ni nujno, da so ti odvetniki specializirani, na brezplačni pravni pomoči so lahko tisti odvetniki, ki se za to odločijo, ni pa nujno, da imajo empatijo do tega področja dela.	specializacija odvetnikov	pravna pomoč	zagotovljeni dodatni viri sredstev
B9	Ne vem.	ni specifičnih idej	brez sprememb	zagotovljeni dodatni viri sredstev
C34	Predvsem to, da bi lahko osebe bolj pogosto v ta svetovalni proces povabil, da se jih res opolnomoči, da se jim pomaga pri reševanju vse te problematike na nek način, ker velikokrat takrat, ko postanejo samozavestne in ko so nekako neodvisne od druge osebe, takrat tudi začnejo drugače reagirati in dobijo večjo moč, zadovoljstvo, pravzaprav, same s sabo.	osebe v svetovalnem procesu bolj opolnomočene	bolj samozavestne osebe	zagotovljeni dodatni viri sredstev
C35	Predvsem več časa in pa, mislim, da teh varnih hiš... bi na nek način za umik v primeru nasilja, kadar res se morajo nemudoma umakniti oziroma se želijo nemudoma umakniti.	več časa za osebe z izkušnjo nasilja v svetovalnem procesu	več časa za pogovor z osebami	zagotovljeni dodatni viri sredstev
C36	Tega, mislim, da je v Sloveniji zdaj kar precej. Razen za moške, ta je ena, ker tudi nasilje do moških je ravno tako, se dogaja. In je v Sloveniji ena varna hiša, in sicer v Mariboru.	varna hiša za moške	moški potrebujejo varen prostor	zagotovljeni dodatni viri sredstev
D24	Veliko več medijske pozornosti, saj jo je že veliko, ampak več.	več medijske pozornosti	informiranje	zagotovljeni dodatni viri sredstev
D25a	Tudi raznih oddaj na televiziji, ki so že, bi lahko bile še bolj naklonjene temu, veliko več literature	televizijske oddaje in prevodi literature	različni viri pomoči	zagotovljeni dodatni viri sredstev

	na to temo, prevodov,			
D25b	veliko več oblik psihoterapevtske pomoči, recimo, da jo je v našem prostoru že kar veliko, mogoče brezplačne pomoči.	psihoterapevtska pomoč, brezplačna pomoč	različni viri pomoči	zagotovljeni dodatni viri sredstev
D26a	S svetovanjem, da bi lahko, mogoče Ljubljana izstopa kot mesto, kjer je dostopnost veliko lažja. Pa mislim, da to ni enako v celi Sloveniji, da ljudje mogoče iz drugih delov Slovenije težje dostopajo ali pa za to porabijo več lastnih sredstev, ki je lahko mnogo kateremu uporabniku to velika težava.	večja dostopnost pomoči tudi v manjših mestih	razpon pomoči	zagotovljeni dodatni viri sredstev
D26b	Sploh pa, če je sam v socialno ekonomskih težavah. Ta denar, če bi bila ta sredstva bolj enakomerno razporejena, da bi bila tudi dostopnost lažja.	boljša dostopnost pomoči z razporeditvijo denarnih sredstev	razpon pomoči	zagotovljeni dodatni viri sredstev
E16	Ja, sigurno bolj vse skupaj kvalitetno, več razgovorov, kot jih je pač možno glede na količino samega dela, pa glede na vse primere.	več pogovorov	pomoč s strani pomagajočih	zagotovljeni dodatni viri sredstev
E17	Še bolj redno spremljanje kot že sicer, mogoče še bolj pogosta srečanja, pogovori, obiski na domu.	bolj pogosta srečanja z uporabniki	pomoč strokovnih delavcev	zagotovljeni dodatni viri sredstev
F8	Bistveno drugače ne, bi pa človek imel več časa, ker namreč to samo delo z osebami, ki imajo kakršno koli izkušnjo zlorabe, je dolgotrajen proces. Pomembno je, kako to osebo pritegniti k sodelovanju, to zna biti težava in tukaj je pa potreben čas.	več časa za uporabnike	kakovostne storitve	zagotovljeni dodatni viri sredstev
F9	Pa če govorim čisto takole, ženske – pa jih je včasih težje motivirat, ni časa.	motiviranje oseb v procesu pomoči	sodelovanje v procesu	zagotovljeni dodatni viri sredstev

Tabela 9.9: Zakonodajna vloga

A20	Zakonodaja je nujno potrebna. Odkar je sprejet zakon o preprečevanju nasilja, so se nekatere stvari izboljšale, sprejeti so	sprejeti protokoli o medsebojnem sodelovanju in delovanju služb	sprejeti protokoli o medsebojnem sodelovanju služb	zakonodajna vloga

	protokoli o medsebojnem sodelovanju, določeno je, kaj mora katera služba narediti, ko izve za nasilje, manj možnosti je, da ne bi kdo opravil svojega dela.			
A21a	Več je timskega sodelovanja,	timsko sodelovanje	multiprofesonalno sodelovanje	zakonodajna vloga
A21b	vključijo se osebe, ki lahko pripomorejo k reševanju, ali je to zdravstvo,	vključitev zdravstva	multiprofesonalno sodelovanje	zakonodajna vloga
A21c	povabimo ljudi z vrtca,	vrtcev	multiprofesonalno sodelovanje	zakonodajna vloga
A21d	šole, da dobimo čim širšo sliko,	šole	multiprofesonalno sodelovanje	zakonodajna vloga
A21e	zato da lahko potem vsi skupaj z uporabnikom ali uporabnico načrtujemo neke aktivnosti za reševanje.	sodelovanje z uporabniki	multiprofesonalno sodelovanje	zakonodajna vloga
B10	Brez tega mislim, da sploh ne bi šlo.	nujna podlaga za delo	osnova za delo	zakonodajna vloga
C37	Zakonodaja je bistvo, zato da lahko potem ti tudi delaš na tem, da rečeš: ničelna toleranca nasilja,...	zakonodaja je pomembna	zakonodaja je osnova	zakonodajna vloga
C38	Ponudimo različne oblike pomoči, seznanimo, na kakšen način lahko urejajo zadeve, kje dobijo kakšno pomoč in take stvari.	strokovnjaki pomagajo urediti različne stvari	pomoč pri urejanju različnih zadev	zakonodajna vloga
C39	Osnova je zakonodaja, če je zakonodaja jasna, so tudi postopki jasni, in je to to.	jasna zakonodaja omogoča jasne postopke	zakonodaja mora biti jasna	zakonodajna vloga
C40	Če je zakonodaja tako, ja pa ne, še tako se marsikaj spregleda in opusti ali pa ne naredi in tako naprej.	nejasna zakonodaja pomeni nejasne postopke	težave s postopki če zakonodaja ni jasna	zakonodajna vloga
C41	Osnova je zakonodaja, absolutno.	osnova so zakonodajni postopki	zakonodaja je podlaga za delo	zakonodajna vloga
D27	Zakonodaja govori o skrbi inštitucij, za povezano sodelovanje, za jasno opredelitev nalog, ki jih imajo različne inštitucije. Za povezanost, sodelovanje, za skrb, tako da ja, ima kar veliko moč.	zakonodaja ima razne funkcije	upoštevanje vidikov zakonodaje	zakonodajna vloga
E18	Jaz mislim, da je pomembna ta zakonodaja, ker je pač definirano, kaj je nasilje, kakšne naloge ima potem center, sodišče, policija. Je pomemben del.	vidiki zakonodaje	zakonodajni predpisi	zakonodajna vloga
F10	Ukrep prepovedi približevanja se lahko izreče. Pa bi še morda se dalo kaj zagotovo izboljšati.	zakonodaja omogoča ukrepanje	pravne posledice zakonodaje	zakonodajna vloga

Tabela 9.10: Spretnosti pri delu

A22a	Empatija,	empatija	specifične veščine	spretnosti pri delu
A22b	veliko znanja,	znanje	specifične veščine	spretnosti pri delu
A22c	pripravljenost za izobraževanje, za spremljanje, če takrat nehaš, ko končaš fakulteto, nisi v pomoč uporabniku.	pripravljenost za izobraževanje, spremljanje tudi po fakulteti	specifične veščine	spretnosti pri delu
B11	Mislim, da je zelo pomembno, da se jim verjame in da se jih posluša.	pomembno je verjeti in prisluhniti	veščina poslušanja	spretnosti pri delu
C42	Strokovno znanje, itak, zdaj to – šola, teoretično je zelo pomembno.	pomembno teoretično znanje	strokovno teoretično znanje	spretnosti pri delu
C43a	Predvsem tudi poznavanje zakonodaje, konkretno pri nas v sociali, zakon o socialnem varstvu,	poznavanje zakona o socialnem varstvu	poznavanje zakonov z različnih področij	spretnosti pri delu
C43b	potem tudi v zvezi z vsemi temi pomočmi, potem seveda prvo kot tako, ko pride na cilj pravzaprav nek problem z nasiljem, tudi zakon o preprečevanju nasilja v družini.	poznavanje zakona o preprečevanju nasilja in raznih oblik pomoči	poznavanje zakonov z različnih področij	spretnosti pri delu
C44	Znanje je zelo pomembno, tukaj je tudi pravzaprav naše področje, sociala ima, meni se zdi, čez šestdeset zakonov, ki jih na nek način objema oziroma tako opredeljuje naše delo.	veliko zakonov na področju sociale	poznati veliko zakonov	spretnosti pri delu
C45	Od ZUJPS-a, nasilja, ta zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih tudi je zelo pomemben, med drugim tudi zaradi otrok, če pride do nasilja kdaj, odvzem po katerem členu, potem je ZUP, zakon o upravnem postopku.	poznavanje različnih zakonov kot ZUPJS, ZZZDR, ZUP	poznavanje različnih zakonov s področja sociale	spretnosti pri delu
C46	... poleg tega so pa še potem tudi ta dodatna znanja, ko jih itak skozi svojo zaposlitev, hodiš na neka izobraževanja, delavnice potem neprestano supervizije, intervizije, recimo, so tudi zelo pomembne pri neki taki problematiki, ko dobiš neke veščine in dodatno znanje.	znanja s področja supervizije in intervizije	reševanje problemov s pomočjo supervizije in intervizije	spretnosti pri delu
C47	Potem seveda tudi v zvezi z duševnim zdravjem, v zvezi z... ma ni, da ni.	znanje v povezavi z duševnim zdravjem	znanje z različnih področij	spretnosti pri delu
D28	Najprej tehnika pogovora	pogovor v socialnem	spretnosti	spretnosti pri delu

