

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Kočar

**Socialno delo z žrtvami nasilja
v prvem Pomurskem materinskem domu**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Kočar

**Socialno delo z žrtvami nasilja
v prvem Pomurskem materinskem domu**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo z družino

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2018

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Tjaša Kočar

Naslov magistrskega dela: SOCIALNO DELO Z ŽRTVAMI NASILJA V PRVEM POMURSKEM MATERINSKEM DOMU

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Št. strani: 108

Št. tabel: 3

Št. prilog: 2

Št. virov: 48

POVZETEK

Magistrska naloga predstavlja delo zaposlenih strokovnih in laičnih delavk v prvem Pomurskem materinskem domu skozi uporabo metod in konceptov socialnega dela z žrtvami nasilja. Magistrsko delo izhaja iz feminističnega pogleda na nasilje nad žensko, ki vidi slednje kot posledico moške dominacije v družbi. V teoretičnem delu opisujem definicijo nasilja nad žensko, oblike, dinamiko in posledice. Nadaljnje se usmerim na metode in koncepte socialnega dela ter nekatere smernice svetovalnega dela, ki so pomembno dopolnilo socialnemu delu z žrtvami nasilja. Delo v Pomurskem materinskem domu temelji na treh poglavitnih metodah socialnega dela, skozi katere se zrcalijo teoretični koncepti in spretnosti socialnega dela, kot so krepitev moči, zagovorništvo, spremljanje in učenje spretnosti. Za sprejem žrtve akutnega nasilja se zaposlene ne odločajo, saj je z vidika varnosti primernejši najprej umik v Krizni center in nato v Varno hišo. Kljub temu zaposlene zaznavajo posledice preživetega nasilja, ki se kažejo v osebnih čustvenih stiskah žensk. Poleg individualne podpore žrtvi so zaposlene usmerjene na ozaveščanje družbe o neenakosti spolov in opozarjanje na podcenjenost žensk predvsem na poklicnem področju, ki predstavlja temelj samostojnosti in neodvisnosti žensk.

Ključne besede: nasilje nad žensko, materinski dom, prvi Pomurski materinski dom, ženske v stiski, koncepti socialnega dela, metode socialnega dela

Title: Social work with the victims of violence in the Pomurje Maternity Home

Summary: The master's thesis describes the activities of professional and lay-workers, employed in the First Maternity Home of Pomurje region, hereinafter called as »the Home«, through the use of social work's methods and concepts with victims of violence. As many as 90 percent of Home's users come from local environment and most of them already have experience with some form of violence. Master's thesis based on feminist view of violence against women, that explains it as consequence of male domination in society. Theoretical part describes the definition of violence against woman, it's forms, dynamics and consequences. Further, we are focused on the methods and concepts of social work, as well as on some guidance lines of advising, which can make a significant contribution to social work with victims of violence. Work in the Home is based on three main methods of social work, through which the theoretical concepts and skills of social work, such as strengthening of

power, advocacy, empowerment, monitoring and learning of skills, are reflected. The employees, as a rule, don't decide for admittance the victims of acute violence, as there are, primarily from safety reasons, Crisis Centre or Safe House better choice,. Nevertheless, employees perceive the consequences of surviving violence, especially as the women's emotional distress. In addition to individual support, the employees are focused to raise awareness through society about gender inequality and drawing attention to the underestimation of women, especially in the professional area, which naturally forms the basis of women's personal autonomy and independence.

Descriptors: violence against women, maternity home, First Maternity Home of Pomurje region, women in a distress, concepts of social work, methods of social work

PREDGOVOR

Prvi Pomurski materinski dom je začel delovati v začetku leta 2016 in deluje na dveh lokacijah - v Sv. Juriju ob Ščavnici in v Martjancih. Kapacitete pomurskega materinskega doma so po večini zapolnjene. Kar 90 odstotkov uporabnic prihaja iz lokalnega okolja. Materinski dom ponuja stanovalkam pri reševanju osebnih stisk poleg začasne namestitve tudi psihosocialno pomoč in podporo. V program materinskega doma se lahko zatečejo ženske, nosečnice in matere z otroki, starimi do 14 let, ki so se znašle v trenutni ali dalj časa trajajoči stiski.

Kot študentka na praksi in sedaj kot prostovoljka sem od konca leta 2016 mesečno vključena v dogajanje enote materinskega doma v Martjancih. Deležna sem bila različnih življenjskih zgodb uporabnic in mnogim je bila skupna ("med vrsticami" izražena) izkušnja z nasiljem. Mnoge ženske, ki ostanejo same z otroki in potrebujejo storitve materinskih domov, imajo izkušnje z nasiljem.

Namen raziskave je bil dobiti vpogled v delo zaposlenih strokovnih in laičnih delavk z ženskami žrtvami nasilja v materinskem domu. Ker pomeni vsakodnevno delo v materinskem domu soočanje s številnimi izzivi, smo skupaj z zaposlenimi raziskale, kako obravnavajo primere nasilja nad ženskami in v kolikšni meri skozi metode socialnega dela vključujejo koncepte dela z žrtvami nasilja.

Opravila sem intervjuje s petimi zaposlenimi strokovnimi (3) in laičnimi (2) delavkami. Zaposlene imajo dobro teoretično podlago za delo z žrtvami nasilja, ki izhaja iz feministične teorije o nasilju nad žensko, ki slednje vidi kot posledico moške dominacije v družbi. Pri delu in tudi zasebno jih usmerjata Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in Kodeks Karitas.

Za sprejem žrtve akutnega nasilja se zaposlene ne odločajo, saj je predvsem z vidika varnosti stanovalk primernejši najprej umik v Krizni center in nato v Varno hišo. Kljub temu zaposlene zaznavajo posledice preživetega nasilja, ki se kažejo v osebnih čustvenih stiskah žensk. Teže nasilja torej ne moremo zmanjševati, saj se pogosto skozi individualne pogovore sčasoma razkrije čustvena stiska po preživetem nasilju. Poleg individualne podpore žrtvi so zaposlene usmerjene tudi na ozaveščanje družbe o neenakosti spolov in opozarjanje na podcenjenost žensk, predvsem na poklicnem področju, ki predstavlja temelj samostojnosti in neodvisnosti žensk.