	kot spretnost socialnega dela.	delu	pogovarjanja	
D29	Pridobivanje dodatnih znanj in strategij. Biti vedno znova v procesu tega, da nikoli ni dovolj znanja za to, da opravljaš strokovno delo, da si sam motiviran in da ti tudi inštitucija, kjer si zaposlen, seveda to omogoča.	neprestano učenje, razvijanje dodatnih spretnosti	motivacija za delo	spretnosti pri delu
D30	Da rasteš kot strokovni delavec, se seznanjaš z novostmi, tako na podlagi zakonodaje kot strokovnih pristopov.	osebna rast strokovnjaka	poklicni razvoj	spretnosti pri delu
E19	Tista neka osnovna znanja, da veš, na kakšen način se pristopi, da delaš po tistih nalogah, ki jih pač moraš opraviti v temu odnosu. Še bolj pomembno se mi pa zdi to, da daš žrtvi občutek, da je slišana in razumljena in sprejeta.	občutek da je oseba razumljena in slišana	razumevanje dinamike zlorabe	spretnosti pri delu
F11a	... vsak človek je unikat, vsak rabi drugačen pristop, pri enem ene stvari pridejo v poštev, pri drugem druge, empatija.	upoštevanje razlik posameznikov v procesu pomoči	strokovnost pri delu	spretnosti pri delu
F11b	Strokovnost in potem to implementirati v delo z uporabnikom, zaupanje.	strokovna oblika pomoči	strokovnost pri delu	spretnosti pri delu

Tabela 9.11: Pridobivanje znanj

A23	Eno je klasično izobraževanje fakulteta,	izobraževanje na fakulteti	izobrazba na fakulteti	pridobivanje znanj
A24	drugo so različne specializacije, prej ko sem omenila, da obvladamo kakšne svetovalne metode in tehnike,	obvladovanje svetovalnih metod in tehnik s pomočjo specializacij	različne svetovalne metode in tehnike	pridobivanje znanj
A25	branje strokovne literature s tujega področja, tudi pri nas so že dobri priročniki, sploh priročnik, ki ga je izdalo društvo SOS, Društvo za nenasilno komunikacijo,	branje tuje in domače strokovne literature	neformalno izobraževanje	pridobivanje znanj
A26	tudi delo na sebi.	delo na sebi	osebni razvoj	pridobivanje znanj
B12	Tu in tam še s kakšnim seminarjem.	občasni seminarji	seminarji	pridobivanje znanj
C48	Tako da, okej, na te, ki so zastonj ali pa pri nas v hiši, tiste imamo mi na nek način prosto, dostop, možnost.	brezplačni seminarji v hiši	organizacija brezplačnih izobraževanj	pridobivanje znanj
C49	Sicer je pa kar problem v zadnjih letih glede na samo to finančno situacijo,	težava je finančne narave	za izobraževanje ni potrebnih sredstev	pridobivanje znanj

	ekonomsko, slovensko, na splošno situacijo.			
C50	... če jih gre od petih dva ali pa trije, potem na naslednjem strokovnem kolegiju ali pa na naslednjih teh timih, ko so za posamezna področja, se tudi potem prenese to znanje, recimo, oziroma vsebina na druge kolege.	kolegi prenašajo znanje drug na drugega	prenos znanja s pomočjo kolegov in kolegic	pridobivanje znanj
D31	Preko zaposlitve.	zaposlitev omogoča izobraževanje	izobraževanja	pridobivanje znanj
D32	Veliko literature je na voljo, ki si jo lahko vsak, ki na tem področju dela, tudi pridobi, čisto iz lastne motivacije.	določena literatura na izbiro	pisni viri	pridobivanje znanj
D33a	Razne okrogle mize,	javne razprave	medijske razprave	pridobivanje znanj
D33b	časopisi,	tiskani mediji	medijske razprave	pridobivanje znanj
D33c	televizijske oddaje,	oddaje na televiziji	medijske razprave	pridobivanje znanj
D33d	sodelovanje na različnih forumih.	forumi	medijske razprave	pridobivanje znanj
D34	In pa seveda čisto določena strokovna izobraževanja, ki na to temo so dostopna, in seveda z udeležbo na takih izobraževanjih.	izobraževanja v okviru stroke	različna izobraževanja	pridobivanje znanj
E20	To meni zelo manjka. Meni je to fino, da na teh seminarjih, kjer pač ti strokovnjaki predstavijo zadeve. Potem se lahko malo pogovarjaš z drugimi in vsak iz svojega dela da neke izkušnje.	izmenjava strokovnih mnenj	strokovna perspektiva	pridobivanje znanj
E21a	Potem v okviru centra, tako da si malo s sodelavci kakšno izkušnjo izmenjamo ali pa besedo.	strokovni pogled na zadevo	znanje	pridobivanje znanj
E21b	Tudi da kaj prebereš, da slišiš ali pa te informativne oddaje.	znanja iz različnih virov	znanje	pridobivanje znanj
E22	Tudi kakšne knjige. Konec koncev pa tudi vsak človek ti nekaj da v tem procesu, naj bo žrtev ali pa povzročitelj.	znanja s strani uporabnikov	uporabniško znanje	pridobivanje znanj
F12	Na kakšnih dodatnih izobraževanjih, čisto tako jaz osebno sama dosti berem o teh zadevah. Drugače pa je pri izobraževanjih vedno problem tudi denar. Tako da se moraš pač sam znajti.	pridobivanje znanja z izobraževanji in samostojno	novo znanje	pridobivanje znanj

Tabela 9.12: Specialistična znanja

A27	Ko tehtaš, kam bi se odločil, recimo Društvo za nenasilno komunikacijo, društvo SOS ali nekdo, ki se je komaj pojavil na tržišču, izbereš tistega izobraževalca, ki ima več referenc.	razni izvajalci kot društvo SOS, Društvo za nenasilno komunikacijo	specializirani izvajalci za določeno področje	specialistična znanja
A28	Tudi, recimo, kam se boš vključil, v kakšno terapijo, česa se boš naučil, je treba pač pogledati. Kaj lahko s tem pridobiš, ali je to potrebno pri tvojem delu.	kaj lahko pridobiš, uporabiš pri delu	razmislek o novih znanjih	specialistična znanja
B13	Kakšen seminar, kakšna predavanja, in to je to. Tega je zdaj zelo malo.	zelo malo seminarjev, predavanj	malo ponudnikov	specialistična znanja
C51	Niti ne, bolj gre za nasilje kot tako. Za odrasle gre bolj za neka taka splošna – fizično, psihično, spolno nasilje, ker je kompleksno.	organizirana neka splošna znanja	splošna znanja	specialistična znanja
C52	Za odrasle prav posebej problematika nasilja niti ni, bolj je v zvezi z zakonodajo.	usposabljanja bolj povezana z zakonodajo	izobraževanja usmerjena v zakonodajo	specialistična znanja
C53	Pri nas imamo to kolegico, ko je regijska koordinatorka, Viko Bevčevo. Pa potem ona tudi, kadar se zakonodaja spreminja, nam prenese kar, kaj lahko, ali pa pripravi izobraževalni seminar.	regijska koordintorka pripravi določena izobraževanja	potek nekaterih izobraževanj s pomočjo regijskega koordinatorja	specialistična znanja
D35	So izobraževanja iz različnih tem, recimo izobraževanje s področja nasilja je seveda dostopno in se jih lahko udeležujemo.	različna izobraževanja glede na vsebino	izbrana tematika	specialistična znanja
D36	Sicer ne čisto vsi takoj, ampak postopoma lahko pridemo v to obliko izobraževanja.	postopno dostopanje do izbranih vsebin	dostop do znanja	specialistična znanja
D37	Nasilje, težave v partnerskih odnosih. Tako da ja, to nam je dostopno.	dostop do določenih tematik	izobraževanje o nasilju	specialistična znanja
E23	O spolnem nasilju so svoja predavanja ali pa tudi na splošno. Katja Bašič, ki ima združenje proti spolnemu zlorabljanju, tam smo imeli neko tako predavanje.	spolno nasilje	izobraževanje o spolnem nasilju	specialistična znanja
F13	Ni zadovoljivo.	znanje je pomanjkljivo	konkretne oblike znanja	specialistična znanja

Tabela 9.13: Izvajanje in financiranje izobraževanj

A29a	Predavatelji so strokovni delavci z izkušnjami,	strokovni delavci z izkušnjami	strokovno kompetentne osebe	izvajanje in financiranje izobraževanj