Žrtve nasilja naslavljam izključno z žensko slovnično obliko, izraz povzročitelj nasilja pa uporabljam v moški slovnični obliki, zato ker je po Nacionalni raziskavi o nasilju v zasebni sferi (Leskošek idr., 2010) preko 90 % povzročiteljev nasilja moškega spola, in ker je bil namen mojega dela raziskati delo z ženskami - žrtvami nasilja v materinskem domu. Izraze strokovna delavka, socialna delavka, uporabnica uporabljam namenoma v obeh spolih.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	NASILJE NAD ŽENSKO.....	1
1.2	OBLIKE NASILJA	2
1.3	DINAMIKA NASILJA	4
1.4	POSLEDICE NASILJA	4
1.5	SOCIALNO DELO Z ŽRTVAMI NASILJA	5
1.5.1	Prvi stik.....	6
1.5.2	Delovni odnos.....	6
1.5.3	Individualni pristop	8
1.5.3.1	Individualni načrt pomoči.....	9
1.5.3.2	Ocena ogroženosti	9
1.5.4	Krepitev in perspektiva moči.....	10
1.5.5	Zagovorništvo	12
1.6	SVETOVALNO DELO Z ŽRTVAMI NASILJA.....	13
1.6.1	Poznavanje teorije patriarhata	13
1.6.2	Odnos do nasilja	14
1.6.3	Verjeti žrtvi nasilja	14
1.6.4	Osredotočiti se na preventivo	14
1.7	PRVI POMURSKI MATERINSKI DOM S SVETOVALNICO	15
1.7.1	Program	16
1.7.2	Pravila.....	17
1.7.3	Svetovalnica	19
2	EMPIRIČNI DEL.....	20
2.1	FORMULACIJA PROBLEMA	20
2.2	NAMEN IN CILJI.....	20
2.3	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	20
3	METODOLOGIJA.....	22
3.1	VRSTA RAZISKAVE	22
3.2	MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV	22
3.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	22
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	22
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	23
4	REZULTATI.....	24

4.1	PRIHOD V MATERINSKI DOM	24
4.1.1	Stiska	24
4.1.1.1	Stanovanjska stiska.....	24
4.1.1.2	Finančna stiska	25
4.1.1.3	Osebnе čustvene stiske	25
4.1.1.4	Slaba socialna mreža	26
4.1.1.5	Zdravstvene težave	26
4.1.1.6	Skupek različnih stisk.....	26
4.2	OSEBNE USMERITVE PRI DELU	26
4.2.1	Osebnе vrednote	26
4.2.2	Poklicna načela	27
4.3	TEORETIČNE USMERITVE PRI DELU Z ŽRTVAMI NASILJA	28
4.3.1	Zakonodaja	29
4.3.2	Literatura	29
4.3.3	Doktrina socialnega dela	29
4.3.4	Dodatno usposabljanje.....	30
4.4	PRVI ODZIV.....	31
4.4.1	Strokovne delavke	32
4.4.2	Laični delavki	33
4.5	STROKOVNO DELO.....	33
4.5.1	Metode socialnega dela	33
4.5.1.1	Individualno svetovalno delo.....	33
4.5.1.1.1	Individualni načrt pomoči.....	34
4.5.1.2	Skupinsko delo	35
4.5.1.3	Skupnostno delo	36
4.5.2	KONCEPTI SOCIALNEGA DELA	37
4.5.2.1	Krepitev moči	38
4.5.2.2	Zagovorništvo	39
4.5.2.3	Spremljanje.....	40
4.5.2.4	Učenje spretnosti	40
4.6	MATERINSKI DOM ALI VARNA HIŠA?	40
4.6.1	Varna hiša	41
4.6.2	Materinski dom.....	41
4.6.3	Krizni center	42
4.7	ŽENSKA V DANAŠNJI DRUŽBI	42

4.7.1	Patriarhalna družba	42
4.7.1.1	Nasilje nad žensko	43
4.7.2	Razvoj feminizma.....	43
4.7.2.1	Preprečevanje nasilja	44
5	RAZPRAVA.....	45
6	SKLEPI	53
7	PREDLOGI.....	54
8	VIRI IN LITERATURA	55
8.1	KNJIŽNO GRADIVO	55
8.2	INTERNETNI VIRI	57
8.3	ZAKONODAJA	58
9	PRILOGE.....	59
9.1	INTERVJUJI	59
9.1.1	Strokovna delavka 1: VLASTA	59
9.1.2	Strokovna delavka 2: MAJA	63
9.1.3	Strokovna delavka 3: SABINA	68
9.1.4	Laična delavka 1: TADEJA.....	71
9.1.5	Laična delavka 2: ANICA	73
9.2	OBDELAVA PODATKOV	75

KAZALO TABEL

Tabela 1.1: Tabela za oceno stopnje ogroženosti žrtve nasilja (Anderluh, M. idr., 2015: 42).	10
Tabela 3.1: Primer kodiranja	23
Tabela 9.1: Tabela s kodiranjem	76

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 NASILJE NAD ŽENSKO

Nasilje izhaja iz neravnovesja moči in gre za zlorabo moči močnejše osebe nad šibkejšo. Povzročitelj s psihičnimi, spolnimi, fizičnimi, ekonomskimi in drugimi oblikami nasilja posega v osebno integriteto žrtve in omejuje njen človeški položaj. (Hrovat, 2017:8) Deklaracija Združenih narodov o odpravi nasilja nad ženskami (1993) v prvem členu opredeli nasilje nad ženskami kot vsako dejanje nasilja, ki temelji na spolu in ima za posledico, ali je verjetno, da bo imelo za posledico, fizično, spolno ali psihično škodo oziroma trpljenje žensk. V to so vključene tudi grožnje s takimi dejanji, prisila v kaj ali samovoljna omejitev prostosti, ne glede na to, ali se to dogaja v javnem ali zasebnem prostoru.

Bistven koncept razumevanja nasilja nad ženskami je po Zaviršek (1994 v Urek 1997: 389) koncept moči, ki določa interakcije med ženskami in moškimi, zato so različne feministične teorije definirale nasilje nad ženskami kot način nadzorovanja, obvladovanja in izkazovanja moči, ki ga izvajajo večinoma moški nad ženskami. Nasilje zato ni samo osebna težava žrtve, ampak tudi težava družbe. Tudi Janko Spreizer (2013: 45-49) trdi, da je večina oblik nasilja družbeno pogojena in pravi, da je nasilje družbeni in ne individualni problem. V Resoluciji o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini (Ur. l. št. 41/9) je zapisano, da je nasilje kršitev temeljnih človekovih pravic, torej pravice do življenja, do zaščite pred telesnimi in duševnimi poškodbami, do varnosti dostojanstva, do najvišjega možnega standarda telesnega in duševnega zdravja ter do pravice enakosti v družini. Nasilje nad ženskami zajema nasilje v družini, spolno nasilje, spolno nadlegovanje, trgovino z ženskami in deklicami, prisilno prostitucijo in pornografijo, prisilne poroke itd.

Ženska je že od nekdaj veljala za moževo lastnino, katere namen je bil predvsem zagotoviti moškemu potomstvo. V Starem Rimu so sprejeli prvo zakonodajo o možu kot absolutnemu vladarju. Žena je morala moža ubogati, mož je imel pravico ženo kaznovati zaradi neposlušnosti. "Biološka razlika med spoloma, se pravi med moškim in ženskim telesom, zlasti anatomska razlika med spolnimi organi, se tako zdi kot naravna utemeljitev družbeno konstruirane razlike med spoloma." (Bourdieu 2010: 13)

Čeprav so se zakonodaje z leti spremenile in so ženske dobile volilno pravico, se je položaj žensk v družbi začel pomembneje spreminjati šele v petdesetih in šestdesetih letih z močnim ženskim gibanjem. V tem obdobju so začeli poudarjati problem nasilja v družini, sprejete so

bile nove inkriminacije in pričela so se ustanavljati zatočišča za pretepe ne ženske. (Filipčič 2002: 87) Hkrati so se vedno znova pojavljale polemike, zakaj ženske vztrajajo v nasilnih odnosih. Konec 70. let je po Filipčič (2002: 96) kot reakcija na razmišljanja o tem nastala teorija "naučene nemoči." Izhajala je iz perspektive socialnega učenja in trdila, da se ženske preko socializacije in preko lastnih izkušenj naučijo, da nimajo vpliva na "sovražno okolje". V ženskah se utrdi prepričanje, da nimajo vpliva na ravnanje drugih, zato nimajo motivacije za spreminjanje okolja ali konkretne situacije. Ženske torej sprejemajo nasilje kot način življenja, ker so se naučile, da ga ne (z)morejo preprečiti. Po Plaz (2014: 83) se družba ne bi smela spraševati, zakaj ženske toliko časa vztrajajo v nasilnem odnosu, temveč kako sploh zberejo toliko poguma, da zapustijo povzročitelja nasilja.

V Sloveniji smo leta 2008 sprejeli Zakon o preprečevanju nasilja v družini (Ur. l. RS, 16/2008), ki v 3. členu definira družinsko nasilje kot vsako uporabo fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana proti drugemu družinskemu članu oziroma zanemarjanje družinskega člana ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročiteljice oziroma povzročitelja nasilja. Zakon določa tudi vlogo, naloge in sodelovanje različnih državnih institucij in nevladnih organizacij pri obravnavi nasilja v družini. Poseben predpis, ki bi urejal nasilje nad žensko v slovenski zakonodaji, ne obstaja, saj so vsi predpisi spolno nevtralni, kljub temu da raziskave kažejo, da se nasilje v največji meri dogaja ravno ženskam.

Slovenija je podpisnica praktično vseh pomembnejših deklaracij, konvencij in sporazumov, ki urejajo problematiko nasilja nad ženskami. Leta 2014 je ratificirala izjemno pomemben dokument, in sicer Konvencijo Sveta Evrope o preprečevanju nasilja nad ženskami in nasilja v družini ter o boju proti njima. Osnovni cilj konvencije je ustvariti Evropo brez nasilja nad ženskami in nasilja v družini. (Nasilje nad ženskami: opredelitev pojmov in kratka predstavitev problematike, 2018)

1.2 OBLIKE NASILJA

Oblike nasilja so različne, vse pa hudo prizadenejo in pustijo negativne sledi. Četrtnina vprašanih v Nacionalni raziskavi o pojavnosti nasilja nad ženskami v Sloveniji (2011) je imela izkušnjo s fizičnim nasiljem od 15. leta naprej. Kar polovica istih anketirank je prav tako doživela psihično nasilje. Spodaj našteje oblike nasilja sem povzela po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini. (Ur. l. RS, 16/2008, v nadaljevanju ZPND)

”O psihičnem nasilju govorimo kot o vzorcu nadzorovanja, s katerim eden od partnerjev vedno znova doseže tisto, kar hoče, na račun drugega partnerja, njegovih pravic, prepričanj, želja.” (Meden 1998 v Plaz 2014: 74) Psihično nasilje se lahko izraža skozi besedo, lahko pa tudi preko vedenja ali s tišino. ZPND psihično nasilje definira kot ”ravnanja, s katerimi povzročitelj nasilja pri družinskem članu povzroči strah, ponižanje, občutek manjvrednosti, ogroženosti ali druge duševne stiske”. Psihično nasilje se lahko izvaja zelo očitno, lahko pa se izvaja na zelo prefinjen, potuhnjen način in je pogosto težko dokazljivo. Med psihično nasilje uvrščamo grožnje, izoliranje od prijateljev in družine, posmehovanje glede navad, inteligentnosti, prikrajšanje glede denarja, poniževanje, kritiziranje, ignoriranje, posmehovanje.

Fizično nasilje je najbolj očitna oblika nasilja, saj je poleg psihičnega maltretiranja uporabljena tudi fizična sila (klofuta, brce, davljenje, pretepanje z različnimi predmeti, lasanje, umor), ki pušča vidne posledice v obliki poškodb na telesu.

Cilj fizičnega in drugih oblik nasilja je pridobiti, povečati ali dokazovati svojo moč nad žrtvijo. (Plaz 2014: 76)

Spolno nasilje pomeni nezaželen poseg v posameznikovo spolno integriteto. Po ZPND spolno nasilje predstavljajo ravnanja s spolno vsebino, ki jim družinski član nasprotuje, je vanje prisiljen ali zaradi svoje stopnje razvoja ne razume njihovega pomena. Gre za siljenje v neželene spolne odnose, siljenje k sodelovanju v neželenih spolnih praksah, spolno občevanje po fizičnem napadu, spolne zlorabe otrok.

Ekonomsko nasilje po ZPND pomeni neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje družinskega člana pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanju s premoženjem, s katerim družinski član samostojno razpolaga oziroma upravlja, ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov.