A29b	terapevti,	različni terapevti	strokovno kompetentne osebe	izvajanje in financiranje izobraževanj
A29c	policija	strokovni delavci s policije	strokovno kompetentne osebe	izvajanje in financiranje izobraževanj
A29d	ali kdo iz zdravstva.	strokovnjaki iz zdravstva	strokovno kompetentne osebe	izvajanje in financiranje izobraževanj
A30a	Socialna zbornica pripravlja sistematična izobraževanja,	izobraževanja izvaja socialna zbornica	izvajalci strokovnih izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
A30b	fakultete pedagoška,	različne fakultete	izvajalci strokovnih izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
A30c	univerza Sigmunda Freuda in tako naprej. Imamo tudi možnost udeležiti se njihovih izobraževanj,	univerza Sigmunda Freuda	izvajalci strokovnih izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
A30d	potem določene nevladne organizacije, ki imajo močne reference,	nevladne organizacije z referencami	izvajalci strokovnih izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
A30e	smo tudi zelo veseli, če pride kakšen tuj predavatelj.	tuj predavatelj	izvajalci strokovnih izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
A31a	Izobraževanja financira delno država, to se pravi ministrstva, ko se nevladne organizacije ali javni sektor prijavlja na razpise.	prijavljanje javnih ali nevladnih organizacij na razpise	različni viri	izvajanje in financiranje izobraževanj
A31b	Delno z donacijami,	donacije	različni viri	izvajanje in financiranje izobraževanj
A31c	delno pa nekdo, ki je ustanovljen za ta namen, recimo fakulteta je izobraževalna inštitucija, ima tudi sredstva za to oziroma na trgu pridobivajo še s tem izobraževanjem sredstva.	sredstva fakultet	različni viri	izvajanje in financiranje izobraževanj
A31d	Nekaj pa s tem, da smo samoplačniki.	samoplačniki	različni viri	izvajanje in financiranje izobraževanj
B14a	Predavatelji so s centrov,	strokovnjaki s centrov	razni strokovnjaki	izvajanje in financiranje izobraževanj
B14b	kakšni psihologi,	psihologi	razni strokovnjaki	izvajanje in financiranje izobraževanj
B14c	družinski terapevti.	družinski terapevti	razni strokovnjaki	izvajanje in financiranje izobraževanj
B15	Financira država, socialna zbornica.	država, socialna zbornica	država	izvajanje in financiranje izobraževanj
C54	V glavnem bolj ministrstva financirajo.	financiranje s strani ministrstva	finančna podpora s strani ministrstva	izvajanje in financiranje izobraževanj
C55a	Predavatelji, odvisno spet od vsebine. Recimo, če hočejo predstaviti neko svojo delo,	predavatelji iz različnih področij	raznovrstna izobraževanja	izvajanje in financiranje izobraževanj

	lahko tudi te nevladne organizacije, kdo od njih pride predstaviti.			
C55b	Potem – kar se tiče zakonodaje in tega, navadno ti koordinatorji regijski tudi pripravijo, nas seznanijo.	regijski koordinator seznani glede zakonodaje	raznovrstna izobraževanja	izvajanje in financiranje izobraževanj
C56	Težko bi pravzaprav rekla, recimo, bolj s policije, bi rekla, ampak na tem višjem nivoju tudi ministrstva za notranje zadeve, policijska uprava.	strokovnjaki s področja policije	priprava izobraževanj iz višjih nivojev	izvajanje in financiranje izobraževanj
C57	Pa ker itak že vse življenje se izobražuješ in se vse vsebine in zgodbe vse življenje ponavljajo, le zakonodaja, seveda, zdaj zadnja leta niti nisem hodila.	poslušanje zgodb uporabnikov in spremljanje zakonodaje	delovni kontekst	izvajanje in financiranje izobraževanj
D38a	Skupnost centrov za socialno delo,	skupnost centrov	izvajanje izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
D38b	ministrstvo,	ministrstvo	izvajanje izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
D38c	nevladne organizacije.	nevladne organizacije	izvajanje izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
D39	Financira pa ministrstvo iz svojih sredstev.	sredstva so s strani ministrstva	financiranje izobraževanj	izvajanje in financiranje izobraževanj
E24	Mislim, da so strokovnjaki in posamezni koordinatorji nasilja na centrih po Sloveniji. Koordinatorji za preprečevanje nasilja pa razni strokovnjaki, ki se prav posebej ukvarjajo s tem.	različni strokovnjaki za nasilje	strokovnjaki za določeno področje	izvajanje in financiranje izobraževanj
F14	Ne vem, kdo to financira. Bolj malo jaz hodim na ta izobraževanja.	redka udeležba izobraževanj	različna izobraževanja	izvajanje in financiranje izobraževanj

Tabela 9.14: Zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk

A32a	Jaz osebno bi si želela več delavniškega dela, da greš čez primere.	delavniško delo s primeri	skupno izobraževanje več strok	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
A32b	Zelo zaželjeno je, da bi bilo več strok skupaj na izobraževanju. Če smo same socialne delavke, potem vse gledamo z istega zornega kota.	več strok na izobraževanju	skupno izobraževanje več strok	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
B16	Mislim, da bi bilo treba konkretno, s primeri. Včasih sicer zakonodaja je dana, v praksi pa se nekako ne izide.	konkretni primeri na zakonodaji	delo na konkretnih primerih	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
C58	Drugo je pa ta »feeling«, občutek za ljudi, da mogoče tudi z leti, pa tudi mogoče tudi kot človek, da	potreben občutek za ljudi	delo z ljudmi	zaželena znanja izražena s strani socialnih

	ga imaš.			delavcev oz. delavk
C59	Od teh tudi duševno zdravje, tudi materialne pomoči, tudi vse te zadevščine.	poznavanje različnih znanj	strokovni kontekst	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
C60	Znanje se mi zdi z vseh področij zelo pomembno pri teh stvareh.	znanja različnih vrst	strokovno delo	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
D40	Tako da kaj specifičnega, niti nimam ideje, kaj naj bi to bilo.	brez specifične ideje	želena znanja	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
D41	Vedno smo nekako črpali iz tujine...dosti uporabna znanja in vedenja.	tujina vir znanja	viri zaželjenih znanj	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
D42	To je ena možnost, drugo pa je, jaz mislim, da imamo tudi v Sloveniji dobre strokovnjake, ki zmorejo nekako na tem nivoju posredovati svoja znanja naprej, tudi veliko narediti.	posredovanje lastnega znanja	strokovnjaki	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
E25a	Meni je vsako izobraževanje dobrodošlo, bolj je problem pa težava, ker si pač omejen pri tem.	dolgoletna znanja in izkušnje drugih strokovnjakov	podelitev strokovnih izkušenj	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
E25b	Tako kot sem že rekla, fajn mi je, ko slišiš, ko se lahko pogovoriš z drugimi, pa malo izmenjaš mnenja pa izkušnje. Pa hkrati, da slišiš te, ki imajo pa že dolgoletne izkušnje z nasiljem.	izmenjava izkušenj	podelitev strokovnih izkušenj	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk
F15	Morda kakšne delavnice, kaj s sodišči.	usposabljanja v zvezi s sodišči	dodatna izobraževanja	zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk

Tabela 9.15: Sodelovanje z drugimi institucijami

A33a	Brez tega ne moremo. Če samo ena stroka obravnava, praktično ne narediš skoraj nič.	sodelovanje z več strokami	multiprofesionalno sodelovanje	sodelovanje z drugimi institucijami
A33b	Center koordinira mrežo pomoči uporabnici, ampak če ne bom vključila policije, če ne bom vključila nevladnih organizacij, če ne bom vključila zdravstva, vrtcev, šole, kaj bom naredila.	center kot koordinator pomoči	multiprofesionalno sodelovanje	sodelovanje z drugimi institucijami
B17	Zelo pomembno. Če govoriva o zdravnikih, nevladnih	pomembno sodelovanje več	nujnost sodelovanja	sodelovanje z drugimi

	organizacijah, zelo pomembno.	strok		institucijami
C61	Takoj se povežemo tudi s policijo, ko je, potem vrtci, šolami, zdravstvo, patronaža, nevladne organizacije, tako in drugače.	sodelovanje z raznimi ustanovami	proces pomoči	sodelovanje z drugimi institucijami
C62	Oni povejo s svojega področja, kaj lahko in kaj ne, kako spremlja vrtec, recimo, ko so otroci, vrtec, šola, na kakšen način oni opažajo, kje lahko pomagajo, kako se zadeve lotiti.	drugačna perspektiva s strani institucij	pomoč strokovnih delavcev	sodelovanje z drugimi institucijami
C63	Mi kot center smo pa koordinatorji. Mi sklicujemo potem tudi te time, medinstitucionlne time oziroma multidisciplinarne time, ko je tudi več disciplin skupaj, psihologija, pedagogika, zdravniki, psihologi, policija in tako naprej.	povezovanje z različnimi strokovnjaki	soustvarjanje konteksta pomoči	sodelovanje z drugimi institucijami
C64	To je zelo pomembno, da sodelujemo, ker tudi lažje se potem rešuje problem, zadeva.	sodelovanje izjemnega pomena	strokovni delavci	sodelovanje z drugimi institucijami
D43	Pri načrtovanju te pomoči, ko se dela načrt pomoči, ko je stopnja ogroženosti na visoki ravni, ko gre za pomoč v tem smislu nudenja organizirane oblike, je seveda povezovanje z drugimi inštitucijmi nujno. Za hitri odziv, za strokoven odziv, za takojšnji odziv pomoči neki osebi.	sodelovanje z drugimi organizacijami je nujno	skupno povezovanje in sodelovanje	sodelovanje z drugimi institucijami
E26	Vsaka institucija ima neke svoje naloge in pristojnosti in je fino potem, ko si lahko na teh timskih sestankih izmenjamo ta svoja mnenja.	naloge in pristojnosti v okviru institucije	delovanje institucij	sodelovanje z drugimi institucijami
E27	Meni je to zelo pomembno, da sodelujemo, ne tako, da ima nekdo občutek, da tekmujemo med sabo. Sodelovanje. Ali pa da je nekdo bolj pomemben ali pa nekdo manj.	sodelovanje je pomembno in ne nasprotno	ne tekmovati	sodelovanje z drugimi institucijami
E28	Meni se zdi, da smo vsi dosti pomembni, od policije, od institucij – zunanjih, šole. To podpiram, to sodelovanje. Pa naj ga bo še več.	sodelovanje z različnimi institucijami	ustvarjanje rešitev	sodelovanje z drugimi institucijami
F16	Kadarkoli se obravanava nasilje, se obravnava multidisciplinarni pristop, se povabi vse vpletene, bodisi šole, bodisi vrtce, policija vedno.	timska obravnava uporabnikov	interdisciplinarno sodelovanje	sodelovanje z drugimi institucijami