Tudi zanemarjanje je oblika nasilja, o kateri govorimo, kadar oseba opušča dolžno skrb za družinskega člana ali članico, ki jo potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, razvojnih ali drugih osebnih okoliščin. (Plaz 2014: 77) Najpogosteje so žrtve te oblike nasilja osebe s fizično ali psihično oviranostjo in starejše osebe.

1.3 DINAMIKA NASILJA

Nasilje v partnerskem razmerju se stopnjuje glede na pogostost in intenzivnost. Posplošeno bi razvoj in obstoj nasilja nad žensko lahko razumeli kot proces ponavljajočih se valov. Nasilje sčasoma postane aktiven proces, ki ga žrtev in povzročitelj normalizirata vsak na svoj način. To vodi do sprejemljivosti in opravičljivosti. Začne in stopnjuje se po prvem nasilnem dogodku. Po Hrovat (2017: 10) se začne z blagimi oblikami psihičnega nasilja, ki jih žrtev ne prepozna kot nasilje. Da bi preprečila nadaljnje nasilje, žrtev počasi prilagaja svoje življenje in sprejema omejitve, ki jih postavlja in zahteva povzročitelj. Nasilje se stopnjuje skladno s povzročiteljevo vse večjo željo po izkazovanju moči in nadzorovanju.

Študije v industrijsko razvitih in ne/manj razvitih (tradicionalnih) družbah so pokazale zelo podoben repertoar sprožilnih stanj, ki vodijo v nasilne odzive moškega: neubogljivost, odgovarjanje – jezikanje, zamujanje s pripravo obroka, neustrezna skrb za otroke in dom (glede na pričakovanja), omenjanje denarja ali drugih žensk, zapuščanje doma brez moževega dovoljenja, zavračanje spolnega odnosa, sum o nezvestobi. (Balažic, Kornhauser, 2006:11)

Dinamiko nasilja bi lahko poimenovali tudi "krog nasilja," ki ga je prva poimenovala Lenore Walker (1979). Krog nasilja (po Bjorck 1998 v Plaz 2004: 155) pogosto kaže vzorec različnih faz: obdobje naraščanja napetosti, nasilje, obdobje opravičevanja, ko se partner ženski na različne načine opravičuje za storjeno dejanje in ji obljublja, da se to ne bo nikoli več ponovilo in obdobje nežnosti, medenih dni. V nekem trenutku pa ponovno pride do stopnjevanja napetosti – ženska čuti napetost že v zraku in kmalu ponovno pride do nasilja.

1.4 POSLEDICE NASILJA

Posledice nasilja se od posameznice do posameznice razlikujejo in so odvisne od številnih dejavnikov, po Hrovat (2017: 11) najpogosteje od intenzivnosti in obdobja trajanja nasilja, tudi od odziva okolice. Nekatere raziskave so pokazale, da je povprečna doba zlorabljanja, preden ženska zapusti razmerje (tiste, ki seveda sploh sprejmejo takšno odločitev), sedem let. (Filipčič 2002: 95) Lahko si predstavljamo, da se v takem času razvijejo posledice nasilja, ki so bolj ali manj očitne.

Po Hrovat (2017: 12) se posledice nasilja kažejo na telesnem, čustvenem in vedenjskem področju:

Telesni nivo: trzanje očesa ali drugega dela telesa, bolečine v določenih delih telesa, napetost mišic, poškodbe, slabša gibljivost zaradi poškodb, pospešeno bitje srca, pomanjkanje energije, kronična utrujenost, psihosomatska obolenja, slab imunski sistem, glavoboli, težave z zaznavanjem svojega telesa, izguba ali povečanje telesne teže.

Psihično in čustveno področje: slaba samopodoba, strah pred prihodnostjo, povečana tesnoba, izguba zaupanja vase, izguba zaupanja v druge ljudi in v svet nasploh, pretirana opreznost, težave s koncentracijo, težave s spanjem ali nočne more, žalost, depresivnost, občutek nemoči, jeza, razdražljivost, občutek praznine, izguba veselja do življenja, težave pri navezovanju stikov, razmišljanje o samomoru.

Vedenjski nivo: opustitev hobijev in prostočasnih dejavnosti, zmanjšanje druženja z drugimi, izogibanje določenim krajem, ljudem ali dogodkom, povečana agresivnost in napadalno vedenje, težava z mirovanjem, povečanje ali zmanjšanje spolnih aktivnosti, izbruhi jeze, pogost jok, prekomerno pitje ali druge oblike samodestruktivnega vedenja.

1.5 SOCIALNO DELO Z ŽRTVAMI NASILJA

Teorija nam pomaga, da lahko pojasnimo in napovedujemo pojave. Kadar govorimo o teoriji socialnega dela, nas po Mešl (2008: 11) zanima dvojje – različne teorije za socialno delo, ki jih v socialnem delu kot stroki uporabljamo za kompetentno ravnanje v procesih pomoči in teorija socialnega dela kot vede, ki med drugim zagotavlja okvir za izbiro in integracijo teorij v vsakokrat specifičnih, konkretnih, praktičnih primerih. Socialno delo ni interdisciplinarno, ampak transverzalno – razume okoliščine, jih povezuje z drugimi, najde drugačen pomen. Po Flaker (2003: 6) ne gre le za to, da teorije socialnega dela povedo, kako delati na področju socialnega dela, in da jih metodike aplicirajo in prilagodijo kontekstu, velja tudi narobe, kontekst in metoda tudi prilagajajo teorije. Svetovalne smernice pri delu z žrtvami nasilja, ki so ga razvile nevladne organizacije in jih opisujem v naslednjem poglavju, zato močno dopolnjujejo metode in koncepte socialnega dela.

Izraz socialno delo nas v samem poimenovanju usmeri na vprašanje, kako ravnati? Beseda delo nas nagovarja v ravnanja, dejanja, akcijo. Pri delu z žrtvami nasilja moramo upoštevati tudi tiha in nevidna zgodovinska ozadja, ki krojijo našo družbo in (nezavedno) določajo tudi odzive strokovnih delavcev.

1.5.1 Prvi stik

Prvi stik strokovnega delavca z žrtvijo nasilja je izrednega pomena za odločitev ženske za nadaljnje sodelovanje z institucijo in vztrajanje na poti iz nasilja. Prvi pogovor med strokovno delavko in uporabnico zavzema posebno mesto in terja od strokovnih delavcev veliko spretnosti, da skupaj z žensko, ki ima zaradi nasilja povsem izkrivljen odnos do (za)upanja, pridemo do točke, v kateri bo verjela nam in naši instituciji, da je možna pot iz nasilja.

Strokovni delavci tudi z neverbalnim odzivom spodbujajo ali zavirajo odločitev ženske za vztrajanje na poti iz nasilja in zaupanje v institucijo. Prvi odziv strokovnih delavcev, ki se zgolj posredno srečujejo s primeri nasilja, je pogosto bežen in zato hladen, neoseben. Žrtvi nasilja vzbuja občutke manjvrednosti in nesposobnosti. Vsak odziv strokovne osebe je zato žrtvi opora ali dodatno razočaranje.

Pri prvem stiku po Flaker (2003) socialna delavka deluje na treh ravneh:

- človeški, osebni pristop ("razbijanje ledu," spoštljiv in prijazen stik, neformalni pogovor, humor),
- spoznavanje uporabnika v tem, da pove svojo zgodbo,
- socialno-delovni odnos (mandat socialnega delavca, predstavitev pravic in dolžnosti po obstoječem sistemu, ocena uporabnika, kako vidi situacijo, predstavitev možnih oblik pomoči in storitev drugih ustanov).

Ob tem "na svoje klientke glejte kot na močne osebe, ki se lahko pozdravijo in srečno zaživijo; glejte nanje kot na osebe, ki so si zmožne ustvariti veselo in zadovoljno življenje. Vaša klientka je strokovnjakinja za svoje okrevanje." (Bass, Davis 1998: 373)

1.5.2 Delovni odnos

Vsak odnos med socialno delavko in uporabnico imenujemo delovni odnos. Mešl (2008: 131) trdi, da je koncept delovnega odnosa specifična socialnodelovna teorija, ki vzpostavlja in varuje pogoje za soustvarjanje procesa pomoči in prispeva k učinkovitosti in uspešnosti sprememb.

Delovni odnos je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Delovni odnos uporabnice in socialne delavke definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. (Čačinovič Vogrinčič idr., 2011: 9) Čeprav ni posebno določenega postopka za delo z žrtvami nasilja, so

elementi delovnega odnosa z dopolnjujočimi koncepti vodilo tudi pri obravnavi nasilja nad žensko.

Elementi delovnega odnosa so:

- dogovor o sodelovanju,
- instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje.

Elementi delovnega odnosa se v praksi vzdržujejo in ohranjajo s pomočjo sodobnih konceptov v socialnem delu:

- perspektiva moči,
- etika udeležnosti,
- znanje za ravnanje,
- ravnanje s sedanjostjo.

Delovni odnos se začne z vzpostavitvijo dogovora o sodelovanju. Dogovor o sodelovanju je poseben uvodni ritual, ki vsebuje pristanek vseh vpletenih članov v sodelovanje. V njem je jasno opredeljeno, kakšne so naše vloge, kje smo, kako bomo delali in kam želimo v določenem času priti.

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Lüssi, 1991) predstavlja temelj socialnega dela, kjer sta v središču dialog in sodelovanje vseh udeleženi v problemu in drugih, ki lahko prispevajo k rešitvi. Vloga socialnega delavca je, da soustvari prostor, kjer vsak vstopa s svojo definicijo problema, socialna delavka doda svoje videnje in tako se raziskujejo možnosti dobrega, uresničljivega.

Osebno vodenje pomeni vodenje socialne delavke k dogovorjenim in uresničljivim dobrim izidom. Skupaj z uporabniki raziskuje in vodi k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov. Socialna delavka se vedno odziva osebno, ubesedi svoja videnja, spoznanja in tako prispeva k novemu pogledu.

Etika udeležnosti nas po Čačinovič Vogrinčič (2011: 12) usmerja v to, da objektivnega opazovalca, socialno delavko, nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede; je pogovor, ki se nadaljuje.

Znanje za ravnanje je pomemben socialnodelavski koncept, ki govori o procesu pretvorbe znanja v akcijo, katerega utemeljitelj je Ion Rosenfeld. Slednje je za socialno delo ključnega pomena.

Ravnanje s sedanostjo oziroma koncept prisotnosti Toma Andersena pomeni poslušati in biti tukaj in zdaj na voljo za sočutje in razgovor. Sedanost je najbolj dragocen čas, ki ga imamo na voljo, da ga porabimo za sodelovanje v projektu pomoči.

1.5.3 Individualni pristop

V današnjem času ima uporabnik v procesu delovnega odnosa drugačno pozicijo kot jo je imel v preteklosti. "Stranko, klienta" je zamenjal "sogovornik, partner, sodelavec, ekspert iz izkušenj". Jezik socialnega dela je pozitivnejši. Je tisti, ki opogumlja, podpira in daje moč. Je tisti, ki ga uporabnik razume, saj je pomoč lahko učinkovita le, če vsi razumemo, kje smo, kam smo namenjeni in kako bomo do tja prišli.

Današnje socialno delo zagovarja popolno udeležbo uporabnika pri načrtovanju storitev zanj in v tem pomeni omogočanje in ohranjanje vpliva nad odločitvami v vsakdanjem življenju. Tako uporabniki postanejo aktivni sodelavci. Individualni pristop zahteva od strokovnih delavcev vedno znova prepoznavanje posameznikove situacije in omogočanje uporabnikom, da storitve načrtujejo skupaj z njimi. Strokovni delavci so dolžni delati po načelih zaupnosti, zavezanosti k udeležanju ciljev in zagotavljanju uporabniškega vpliva in participacije, jasno določenih vlogah, mandatu in proslavljanju dosežkov. Delo temelji na spoštovanju neločljive vrednosti in dostojanstva posameznika, spoštovanju pravic, ki iz tega izhajajo, in načel za njihovo uveljavljanje.