Tabela 9.16: Sprememba procesa dela

A34a	Mogoče bi pomagalo to, da bi se	prenos nekaterih	prenos pristojnosti	sprememba

	del naših pristojnosti prenesel na sodišče.	pristojnosti na sodišče	na sodišče	procesa dela
A34b	Da bi več sodelovali tudi s sodniki,	sodelovanje s sodniki	prenos pristojnosti na sodišče	sprememba procesa dela
A34c	da bi se končno začelo snemati zadeve in da ne bi žrtve rabile stokrat ponavljati.	snemanje zadev	prenos pristojnosti na sodišče	sprememba procesa dela
A35	Delno to, da bi šlo na sodišče, delno to, da nas bi bilo več, pa da bi bili bolj usmerjeni na terensko delo, pomoč družini za dom, da bi bili na terenu.	več socialnih delavcev na terenu	socialno delo na terenu	sprememba procesa dela
B18	Ne vem, če bi bila potrebna kakšna sprememba. Zadeva čisto v redu funkcionira taka, kot je.	ni potrebno ničesar spreminjati	niso potrebne spremembe	sprememba procesa dela
C65	To, da bi imeli centri za socialno delo več ljudi, več časa, da se lahko z določeno problematiko ukvarjamo.	več ljudi za delo	strokovni kader	sprememba procesa dela
C66	Absolutno bi bilo fajn, da bi nas bilo na splošno več strokovnih delavcev, da bi imeli na splošno več možnosti svetovanja, dogovarjanja obiskov na terenih in tako naprej.	več časa za sodelovanje z uporabniki	bolj kvaliteten proces dela	sprememba procesa dela
D44	To bi pa težko rekla, kakšna sprememba bi bila tukaj potrebna. Ne vem.	brez spremembe	inovacije niso potrebne	sprememba procesa dela
E29	Včasih mogoče traja od prijave pa potem do razgovora tukaj, pa na sodišču, pa na državnem tožilstvu.	postopki v procesu	delovni proces	sprememba procesa dela
E30	Pa mogoče, da se nekje podvajajo stvari, da mogoče nimamo tako definirano še, ali pa sami ne znamo ločiti, pa mora nekdo tukaj pa tam govoriti iste stvari.	reorganizacija dela	sprememba dela	sprememba procesa dela
F17	Tole je kar okej, samo da bi bilo manjše število obravnav na strokovnega delavca.	enak postopek pomoči vendar z manj primerov	delovni postopek pomoči	sprememba procesa dela

Tabela 9.17: Izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami

A36a	Najprej se zanesem na določen krog kolegic, ki imajo podobno delo ali podobne izkušnje na centru, potem na nevladne organizacije, na policijo.	podpora v ožjem in širšem delovnem kontekstu	različne izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
A36b	Da bi kdaj naletela, da ne bi mogla sodelovati, so občasno kakšni »kreši«, da se ne strinjamo. Če bi se strinjali, bi me skrbelo. Preveč enotno mnenje pomeni, da se nismo dovolj potrudili.	občasno nestrinjanje s kolegi	različne izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
A37	Jaz imam zelo dobre izkušnje in z nevladnimi organizacijami,	zelo dobre izkušnje sodelovanja z	izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z

	šolami, vrtci.	različnimi institucijami		drugimi institucijami
B19	V redu, čisto lepo sodelujemo.	pozitivna izkušnja sodelovanja	pozitivno sodelovanje	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
C67	Jaz moram reči, da dokaj dobro sodelujemo.	dobro sodelovanje	kontekst sodelovanja s strokovnjaki	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
C68	No dobro, če tako pomislim tudi z zdravniki, recimo, včasih je odziv mogoče malo počasnejši.	odziv zdravnikov počasnejši	različne izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
C69	Ampak ko gre za res neko tako kompleksno reševanje, je sodelovanje dosti primerno ali pa tudi dobro.	dobro sodelovanje s strokovnjaki	sodelovanje v procesu pomoči	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
D45	Jaz moram reči, da nekako nimam slabih izkušenj. Večinoma so dobre, ustrezne za sodelovanje, za povezovanje, ne samo med profilom socialnih delavk, delavcev, ampak tudi drugimi strokovnimi profili, ki so vključeni v to obravnavo.	sodelovanje z drugimi profili strokovnih delavcev	raznovrstne izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
D46	Kar se tiče odzivnosti, pripravljenosti, sodelovanja na timih, izmenjave informacij, potem tudi vnaprejšnjega sodelovanja v okviru tistega, kar se dogovorimo ali skupaj sodelujemo, je odzivnost ustrezna.	odzivanje v okviru strokovnih nalog	sodelovanje v procesu dela	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
E31	To sem pa že rekla, da so dobre, v bistvu. Da znamo sodelovati, da se znamo povezat, da si tudi izmenjamo informacije. Da sodelujemo, ali naj bo to na timskih sestankih ali po telefonu ali tudi po teh pisnih dokumentih.	povezovanje in izmenjava informacij	različni vidiki sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami
F18	Jaz mislim, da kar dobro sodelujemo, da ni tukaj težav. Je utečeno od spremembe ZPND-ja dalje od leta 2008 in mislim, da te stvari dobro tečejo. Pa vedno kaj novega se ugotavlja in nekako skušamo slediti novim trendom.	utečene zadeve	izkušnje sodelovanja	izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami

Tabela 9.18: Prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami

A38	Prednosti je veliko, da lahko v krajšem času bolj uspešno pomagamo.	pomoč v krajšem času	hitrejša pomoč	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami

A39a	Ovira bi bila, če bi kdo ne hotel sodelovati. Se mi je zgodilo, da je mogoče kdo ocenil, joj, ali je treba. Pa rečem, ja, treba je.	potencialno nesodelovanje	specifične težave	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
A39b	Če dobro argumentiraš zakaj, včasih imamo še probleme z zdravstvom, ko rečejo zdravniki, nam ne plačajo, mi ne moremo hoditi na vaše time. Jaz rečem v redu, potem pa napišite, če že ne morete. Ampak če ne boste, boste odgovorni.	prošnje socialnih delavcev da zdravniki napišejo mnenje	specifične težave	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
B20	Prednosti so, če govoriva o različnih strokovnjakih, da vseeno vsak svoj vidik prinese k stvari. To, mislim, da je zelo pomembno.	doprinos različnih pogledov strokovnjakov	različni pogledi na problem	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
B21	Slabosti so pa, da zna biti včasih kdo, predvsem recimo zdravstvo nad socialo, znajo diktirati, kaj morate vi narediti. S kriminalisti ni tega.	včasih zdravstvo nad socialo	dominacija ene stroke nad drugo	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
C70	Jaz vidim samo prednosti. Ker gre res za kompleksnejšo pomoč osebam, ki imajo to izkušnjo z nasiljem.	prednost je kompleksna pomoč	prednosti in ovire sodelovanja	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
C71	... predvsem je prednost sodelovanja in da je nujno potrebno.	sodelovanje s strokovnjaki je prednost	različne izkušnje strokovnjakov	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
D47	Prednost je sigurno, če smo na področju, na katerem delamo, ustrezno izobraženi. Da je to nekako tisto, kar pomaga pri lažjem definiranju, pri lažjem sodelovanju.	ustrezen profil strokovnih delavcev v procesu pomoči	prednosti sodelovanja	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
D48	Ovire so pa lahko na osebni ravni, mogoče kakšni zadržki, ki jih imajo lahko tudi strokovnjaki pri zaznavanju take zlorabe.	potencialni zadržki strokovnjakov	ovire sodelovanja	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
D49	Ovira je tudi to, če si sam v določeni stiski življenjski, da potem težje sodeluješ.	osebna stiska kot poklicna ovira	dodatne težave	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
E32	Prednosti so mogoče to, da dobimo bolj celosten pogled na obravnavo osebe.	celosten pogled na obravnavo	prednosti sodelovanja	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
E33	Ovire pa jaz tukaj vidim, da je preveč tekmovalnosti, pa kdo bo nekaj naredil, ne da se gre v smer končnega cilja. Končni cilj je pa to, da se žrtev postavi na	tekmovalnost med strokovnjaki	ovire sodelovanja	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami

	svoje noge, da povzročitelj naredi svoj del, da mogoče speljeta to potem skupaj, da se odločita še za naprej ali za ločitev.			
F19a	Prednosti so čisto takole – pač predvsem tale prenos informacij z namenom pomoči žrtvam.	prednost je prenos informacij	sodelovanje je prednost	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami
F19b	Ovir pa kakih posebnih ne vidim.	ni ovir	sodelovanje je prednost	prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami

Tabela 9.19: Soočanje z ovirami pri delu

A40	Včasih me zelo razjezi in grem do direktorjev, opozorim, se obrnem na ministrstvo, če so kakšni zapleti. Da ne bi mogla ženska dobiti nujne bivalne enote ali kaj takega, pokličeš direktorja sklada in rečeš, v čem je zdaj problem. Jaz se soočam na ta način, da se odzovem in odreagiram, ne rečem: ne da se mi, če hočeš, se da.	jeza in opozarjanje na zaplet	občutek jeze in ukrepanje	soočanje z ovirami pri delu
B22	Če pride do zastoja, se razgovor prekine, se zmeniš za drug termin, drug dan. Vmes pa tudi jaz poiščem enega sogovornika, da lahko, kar jaz ne vidim, nekdo drug vidi.	iskanje druge perspektive	raziskovanje možnosti	soočanje z ovirami pri delu
C72	Pri teh zadevah, kadar pride kdo prijaviti nasilje, potem si vzamem čas. In tudi vem, da kolegice ravno tako, če pride na to področje prva socialna pomoč.	socialni delavci si vzamejo čas za delo z uporabnikom z izkušnjo nasilja	strokovno delo v procesu pomoči	soočanje z ovirami pri delu
C73	Imaš čas, se pogovoriš, poskušaš osebo pripraviti do tega, da čim več pove, da potem lažje tudi naprej pomagaš reševati.	proces pomoči zajema pogovor in konkretno pomoč	pomoč osebam	soočanje z ovirami pri delu
D50	Ovire so lahko različne, lastne, organizacijske, strokovne. Da jih poskušaš premagati, ovire, da narediš načrt, kaj boš naredil. Lahko tudi, ne vem, imaš možnosti svetovanja, razgovorov z osebami, ki ti lahko nudijo pomoč.	strokovni vidik težav	soočanje z različnimi ovirami	soočanje z ovirami pri delu
D51	Tudi supervizija, recimo, pride tukaj v poštev.	supervizija v procesu pomoči	pomoč socialnim delavcem	soočanje z ovirami pri delu
D52	Vsekakor delo na temu, da bi to oviro, ki stoji zdaj pred tabo, na nekako... na nek način premagal. Da se to načrtuje.	premagovanje težav	ovire v procesu dela	soočanje z ovirami pri delu
E34a	Meni je že velika ovira to, ker je	veliko število	preobremenjenost	soočanje z

	toliko primerov, da potem v bistvu lahko samo gasiš. Ne moreš kvalitetno delati.	primerov	strokovnjakov	ovirami pri delu
E34b	Ker veš, da bi moral še to, pa še to, pa to, pa malo hitrejše, pa ima dan samo devet, deset ur. To si moraš razporediti.	premalo časa	preobremenjenost strokovnjakov	soočanje z ovirami pri delu
F20a	Delamo pa mi tudi seveda s povzročitelji nasilja. Jaz mislim, da je to pomembno in tam pa se naleti na kakšne težave.	težave pri delu s povzročitelji nasilja	težave z uporabniki	soočanje z ovirami pri delu
F20b	Nekako storilci običajno niso tako pripravljeni sodelovati in ne prepoznavajo svojega vedenja neustreznega kot škodljivega, neprimernega. Večje težave vidim na strani povzročiteljev nasilja.	ovire pri povzročiteljih nasilja	težave z uporabniki	soočanje z ovirami pri delu