Škerjanc (2006: 52) navaja naslednje pravice uporabnika:

- Pravica do samoodločanja: uporabnik sam opredeli svojo situacijo, težavo, cilje, ki jih želi doseči ali uresničiti, in pot do njih. Pri načrtovanju izvedbe raziše lastne vire in podeli mandate za sodelovanje drugih pri udeležanju ciljev.
- Pravica do sodelovanja: uporabnik in strokovni delavec v sodelujočem partnerskem odnosu prispevata vsak svoj nenadomestljivi del za udeležanje ciljev iz načrta.
- Pravica do izbire: uporabnik izbira načrtovalca, okoliščine sodelovanja, vsebine storitev in izvajalce, ker ima nad procesom zagotavljanja storitev vpliv.
- Pravica do učenja iz lastnih napak: uporabnica ima na voljo informacije o mogočih posledicah svojih odločitev, opredeljuje se po lastni presoji in ob tem ne izgubi pravice do storitev za udeležanje ciljev iz individualnega načrta.
- Pravica si premisliti: uporabnik lahko v katerem koli trenutku spremeni svoj cilj, ga prekliče ali nadomesti z novim.

- Pravica ohraniti nadzor: nad procesom načrtovanja, nad izvajanjem storitev in nad osebnimi podatki, nad zapisi o njem.
- Pravica do sporočanja in sporazumevanja, ki uporabniku najbolj ustreza: to pomeni, da bodo načrtovalec in vsi sodelujoči v procesu zagotavljanja storitve prilagodili komuniciranje uporabnikovemu ali poiskali tolmača po uporabnikovi izbiri, če tega ne zmorejo opraviti sami.

1.5.3.1 Individualni načrt pomoči

Metoda izdelave individualnega načrta se je v Sloveniji začela uveljavljati leta 1995 in je sprva bila poimenovana kot "načrt skrbi ", leta 1998 pa se je na pobudo ljudi s hendikepom preimenovala v "individualni načrt za samostojno življenje ". (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002: 149) Novo poimenovanje je po Videmšek, Mali (2018: 29) pomenilo tudi konceptualne premike, in sicer od skrbi do ocene potreb.

Bistvo individualnega načrta je prevzemanje vpliva uporabnice nad svojim življenjem in nad potekom samega načrtovanja. Tako v procesu načrtovanja pridobijo občutek nadzora in prevzemajo vpliv na odločanje o bistvenih vprašanjih v svojem življenju. Uporabniška perspektiva pomeni popolno vključenost ljudi z osebnimi izkušnjami v načrtovanje, tako v času zapisa načrta, kot pri njegovi izvedbi in navaja predvsem to, da razmišljamo o razmerjih moči in vplivu uporabnika na svoje življenje. (Videmšek, Mali, 2018: 33-34)

V ospredju zapisa je zavezniški odnos med uporabnico ter socialno delavko in je napisan glede na prioriteto, za katero se žrtev nasilja odloči, glede na to, kaj si želi spremeniti in kako bi to spremenila, do kdaj bo to naredila in koga si želi, da ji pri tem pomaga.

1.5.3.2 Ocena ogroženosti

V procesu pomoči žrtvi nasilja se oceni, kolikšna je njena ogroženost in njenih otrok. Ker odrasla uporabnica sama najbolj oceni svojo ogroženost, je pri oceni zelo pomembno iskreno sodelovanje ženske. Stopnja ogroženosti se oceni kot osnovna, srednja ali visoka. Ocena se pripravi še na podlagi vedenja povzročitelja nasilja, psihičnega in fizičnega stanja žrtve nasilja, njenih prepričanj in podpore socialne mreže.

Tabela 1.1: Tabela za oceno stopnje ogroženosti žrtve nasilja (Anderluh, M. idr., 2015: 42).

Stopnja ogroženosti	Povzročitelj	Žrtev	Socialna mreža
Osnovna	- grozi, a delno prevzema odgovornost za svoje nasilno vedenje - kaže pripravljenost za sodelovanje z institucijami - ni novih izbruhov nasilja	- meni, da povzročitelj nasilja groženj ne bo uresničil, - ni socialno izolirana, ima potrebne informacije o možnostih zaščite - ne boji se, meni, da bi se moral povzročitelj nasilja vključiti v obravnavo	- sorodniki, sosedje, prijatelji in sodelavci ne opravičujejo nasilnega vedenja - žrtev nasilja ima podporo socialne mreže pri ukrepanju ob morebitnih ponovnih izbruhih nasilja
Srednja	- grozi, da bo poškodoval ali ubil družinske člane ali sebe - ne prevzema odgovornosti za lastno nasilno vedenje in odgovornost prelaga na žrtev ali na situacijo - nasilje traja dlje časa, njegova intenziteta in pogostost se povečuje	- je prestrašena in na podlagi predhodnih izkušenj verjame, da bo povzročitelj nasilja grožnje uresničil - načrtuje odhod, a nima izdelanega varnostnega načrta	- prisotni so rizični psihosocialni dejavniki, (brezposelnost, alkoholizem, revščina, stanovanjski problemi ...) - socialna mreža podpira žrtev nasilja pri aktivnostih, ki jih bo izvedla za izhod iz nasilja
Visoka	- odkrito grozi in se nasilno vede, poseduje orožje, ne prevzema odgovornosti za nasilje in nima interesa za spremembe - kaže visoko stopnjo ljubosumja, nadzoruje žrtev - ima zgodovino nasilnega vedenja - pogostost in intenziteta nasilja se stopnjujeta - opaziti je osebnostne lastnosti, ki kažejo na obsesivno, sadistično ali psihopatsko osebnost	- občuti izrazit strah pred povzročiteljem - na podlagi prejšnjih izkušenj je prepričana, da je povzročitelj nasilja sposoben uresničiti grožnje, da bo poškodoval njo ali otroke - nima izdelanega varnostnega načrta - prisotne so strategije preživetja, ki blokirajo aktivnost žrtve	- prisotni so visoko rizični psihosocialni dejavniki (kronična brezposelnost, duševna bolezen, alkoholizem, odvisnost od drog, smrt v družinskem krogu, kronične bolezni, posttravmatska stresna motnja) - žrtev nasilja nima podpore v okolju