Tabela 9.20: Premagovanje ovir

A41	Po pravici povedano delo na vrtu, branje in tako naprej, ravnotežje. Ko preživiš en tak dan, moraš delati tudi na sebi.	razne aktivnosti kot delo na vrtu, branje	različne oblike samopomoči	premagovanje ovir
B23	Da se lahko z nekom pogovoriš, če samo poveš, da nekdo sliši. Tudi če ni ne vem kakšnega feedbacka nazaj. Da lahko sebe slišiš in lahko z nekom podeliš.	možnost pogovora z nekom	pogovor z osebo	premagovanje ovir
C74	Supervizije, intervizije.	supervizija in intervizija	v pomoč strokovnjakom	premagovanje ovir
C75	Meni osebno tudi, jaz v hribe hodim, pa športnik, bicikel, pa malo tek, pa tako naprej. Tako, da tam si na nek način baterije napolnim.	ukvarjanje s športom	delovne obremenitve	premagovanje ovir
C76	V prvi vrsti seveda to, da lahko podeliš z kolegi, kolegicami in tako naprej.	podeljevanje izkušenj	delovno okolje	premagovanje ovir
D53a	Ja to, kot sem prej rekla, supervizija sigurno.	supervizija	težave v delovnem procesu	premagovanje ovir
D53b	... da imaš tukaj pomoč tima, da se udeležuješ redno teh timskih delovanj znotraj inštitucije, redno izobraževanje, supervizija, mogoče tudi individualni pogovor s sodelavcem, ki mu zaupaš, da predelaš svojo stisko.	pomoč v okviru sodelovanja z drugimi sodelavci	težave v delovnem procesu	premagovanje ovir
E35	Ja, mislim, da mi pomaga to, da nimam jaz edina takih težav, da mi to potrdijo tudi sodelavci.	težave strokovnih delavcev	reševanje problemov	premagovanje ovir
F21	Ja, to pa z delovnimi izkušnjami, z vsem znanjem in s temi zadevami.	delovne izkušnje	dolgoletne izkušnje	premagovanje ovir

Tabela 9.21: Vloga supervizije in intervizije

A42a	Supervizija zelo pomaga, sploh če so takšni izredni primeri, naročimo pa rečemo, da se nekaj dogaja in se pogovorimo.	supervizija v izrednih primerih	v pomoč intervizija in supervizija	vloga supervizije in intervizije
A42b	Včasih tudi intervizija, da se vsedemo tri ali štiri skupaj in predebatiramo, a smo naredili vse, kar je možno. Včasih so tudi taki občutki, ko te preplavi neka zadeva, da je dobro, da mogoče pretehtaš z ostalimi, pa da se mogoče včasih tudi malo distance naredi, ker te lahko kakšna zadeva čisto posrka vase.	pomoč intervizije	v pomoč intervizija in supervizija	vloga supervizije in intervizije
B24	Pri nas je že nekaj časa nimamo.	brez supervizije že nekaj časa	ni supervizije	vloga supervizije in intervizije
C77	Tudi za našo lastno pomoč, nam v pomoč in seveda tudi za samo delo, reševanje problematike in tako naprej.	v pomoč pri delu	namen supervizije in intervizije	vloga supervizije in intervizije
C78	Ko včasih tudi ne vidiš več, kaj bi še lahko naredil, ker se ti tako in tako zdi, da si že vse. Tudi predebatiral z vsemi kolegi in kolegicami, s tistimi, ko se lahko kaj, pa se vrtiš v nekem začaranem krogu.	pomaga ko ne veš več kaj narediti	konkretna pomoč za strokovne delavce	vloga supervizije in intervizije
C79	Pomembno pa je, absolutno – supervizija, intervizija in te različne oblike pomoči so nujne.	ustrezna pri reševanju različnih težav	pomoč pri reševanju	vloga supervizije in intervizije
D54	Ja, veliko. Takrat ko se znajdeš v precepu sam s sabo, da si omogočiš nek nov pogled na to isto situacijo, v kateri si se znajdel, v nekem zastoju, da narediš premik k nečemu, ker mogoče sam nisi tako dobro to razvil, to možnost in da skozi tam prideš do neke rešitve. Neke pomoči v tem smislu.	pomoč za strokovne delavce	kontekst pomoči	vloga supervizije in intervizije
E36a	Da imamo vsaj skupinsko supervizijo.	vsaj skupinska supervizija	soočanje z različnimi težavami	vloga supervizije in intervizije
E36b	Tega je premalo, da je to enkrat na mesec, pa tam skupina, pa lahko samo eden potem predstavi, nas je pa deset.	premalo supervizijskih srečanj	soočanje z različnimi težavami	vloga supervizije in intervizije
E37	Nobeden pač ne gleda konec koncev na nas kot strokovne delavce, pa da konec koncev tudi mi rabimo neko obliko pomoči.	socialni delavci želijo pomoč	pomoč socialnim delavcem v procesu pomoči	vloga supervizije in intervizije
E38	Ker v bistvu lahko se pogovarjaš, vprašaš kakšnega, ampak v končni fazi si pa za vse stvari sam, pa za odločitve, ki jih delaš. In potem, če se naredi, hvalabogu, da se malokrat, potem se s tem ti soočaš. Kar pa ni enostavno.	pomanjkanje podpore	podpora strokovnih delavcev	vloga supervizije in intervizije
F22	Ja, seveda, tam razrešimo kake dileme, da se ne vrtiš ves čas v	supervizija omogoča nov	različne oblike pomoči	vloga supervizije in intervizije

	krogu, da kakšna stvar, ki si jo spregledal ali kakšno stvar vidiš z drugega zornega kota. Vsekakor je koristna, čisto na konkretnem primeru.	pogled		

Tabela 9.22: Predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk

A43	V bistvu več bi nas moralo biti in tako kot sem že rekla: teren, na licu mesta, tam kjer ljudje živijo. Tudi ulično socialno delo, se odzvati, ko vidiš, da nekdo na cesti nekoga udari, ne pa da stran pogledaš.	več socialnih delavcev na terenu	več socialnih delavcev	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
B25	Supervizijo.	supervizija	supervizija	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
C80	Za manjšo obremenitev, predvsem, da bi nas več bilo. Kadrovsko bolj podkrepljeni, da bi bili.	podkrepitev delovnega kadra	delovna mesta	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
C81	Da bi imeli tudi več časa za samo delo z žrtvijo in s storilci tudi, pravzaprav.	več časa z uporabniki z izkušnjo zlorabe in storilci	reševanje specifičnih težav	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
C82	Pa seveda z otroki, konkretno v primeru nasilja v družini.	tudi delo z otroci z izkušnjo nasilja	družine z otroki	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
D55	Da bi bilo manj teh primerov. To bi bila sigurno razbremenitev.	manj primerov	razni predlogi	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
D56	Družbeni premiki, ki bi pomenili manj nasilja na družbeni ravni, manj ukvarjanja s tem in potem tudi seveda razbremenitev socialnih delavcev.	družbeni premiki	potrebne spremembe	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
E39	Jaz bi predlagala, da bi lahko imeli osebno supervizijo. Ali pa v primeru, ko nam pač tudi stranke grozijo.	supervizija za socialne delavce	različni predlogi	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
E40	Ali pač na superviziji. Več tega ali pa, saj veliko ljudi, ki iščejo službo, pa bi bili lahko nek koordinator na centru, pa bi pa lahko tudi ti kdaj šel k njemu ali psihologu.	nova delovna mesta v pomoč socialnim delavcem	uresničevanje kreativnih predlogov	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
E41	Da bi lahko tudi mi kdaj v težkih situacijah se pa tam obrnili.	drugačne oblike pomoči	inovativne oblike pomoči	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk

F23a	Tako kot sem že rekla, manjše število obravnav tovrstnih zadev.	manj obravnav	delovna mesta	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk
F23b	Se pravi, večje število zaposlenih ljudi.	večje število zaposlenih ljudi	delovna mesta	predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk

Tabela 9.23 Zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu

A44	Predvsem mogoče več psihosocialne pomoči nam. Mi imamo pravico do supervizije in jo tudi imamo. Zelo zaželeno in včasih te razbremeni.	psihosocialna pomoč socialnim delavcem	psihosocialna pomoč	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
A45a	Bi pa mogoče za naše duševno zdravje kdaj bilo dobro, da bi imeli več dopusta	več dopusta	različni predlogi	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
A45b	in bi lahko v tem času, tako kot imajo v tujini, šel za pol leta nekam, da bi bilo to plačano in bi v tem času na nekem področju delal.	možnost plačanega dela v tujini	različni predlogi	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
A45c	Možnost, da bi se tudi mi vključili v kakšno terapijo.	možnost vključitve v terapijo	različni predlogi	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
A45d	Ne bi škodila tudi finančna podpora,	finančna podpora	različni predlogi	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
A45e	višje ovrednotenje našega dela.	višje ovrednotenje dela	različni predlogi	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
B26	Včasih bi rabila kakšnega sogovornika, kakšno supervizijo.	sogovornik ali supervizija	supervizija	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
C83	Tako da, tudi to je možno, ni samo individualno delo z ljudmi, tudi v paru se dela lahko.	možnost dela v paru ter individualno	oblike dela v procesu pomoči	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in

				delavkam pri delu
D57	Da je tim v inštituciji sami tudi v pomoč. Potem so multidisciplinarni timi, ki so itak po zakonodaji obvezni v določenih situacijah.	priznavanje truda s strani strokovnega tima	delo in trud	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
D58	Oblika, pomoč in podpora, da se naredi korekten in konkreten načrt, da si vključen v supervizijo, da to možnost imaš, izobraževanja.	načrt pomoči in vključitev v supervizijo	spekter pomoči na voljo	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
D59	To sicer ne pomeni neko olajšanje, ampak da se v inštituciji, kjer si, to na nek način to ve.	priznavanje za delo s strani ustanove zaposlenega	priznavanje trdega dela	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
E42	Več izobraževanj, če bi se to dalo. Pa to mogoče, da se lahko pogovoriš z neko nevtralno osebo, da ni to sodelavec, ampak je nekdo, ki se samo s tem ukvarja.	pogovori in izobraževanja	razvoj strokovnjakov	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
E43	Ker se mi zdi, da smo preveč tukaj vpeti že v to, rabiš kdaj čisto tako tretjo osebo, nevtralno. Da ti da kakšen nasvet ali pa te malo razbremeni.	vpetost strokovnih delavcev v situacije uporabnikov	manjša obremenitev strokovnih delavcev	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu
F24	Krajši delovni čas za bolj kvalitetno obravnavo.	krajši delovni čas za obravnavo	organizacija	zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu

9.4 Priloga D: Definiranje pojmov iz intervjujev socialnih delavcev oz. delavk

Kategorija 1: Odziv na zlorabo

- čustveno odzivanje
  - žalost – A1a
  - prizadetost – A1b
  - jeza – A1c
- nerazumevanje dinamike nasilnega odnosa
  - dopuščanje dolgoletnega nasilja s strani žrtve – A2
- težave z razumevanjem žrtev nasilja z vračanjem v nasilni odnos
  - vračanje žrtve k nasilnemu partnerju, čeprav so nudene različne oblike pomoči – A3
- ni posebnih čustev
  - brez posebnih čustev – B1
- strokovno odzivanje
  - resno jemanje zadeve – C1a
  - verjameš – C1b
  - pridobivanje zaupanja, verjameš in motiviraš osebo – C1c
- odzivanje s čustvi
  - doživljanje čustev – C2
- ustrezno ukrepanje
  - resen pristop k zadevi – C3
- nečustven pristop
  - predajanje čustvom ni strokovno – C4
- pokazati čustva
  - izražanje čustev – C5
- razumevanje okoliščin
  - ne omalovaževanje okoliščin – C6
- reakcije strokovnih delavcev
  - profesionalen odziv – D1a
  - strokoven odziv – D1b
  - etičen odziv – D1c
- občutki strokovnjakov
  - čustva žalosti – D2a
  - občutek obžalovanja – D2b
  - občutek skrbi – D2c
- delo z uporabnikom
  - v središču delo z osebo in ne čustva – E1
- emocionalnost
  - porajanje čustev – E2
- odziv strokovnjakov
  - profesionalen odnos brez čustev – F1

Kategorija 2: Večje prepoznavanje zlorab

- znanje strokovnega delavca
  - strokovni delavec z veliko strokovnega znanja – A4
- definiranje problema z uporabnikom
  - definiranje problema skupaj z uporabnikom ali uporabnico – A5
- povedati in poiskati pomoč
  - ljudje upajo povedati in poiskati pomoč - B2
- ozaveščanje širše javnosti
  - ozaveščanje javnosti - C7
- podlaga v zakonodaji
  - zakonodaja brez nasilja - C8
- poučevanje otrok o nasilju
  - zavedanje otrok da je nasilje neprimerno in kaznivo - C9
- ozaveščanje v različnih institucijah
  - osveščanje v različnih ustanovah - C10

- prepoznavanje škodljivih strategij
    - učenje ljudi v zgodnji fazi – D3a
    - neustrezni vzorci – D3b
- vpliv odraščanja v družini
    - razumevanje dinamike v družini – D4
- družbene spremembe
    - spremembe na družbeni ravni – D5
- uvajanje sprememb
    - drug način delovanja v vrtcih – D6a
    - osnovnih šolah – D6b
    - srednjih šolah – D6c
    - večji fokus na predmete v šolah – D6d
- možnost prepoznave zlorabe v nekem odnosu
    - podelitev zgodbe z ostalimi s tovrstno izkušnjo - E3
- pogovor o zlorabi
    - pojasniti kaj je zloraba – F2

Kategorija 3: Odkrivanje zlorab

- uporaba različnih spretnosti
    - strokovnost – A6a
    - empatija – A6b
    - svetovalne metode in tehnike – A6c
- spregovoriti o zlorabi
    - zmožnost spregovoriti o zlorabi – B3
- zadeva se rešuje
    - reševanje zadeve – C11
- podajanje prijave
    - prijava osebe ki je nasilna – C12
- spodbuda za prijavo
    - ozaveščanje in spodbujanje ljudi da prijavijo – C13
- nivo družbe
    - spremembe na ravni družbe – D7
- pogovori z ljudmi
    - postavljanje take vrste vprašanj – D8
- postavljanje vprašanj o zlorabah
    - postavljanje take vrste vprašanj v pogovorih z ljudmi – D9
- večja pozornost pri ljudeh v kontekstu procesa dela
    - postavljanje take vrste vprašanj pri delu z ljudmi na različnih področjih – D10
- prijava nasilja
    - poročanje strokovnih delavcev o primerih nasilja – E4
- identificiranje
    - prepoznavanje nasilja – E5
- zgodnje odkrivanje
    - prepoznava nasilja – E6a
    - govoriti o tem – E6b
    - osveščanje – E6c
- pogovor z osebo
    - vzpostaviti odnos – F3

Kategorija 4: Preprečevanje zlorab

- odkrit pogovor
    - preventiva in odkrit pogovor o zlorabah – A7
- informiranje v vrtcih, šolah in delovnih sredinah
    - posredovanje informacij – A8a
    - preventivno delovanje v vrtcih – A8b
    - šolah – A8c
    - delovnih sredinah – A8d
- napotitev nasilnežev na Društvo za nenasilno komunikacijo
    - osveščanje javnosti – B4a
    - osveščanje nasilnežev – B4b
    - napotitev nasilnežev na Društvo za nenasilno komunikacijo – B4c
- zgodnje osveščanje

    - mehanizem za zgodnje osveščanje nasilnežev – B5
- podajanje smernic za preprečevanje nasilja
    - jasna zakonodaja in izvajanje ničelne tolerance – C14
- podpora oseb v nasilnem odnosu
    - podpora oseb z izkušnjo nasilja – C15
- prijavljanje nasilja
    - prijava ni trenutna v primeru partnerskega odnosa – C16
- ozaveščanje s strani organizacij
    - napotitev v različna društva in ustanove z namenom ojačanja – C17
- osebnost človeka
    - močna in stabilna osebnost – D11
- upoštevanje drugega človeka
    - učenje od pomembnih drugih – D12
- razmišljanje o drugih ljudeh
    - prepričanja ki jih pridobimo v družini – D13
- pomoč strokovnjakov
    - strokovna pomoč – D14
- preprečevanje zlorabe v odnosu
    - umik iz nasilnega odnosa – E7a
    - sprememba povzročitelja – E7b
- odnosi v življenju
    - prepoznavanje zlorabe – F4

Kategorija 5: Zaščita pred zlorabo

- dobra samopodoba
    - osveščenost in dobra samopodoba – A9
- urejena družina
    - življenje v urejeni družini – A10
- pogovor o zlorabi
    - osveščenost in pogovor o zlorabi – B6
- preprečevanje z izdelavo varnostnega načrta
    - izdelava varnostnega načrta – C18
- prekinitev nasilnega odnosa
    - odhod od nasilnega partnerja – C19
- preprečevanje z vključitvijo v svetovanje
    - vključitev obeh partnerjev v svetovalni proces – C20
- poznavanje dinamike zlorabe
    - osebnostna struktura – D15
- razumevanje procesa zlorabe
    - vedeti kaj hoteti – D16
- samozaščitno ravnanje
    - odhod iz odnosa – E8
- iskanje pomoči
    - iskanje pomoči v društvih – E9
- ozaveščanje
    - znanje uporabnikov o zlorabah – F5

Kategorija 6: Pomoč pri zlorabah

- pomoč centra za socialno delo, policije, sodišča in tožilstva
    - pomoč inštitucij – A11a
    - ustrezno odzivanje centra za socialno delo – A11b
    - delo policije – A11c
    - delo sodišča – A11d
    - delo tožilstva – A11e
- pogovor s prijateljico, nevladne organizacije
    - socialna mreža žrtve – A12a
    - pogovor s prijateljico – A12b
    - nevladne organizacije – A12c
- različne storitve nevladnih organizacij
    - nevladne organizacije nudijo zagovorništvo, svetovanje, obravnavo - A13
- oseba ki verjame in pomaga
    - oseba ki verjame in pomaga iti ven iz odnosa – B7