1.5.4 Krepitev in perspektiva moči

Vito Flaker (2015) v eni izmed agend pojasnjuje zmedo z izrazi krepitve moči in perspektive moči. Pravi, da je krepitev moči (empowerment) pristop, kjer je v ospredju moč in njena krepitev na raznih ravneh človekovega delovanja, predvsem v povezavi s krepitvijo

pogodbene moči. Krepitev moči je le v majhnem delu svetovalna (pogovorna) dejavnost, usmerjena je v pridobivanje in dostop do virov moči – krepitev družbenega položaja (statusa), pridobivanje zaveznikov, prijateljev in podpornikov, omogočanje dostopa do finančnih in drugih sredstev (prevoz, stanovanje, pripomočki itn.), ki okrepijo moč človeka. V okviru krepitev moči je zagovorništvo gotovo ena od pomembnejših drž in metod. Perspektiva moči (strengths perspective) je pristop, v katerem je strokovnjak usmerjen predvsem v vrline (ne pa pomanjkljivosti) človeka in na njih gradi svoje delovanje. Perspektiva moči (ali morda bolje rečeno perspektiva vrlin) je ožji pojem in je skorajda nujni sestavni del krepitev moči, a tudi socialnega dela nasploh. Kot bi dejala Gabi Čačinovič Vogrinčič (2002), nam koncept krepitev moči omogoči, da se srečujemo z ljudmi tam, kjer so, in se jim pridružimo v njihovem jeziku in z njimi potrjujemo njihove talente, želje, cilje in spretnosti. V okviru individualne krepitev moči po Videmšek (2008: 214) posamezniki prepoznavajo njihovo stigmo, diskriminacijo in zatiranje, se soočajo z lastno stigmo in stereotipi ter delajo s svojimi občutki jeze, strahu in podobno.

Perspektivo moči oziroma kraljev koncept socialnega dela je utemeljil Dennis Saleebey in pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč. (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič idr., 2011: 12)

V pomoč nam je leksikon moči (Saleebey), ki vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel za lažje razumevanje dela iz perspektive moči:

- Dodajanje moči (Podpiranje posameznikov in družin, da odkrijejo in razširijo svoje vire moči. Moč posameznika podpremo tudi v skupnosti. Izhajamo iz tega, da je moč obnovljiva.)
- Včlanjenost (Spoštovanje človekove potrebe, da je odgovoren in potreben član družbe. Če ni, je naša naloga, da ga vključimo.)
- Okrevanje (Zavedanje, da ima posameznik moč, da okreva in premaguje težke življenjske udarce.)
- Zdravljenje (Sposobnost posameznika, da ozdravi in zavedanje, da ima vsak posameznik notranjo modrost, da prepozna, kaj je zanj dobro.)
- Dialog in sodelovanje (Sporazumevanje, dogovarjanje – etika udeležnosti v soustvarjanju nove zgodbe.)

- Odpovedati se temu, da ne verjamemo (Naučiti se verjeti našim sogovornikom in odpovedati se temu, da vemo bolje od sogovornika.)

Odločitev za ravnanje iz perspektive moči je torej vedno znova osebna odločitev. Od nas je odvisno, ali bo naše delo temeljilo na perspektivi moči in koliko bomo usmerjali izvorni delovni projekt pomoči v smer iskanja talentov, virov moči in iskanja dobrih izkušenj iz preteklosti. Vire moči žrtev nasilja lahko najde v različnih stvareh – pozitivne izkušnje iz preteklosti, socialna mreža, osebne pozitivne lastnosti ali karkoli drugega, kar ji pomaga. Tako ima uporabnica v procesu že od začetka sodelovanja aktivno vlogo. Je gospodarica načrtovanja in izvajanja načrtovanih dogovorov.

1.5.5 Zagovorništvo

Zagovorništvo izhaja iz zgodovinske borbe za družbeno emancipacijo odrinjenih družbenih skupin in je namenjeno zastopanju interesov ljudi. Socialnodelavsko zagovorništvo je po Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002: 80) enkratna in skupna predstavitev ciljev uporabnika oziroma uporabnikov v javnem prostoru z namenom, da bi sistematično vplivali na tiste, ki odločajo. Zagovorništvo se izvaja v okolju, ki je nepravilno oz. v sistemu, ki se ne odziva na pravice in potrebe uporabnikov. Socialni delavec pri tem prevzame odvetniško oziroma zastopniško vlogo z upoštevanjem perspektive moči uporabnika.

Temeljne naloge zagovorništva po Zaviršek, Zorn, Videmšek (2002: 83) so naslednje:

- Opolnomočenje uporabnika oz. skupine uporabnikov: informiranje, učenje spretnosti, spremljanje v institucije, iskanje novih možnosti in izbir, pomoč pri uresničevanju pravic iz socialnega varstva, izdelava individualnega načrta za samostojno življenje itd.
- Zavzemanje za uporabniške cilje: ustanovitev stanovanjske skupine, organiziranje službe za osebno asistenco, ustanovitev mobilnega kriznega tima za ljudi s težavami v duševnem zdravju, odstranitev arhitektonskih ovir v lokalni skupnosti itd.
- Spremembe v širšem okolju: odpravljanje diskriminatornih praks, spremembe javnega mnenja, spremembe v zakonodaji, nabiranje sredstev za neodvisne zagovornike, vpeljava neposrednega financiranja socialnih storitev itd.

Zagovorništvo v primerih obravnav nasilja nad žensko največkrat pomeni vzpostavljanje stika z institucijami, pomoč pri izpolnjevanju dokumentacije za postopke na institucijah, spremstvo na institucije in podobno. O ciljih in strategijah zagovorništva se zagovornik in uporabnica dogovarjata skupaj. Prav tako sta v proces vključena enakopravno.

1.6 SVETOVALNO DELO Z ŽRTVAMI NASILJA

Nevladne organizacije so skozi prakso razvile nekaj smernic, pomembnih za delo z žrtvami nasilja. Smernice so pomembno dopolnilo metodam socialnega dela. Zavedati se moramo, da so posledice družbeno sprejemljivega patriarhata lahko tudi nezavedno v nas, našem razmišljanju in delovanju. Čas je, da se ustavimo, poglobimo vase, v naša prepričanja in stereotipe.