- vzpostavitev zaupanja
    - zaupanje osebi v primeru pomoči in obratno – C21
- potrebno verjeti
    - verjeti osebi – C22
- zaradi mnogih stisk osebe ne odidejo
    - različne težave zaradi katerih oseba ne more oditi – C23
- znanje o različnih vrstah pomoči za odhod
    - znanje o pomoči ki osebi pomaga oditi stran – C24
- raznovrstne oblike pomoči
    - uveljavljanje denarne pomoči – C25a
    - uveljavljanje raznih vrst pomoči – C25b
    - uveljavljanje otroških dodatkov – C25c
- razveza
    - postopki za sprožanje razveze – C26
- pomoč v okviru sodišča
    - zaščita v okviru sodišča – C27
- osveščanje glede zlorabe
    - pridobivanje informacij glede zlorabe v odnosu – C28
- s pomočjo subvencije najem stanovanja
    - subvencija najemnine – C29
- institucije pomagajo pri osamosvajanju
    - pomoč pri osamosvajanju s strani institucij – C30
- razpoložljiva pomoč
    - kompleksna oblika pomoči za nekatere osebe – D17
- pravica do izbire
    - oseba sama pove kaj potrebuje – D18
- storitve ki jih ponuja center
    - različne oblike pomoči na voljo – D19
- varnostni načrt pomoči
    - pomoč opredeljena v načrtu – D20
- socialnovarstvene storitve
    - storitev osebna pomoč – E10
- različne organizacije
    - Društvo za nenasilno komunikacijo – E11a
    - zavod Emma – E11b
    - materinski dom – E11c
    - varna hiša – E11d
- nudenje pomoči
    - podpora v obliki spremljanja v različnih postopkih – E12
- nudenje podpore
    - spremljanje v postopkih ali na sodišču – E13a
    - podpora z besedo - E13b
- podpora osebam
    - skupine za samopomoč – E14
- storitve ustanov
    - nudenje različnih storitev – F6

Kategorija 7: Nudenje podpore osebam z izkušnjo zlorabe

- večja samozavest z obravnavo
    - z vključitvijo v obravnavo do večje samozavesti in boljše sampodobe – A14
- svetovanje in terapije
    - proces pomoči vključuje svetovanje, terapijo – A15
- oseba ki zaupa in verjame
    - oseba kateri se lahko pove in verjame – B8
- podpora s strani strokovnjakov
    - opolnomočenje uporabnikove samozavesti – C31a
    - pravica do mirnega življenja – C31b
- z prijavo se sprožijo postopki
    - z prijavo nasilja oseba sproži učinke – C32
- pomoč na tak način da se osebo opolnomoči
    - spodbujanje osebe da se opogumi – C33

- podpiranje osebe
    - natančno opredeljeni koraki v načrtu – D21a
    - podpreti ideje s katerimi se strinja oseba – D21b
- podpora v procesu pomoči
    - uporabnik se mora sam odločiti za rešitev – D22
- proces pomoči
    - načrt z uporabnikom – D23
- zagotavljanje podpore
    - podpora osebam in informiranje – E15
- prepoznavanje slabih odnosov
    - osveščanje uporabnikov o zlorabah – F7a
    - opolnomočiti osebe – F7b

Kategorija 8: Zagotovljeni dodatni viri sredstev

- intenzivna obravnava
    - bolj intenzivna obravnava, več preventive – A16
- doseganje ničelne tolerance nasilja v družbi
    - intenzivno delovanje v družbi in doseganje ničelne tolerance – A17
- dodatni programi in storitve
    - več ljudi in pogostejše obravnave – A18a
    - poglobljene obravnave – A18b
    - dodatni programi v javnem in nevladnem sektorju – A18c
- pravna pomoč
    - več brezplačne pravne pomoči – A19a
    - specializacija odvetnikov – A19b
- brez sprememb
    - ni specifičnih idej – B9
- bolj samozavestne osebe
    - osebe v svetovalnem procesu bolj opolnomočene – C34
- več časa za pogovor z osebami
    - več časa za osebe z izkušnjo nasilja v svetovalnem procesu – C35
- moški potrebujejo varen prostor
    - varna hiša za moške – C36
- informiranje
    - več medijske pozornosti – D24
- različni viri pomoči
    - televizijske oddaje in prevodi literature – D25a
    - psihoterapevtska pomoč, brezplačna pomoč – D25b
- razpon pomoči
    - večja dostopnost pomoči tudi v manjših mestih – D26a
    - boljša dostopnost pomoči z razporeditvijo denarnih sredstev – D26b
- pomoč s strani pomagajočih
    - več pogovorov – E16
- pomoč strokovnih delavcev
    - bolj pogosta srečanja z uporabniki – E17
- kakovostne storitve
    - več časa za uporabnike – F8
- sodelovanje v procesu
    - motiviranje oseb v procesu pomoči – F9

Kategorija 9: Zakonodajna vloga

- sprejeti protokoli o medsebojnem sodelovanju služb
    - sprejeti protokoli o medsebojnem sodelovanju in delovanju služb – A20
- multiprofesionalno sodelovanje
    - timsko sodelovanje – A21a
    - vključitev zdravstva – A21b
    - vrtcev – A21c
    - šole – A21d
    - sodelovanje z uporabniki – A21e
- osnova za delo
    - nujna podlaga za delo – B10
- zakonodaja je osnova

    - zakonodaja je pomembna – C37
- pomoč pri urejanju različnih zadev
    - strokovnjaki pomagajo urediti različne stvari – C38
- zakonodaja mora biti jasna
    - jasna zakonodaja omogoča jasne postopke – C39
- težave s postopki če zakonodaja ni jasna
    - nejasna zakonodaja pomeni nejasne postopke – C40
- zakonodaja je podlaga za delo
    - osnova so zakonodajni postopki – C41
- upoštevanje vidikov zakonodaje
    - zakonodaja ima razne funkcije – D27
- zakonodajni predpisi
    - vidiki zakonodaje – E18
- pravne posledice zakonodaje
    - zakonodaja omogoča ukrepanje – F10

Kategorija 10: Spretnosti pri delu

- specifične veščine
    - empatija – A22a
    - znanje – A22b
    - pripravljenost za izobraževanje, spremljanje tudi po fakulteti – A22c
- veščina poslušanja
    - pomembno je verjeti in prisluhniti – B11
- strokovno teoretično znanje
    - pomembno teoretično znanje – C42
- poznavanje zakonov z različnih področij
    - poznavanje zakona o socialnem varstvu – C43a
    - poznavanje zakona o preprečevanju nasilja in raznih oblik pomoči – C43b
- poznati veliko zakonov
    - veliko zakonov na področju sociale – C44
- poznavanje različnih zakonov s področja sociale
    - poznavanje različnih zakonov kot ZUPJS, ZZZDR, ZUP – C45
- reševanje problemov s pomočjo supervizije in intervizije
    - znanja s področja supervizije in intervizije – C46
- znanje z različnih področij
    - znanje v povezavi z duševnim zdravjem – C47
- spretnosti pogovarjanja
    - pogovor v socialnem delu – D28
- motivacija za delo
    - neprestano učenje, razvijanje dodatnih spretnosti – D29
- poklicni razvoj
    - osebna rast strokovnjaka – D30
- razumevanje dinamike zlorabe
    - občutek da je oseba razumljena in slišana – E19
- strokovnost pri delu
    - upoštevanje razlik posameznikov v procesu pomoči – F11a
    - strokovna oblika pomoči – F11b

Kategorija 11: Pridobivanje znanj

- izobrazba na fakulteti
    - izobraževanje na fakulteti – A23
- različne svetovalne metode in tehnike
    - obvladovanje svetovalnih metod in tehnik s pomočjo specializacij – A24
- neformalno izobraževanje
    - branje tuje in domače strokovne literature – A25
- osebni razvoj
    - delo na sebi – A26
- seminarji
    - občasni seminarji – B12
- organizacija brezplačnih izobraževanj
    - brezplačni seminarji v hiši – C48
- za izobraževanje ni potrebnih sredstev

    - težava je finančne narave – C49
- prenos znanja s pomočjo kolegov in kolegic
    - kolegi prenašajo znanje drug na drugega – C50
- izobraževanja
    - zaposlitev omogoča izobraževanje – D31
- pisni viri
    - določena literatura na izbiro – D32
- medijske razprave
    - javne razprave – D33a
    - tiskani mediji – D33b
    - oddaje na televiziji – D33c
    - forumi – D33d
- različna izobraževanja
    - izobraževanja v okviru stroke – D34
- strokovna perspektiva
    - izmenjava strokovnih mnenj – E20
- znanje
    - strokovni pogled na zadevo – E21a
    - znanja iz različnih virov – E21b
- uporabniško znanje
    - znanja s strani uporabnikov – E22
- novo znanje
    - pridobivanje znanja z izobraževanji in samostojno – F12

Kategorija 12: Specialistična znanja

- specializirani izvajalci za določeno področje
    - razni izvajalci kot društvo SOS, Društvo za nenasilno komunikacijo – A27
- razmislek o novih znanjih
    - kaj lahko pridobiš, uporabiš pri delu – A28
- malo ponudnikov
    - zelo malo seminarjev, predavanj – B13
- splošna znanja
    - organizirana neka splošna znanja – C51
- izobraževanja usmerjena v zakonodajo
    - usposabljanja bolj povezana z zakonodajo – C52
- potek nekaterih izobraževanj s pomočjo regijskega koordinatorja
    - regijska koordinatorka pripravi določena izobraževanja – C53
- izbrana tematika
    - različna izobraževanja glede na vsebino – D35
- dostop do znanja
    - postopno dostopanje do izbranih vsebin – D36
- izobraževanje o nasilju
    - dostop do določenih tematik – D37
- izobraževanje o spolnem nasilju
    - spolno nasilje – E23
- konkretne oblike znanja
    - znanje je pomanjkljivo – F13

Kategorija 13: Izvajanje in financiranje izobraževanj

- strokovno kompetentne osebe
    - strokovni delavci z izkušnjami – A29a
    - različni terapevti – A29b
    - strokovni delavci s policije – A29c
    - strokovnjaki iz zdravstva – A29d
- izvajalci strokovnih izobraževanj
    - izobraževanja izvaja socialna zbornica – A30a
    - različne fakultete – A30b
    - univerza Sigmunda Freuda – A30c
    - nevladne organizacije z referencami – A30d
    - tuj predavatelj – A30e
- različni viri
    - prijavljanje javnih ali nevladnih organizacij na razpise – A31a

    - donacije – A31b
    - sredstva fakultet – A31c
    - samoplačniki – A31d
- razni strokovnjaki
    - strokovnjaki s centrov – B14a
    - psihologi – B14b
    - družinski terapevti – B14c
- država
    - država, socialna zbornica – B15
- finančna podpora s strani ministrstva
    - financiranje s strani ministrstva – C54
- raznovrstna izobraževanja
    - predavatelji iz različnih področij – C55a
    - regijski koordintor seznani glede zakonodaje – C55b
- priprava izobraževanj iz višjih nivojev
    - strokovnjaki s področja policije – C56
- delovni kontekst
    - poslušanje zgodb uporabnikov in spremljanje zakonodaje – C57
- izvajanje izobraževanj
    - skupnost centrov – D38a
    - ministrstvo – D38b
    - nevladne organizacije – D38c
- financiranje izobraževanj
    - sredstva so s strani ministrstva – D39
- strokovnjaki za določeno področje
    - različni strokovnjaki za nasilje – E24
- različna izobraževanja
    - redka udeležba izobraževanj – F14

Kategorija 14: Zaželena znanja izražena s strani socialnih delavcev oz. delavk

- skupno izobraževanje več strok
    - delavniško delo s primeri – A32a
    - več strok na izobraževanju – A32b
- delo na konkretnih primerih
    - konkretni primeri na zakonodaji – B16
- delo z ljudmi
    - potreben občutek za ljudi – C58
- strokovni kontekst
    - poznavanje različnih znanj – C59
- strokovno delo
    - znanja različnih vrst – C60
- želena znanja
    - brez specifične ideje – D40
- viri zaželjenih znanj
    - tujina vir znanja – D41
- strokovnjaki
    - posredovanje lastnega znanja – D42
- podelitev strokovnih izkušenj
    - dolgoletna znanja in izkušnje drugih strokovnjakov – E25a
    - izmenjava izkušenj – E25b
- dodatna izobraževanja
    - usposabljanja v zvezi s sodišči – F15

Kategorija 15: Sodelovanje z drugimi institucijami

- multiprofesionalno sodelovanje
    - sodelovanje z več strokami – A33a
    - center kot koordinator pomoči – A33b
- nujnost sodelovanja
    - pomembno sodelovanje več strok – B17
- proces pomoči
    - sodelovanje z raznimi ustanovami – C61
- pomoč strokovnih delavcev

    - drugačna perspektiva s strani institucij – C62
- soustvarjanje konteksta pomoči
    - povezovanje z različnimi strokovnjaki – C63
- strokovni delavci
    - sodelovanje izjemnega pomena – C64
- skupno povezovanje in sodelovanje
    - sodelovanje z drugimi organizacijami je nujno – D43
- delovanje institucij
    - naloge in pristojnosti v okviru institucije – E26
- ne tekmovati
    - sodelovanje je pomembno in ne nasprotno – E27
- ustvarjanje rešitev
    - sodelovanje z različnimi institucijami – E28
- interdisciplinarno sodelovanje
    - timska obravnava uporabnikov – F16

Kategorija 16: Sprememba procesa dela

- prenos pristojnosti na sodišče
    - prenos nekaterih pristojnosti na sodišče – A34a
    - sodelovanje s sodniki – A34b
    - snemanje zadev – A34c
- socialno delo na terenu
    - več socialnih delavcev na terenu – A35
- niso potrebne spremembe
    - ni potrebno ničesar spreminjati – B18
- strokovni kader
    - več ljudi za delo – C65
- bolj kvaliteten proces dela
    - več časa za sodelovanje z uporabniki – C66
- inovacije niso potrebne
    - brez spremembe – D44
- delovni proces
    - postopki v procesu – E29
- sprememba dela
    - reorganizacija dela – E30
- delovni postopek pomoči
    - enak postopek pomoči vendar z manj primerov – F17

Kategorija 17: Izkušnje sodelovanja z drugimi institucijami

- različne izkušnje sodelovanja
    - podpora v ožjem in širšem delovnem kontekstu – A36a
    - občasno nestrinjanje s kolegi – A36b
- izkušnje sodelovanja
    - zelo dobre izkušnje sodelovanja z različnimi institucijami – A37
- pozitivno sodelovanje
    - pozitivna izkušnja sodelovanja – B19
- kontekst sodelovanja s strokovnjaki
    - dobro sodelovanje – C67
- različne izkušnje sodelovanja
    - odziv zdravnikov počasnejši – C68
- sodelovanje v procesu pomoči
    - dobro sodelovanje s strokovnjaki – C69
- raznovrstne izkušnje sodelovanja
    - sodelovanje z drugimi profili strokovnih delavcev – D45
- sodelovanje v procesu dela
    - odzivanje v okviru strokovnih nalog – D46
- različni vidiki sodelovanja
    - povezovanje in izmenjava informacij – E31
- izkušnje sodelovanja
    - utečene zadeve – F18

Kategorija 18: Prednosti in ovire sodelovanja z različnimi strokovnjaki in strokovnjakinjami

- hitrejša pomoč

    - pomoč v krajšem času – A38
- specifične težave
    - potencialno nesodelovanje – A39a
    - prošnje socialnih delavcev da zdravniki napišejo mnenje – A39b
- različni pogledi na problem
    - doprinos različnih pogledov strokovnjakov – B20
- dominacija ene stroke nad drugo
    - včasih zdravstvo nad socialo – B21
- prednosti in ovire sodelovanja
    - prednost je kompleksna pomoč – C70
- različne izkušnje strokovnjakov
    - sodelovanje s strokovnjaki je prednost – C71
- prednosti sodelovanja
    - ustrezen profil strokovnih delavcev v procesu pomoči – D47
- ovire sodelovanja
    - potencialni zadržki strokovnjakov – D48
- dodatne težave
    - osebna stiska kot poklicna ovira – D49
- prednosti sodelovanja
    - celosten pogled na obravnavo – E32
- ovire sodelovanja
    - tekmovalnost med strokovnjaki – E33
- sodelovanje je prednost
    - prednost je prenos informacij – F19a
    - ni ovir – F19b

Kategorija 19: Soočanje z ovirami pri delu

- občutek jeze in ukrepanje
    - jeza in opozarjanje na zaplet – A40
- raziskovanje možnosti
    - iskanje druge perspektive – B22
- strokovno delo v procesu pomoči
    - socialni delavci si vzamejo čas za delo z uporabnikom z izkušnjo nasilja – C72
- pomoč osebam
    - proces pomoči zajema pogovor in konkretno pomoč – C73
- soočanje z različnimi ovirami
    - strokovni vidik težav – D50
- pomoč socialnim delavcem
    - supervizija v procesu pomoči – D51
- ovire v procesu dela
    - premagovanje težav – D52
- preobremenjenost strokovnjakov
    - veliko število primerov – E34a
    - premalo časa – E34b
- težave z uporabniki
    - težave pri delu z povzročitelji nasilja – F20a
    - ovire pri povzročiteljih nasilja – F20b

Kategorija 20: Premagovanje ovir

- različne oblike samopomoči
    - razne aktivnosti kot delo na vrtu, branje – A41
- pogovor z osebo
    - možnost pogovora z nekom – B23
- v pomoč strokovnjakom
    - supervizija in intervizija – C74
- delovne obremenitve
    - ukvarjanje s športom – C75
- delovno okolje
    - podeljevanje izkušenj – C76
- težave v delovnem procesu
    - supervizija – D53a
    - pomoč v okviru sodelovanja z drugimi sodelavci – D53b

- reševanje problemov
    - težave strokovnih delavcev – E35
- dolgoletne izkušnje
    - delovne izkušnje – F21

Kategorija 21: Vloga supervizije in intervizije

- v pomoč intervizija in supervizija
    - supervizija v izrednih prmerih – A42a
    - pomoč intervizije – A42b
- ni supervizije
    - brez supervizije že nekaj časa – B24
- namen supervizije in intervizije
    - v pomoč pri delu – C77
- konkretna pomoč za strokovne delavce
    - pomaga ko ne veš več kaj narediti – C78
- pomoč pri reševanju
    - ustrezna pri reševanju različnih težav – C79
- kontekst pomoči
    - pomoč za strokovne delavce – D54
- soočanje z različnimi težavami
    - vsaj skupinska supervizija – E36a
    - premalo supervizijskih srečanj – E36b
- pomoč socialnim delavcem v procesu pomoči
    - socialni delavci želijo pomoč – E37
- podpora strokovnih delavcev
    - pomanjkanje podpore – E38
- različne oblike pomoči
    - supervizija omogoča nov pogled – F22

Kategorija 22: Predlogi za razbremenitev socialnih delavcev in delavk

- več socialnih delavcev
    - več socialnih delavcev na terenu – A43
- supervizija
    - supervizija – B25
- delovna mesta
    - podkrepitev delovnega kadra – C80
- reševanje specifičnih težav
    - več časa z uporabniki z izkušnjo zlorabe in storilci – C81
- družine z otroki
    - tudi delo z otroci z izkušnjo nasilja – C82
- razni predlogi
    - manj primerov – D55
- potrebne spremembe
    - družbeni premiki – D56
- različni predlogi
    - supervizija za socialne delavce – E39
- uresničevanje kreativnih predlogov
    - nova delovna mesta v pomoč socialnim delavcem – E40
- inovativne oblike pomoči
    - drugačne oblike pomoči – E41
- delovna mesta
    - manj obravnav – F23a
    - večje število zaposlenih ljudi – F23b

Kategorija 23: Zaželene oblike pomoči socialnim delavcem in delavkam pri delu

- psihosocialna pomoč
    - psihosocialna pomoč socialnim delavcem – A44
- različni predlogi
    - več dopusta – A45a
    - možnost plačanega dela v tujini – A45b
    - možnost vključitve v terapijo – A45c
    - finančna podpora – A45d
    - višje ovrednotenje dela – A45e

- supervizija
    - sogovornik ali supervizija – B26
- oblike dela v procesu pomoči
    - možnost dela v paru ter individualno – C83
- delo in trud
    - priznavanje truda s strani strokovnega tima – D57
- spekter pomoči na voljo
    - načrt pomoči in vključitev v supervizijo – D58
- priznavanje trdega dela
    - priznavanje za delo s strani ustanove zaposlenega – D59
- razvoj strokovnjakov
    - pogovori in izobraževanja – E42
- manjša obremenitev strokovnih delavcev
    - vpetost strokovnih delavcev v situacije uporabnikov – E43
- organizacija
    - krajši delovni čas za obravnavo – F24