1.6.1 Poznavanje teorije patriarhata

Vloga moškega in ženske v naši družbi je še vedno pod močnim vplivom patriarhata. To se kaže tudi pri delu strokovnih delavk in delavcev z žrtvami nasilja, ko s svojimi izjavami, kako bi se morala ženska obnašati v partnerskem odnosu ter nasveti, da naj vendarle malo bolj potrpi, potiskajo ženske še naprej v vlogo nemočnih žrtev, ki naj sprejmejo svoj del družbeno determiniranega spola, ki vključuje potrpežljivost, ponižnost, neskončno razumevanje partnerjevih potreb in zahtev ter podrejanje le-tim. (Plaz 2014: 126) Sylvia Walby je razvila pristop k razumevanju spola v sodobnih družbah. V svoji knjigi Teorija patriarhata ("Theorizing Patriarchy") iz leta 1990 pravi, da je patriarhat nepogrešljiv pri analizi neenakosti med spoloma. Slednji sicer ni nespremenljiva značilnost družbe, saj se njegova moč in oblika s časom spreminjata. Walbyjeva trdi, da obstajajo patriarhalne strukture, ki omejujejo ženske in pomagajo ohranjati moško nadvlado. Te so: plačano delo, patriarhalni odnosi v gospodinjstvu, patriarhalna kultura, spolnost, moško nasilje nad ženskami in država. Moško nasilje proti ženskam vidi kot obliko oblasti nad ženskami. Po besedah Walbyjeve uporaba nasilja ali grožnja z nasiljem pomaga obdržati žensko na "njenem mestu" in ji jemlje pogum, da ne bi nasprotovala patriarhatu.

Patriarhalnost je moč očetov: družinsko-socialni, ideološki, politični sistem, v katerem moški s silo, neposrednim pritiskom ali prek rituala, tradicije in zakonov, jezika, običajev, predpisov o vedenju, izobrazbe in delitve dela odločajo, kakšno vlogo bodo imele ženske in kakšne ne bodo imele, in v katerem je vse, kar je žensko, povsod podrejeno moškemu. To še ne pomeni, da nobena ženska nima moči, ali da posamezna ženska v kakšni kulturi nima določene moči. (Rich v Kelly 1996: 70)

1.6.2 Odnos do nasilja

Kadar se poklicno vsakodnevno srečuješ z žrtvami nasilja, je poglobitev v to, kako sam gledaš na nasilje, izrednega pomena. "Pomembno je, kakšna prepričanja in stališča do nasilja nas vodijo, ko delamo z žrtvami nasilja. Če izhajamo iz porazdeljevanja odgovornosti in krivde za nasilje med povzročiteljem in žrtvijo, bomo hitro našli cel kup opravičil, zakaj je do nasilja prišlo in kako bi žrtev s svojo prilagoditvijo situaciji nasilje lahko preprečila." (Plaz 2014: 124)

Vpliv predsodkov in stereotipnih predstav o žrtvah in povzročiteljih nasilja vpliva na delo s slednjimi. Z njimi je povezan naš odziv na nasilje. Zmanjševanje teže nasilja in racionaliziranje pomeni zanikanje občutkov in čustev žrtve nasilja. Tako z verbalnim kot neverbalnim obnašanjem pogosto dajemo osebam vedeti, "kje je komu mesto".

1.6.3 Verjeti žrtvi nasilja

Skozi zgodovino so ženske pogosto obtoževali, da si izmišljujejo zgodbe o preživetem nasilju, nemalokrat se to dogaja še danes. "Temelj feminističnega dela z ženskami – žrtvami nasilja je, da svetovalke in svetovalci verjamemo. Izhajamo iz njihove realnosti, videnja situacije in skupaj z njimi, ne da bi jim pri tem odvzeli moč odločanja o sebi, iščemo izhode iz nasilja." (Plaz 2014: 131)

Naloga svetovalnega dela je torej stati trdno ob strani žrtve v prepričanju, da je bila žrtev nasilja. Na drugi strani je pomembno verjeti, da je okrevanje mogoče, zato moramo uporabnike videti kot močne osebe, ki so imele to moč, da so spolno zlorabo ali nasilje preživele. Pripravljeni moramo biti na to, da verjamemo tudi najbolj mučnim zgodbam, ki se nam morda zdijo nemogoče.

1.6.4 Osredotočiti se na preventivo

Pomembno vlogo pri tem, ali bo nekdo postal žrtev nasilja, ima tudi preventiva. Darja Zaviršek (2016)+, ki se je v svojem delu usmerila na spolne zlorabe (to lahko trdimo tudi za nasilje), vidi pomen preventive kot usmerjenost k cilju, da se nasilje ne bi zgodilo, da bi se število primerov nasilja zmanjšalo, in da bi žrtve hitreje in pogosteje spregovorile o preživetem nasilju. Kadar smo sposobni zaznati začetne vedenjske vzorce zlorabe moči in

podrejanja, je dobro, da odnos končamo. Naloga vseh nas je tudi učenje in prakticiranje nenasilnega vedenja in reševanja konfliktov.

V temelju se je potrebno usmeriti na enakost žensk in moških, ki je po Smernicah za enakost žensk in moških v lokalnem razvoju (2007: 4) temeljna človekova pravica in osnovna vrednota vsake demokracije. Za to pa ni dovolj, da je ta pravica oziroma vrednota zakonsko urejena, temveč se mora učinkovito uveljavljati v vseh sferah življenja. Te so politične, ekonomske, socialne, kulturne in zasebne.

Zato je vloga vseh institucij, ki se posredno ali neposredno srečujejo z obravnavo problematike nasilja, da o tej temi javno ozaveščajo in spodbujajo ničelno toleranco do nasilja.

1.7 PRVI POMURSKI MATERINSKI DOM S SVETOVALNICO

Pomurski materinski dom spada pod nevladno humanitarno organizacijo in je začel delovati 1. januarja 2016. Ustanovitelj programa je Škofijska karitas Murska Sobota. Izvaja se na dveh lokacijah: v Sv. Juriju ob Ščavnici in Martjancih, pisarniško in svetovalno delo pa se izvaja v Murski Soboti. V letu 2017 je v sklopu Prvega pomurskega materinskega doma začela delovati tudi svetovalnica. Pomurski materinski dom ponuja novo rešitev v socialnem varstvu, namenjeno nosečnicam, porodnicam, mamicam z otroki in ostalim ženskam v stiski. Potrebo po programu materinskega doma so izpostavljali vsi pomurski centri za socialno delo.

Število prenočitvenih kapacitet v materinskem domu je 10 sob in 20 postelj. V obeh letih (2016, 2017) izvajanja programa so bile zapolnjene vse razpoložljive kapacitete. 90 % uporabnic je iz pomurske regije, kar kaže na dejstvo, da je potreba žensk v stiski po namestitvi tudi v Pomurju velika. Uporabnice so bile največkrat napotene s strani centrov za socialno delo, nekaj jih je samih dobilo informacije, sprejemi so bili tudi na podlagi napotitve vrtca, Kriznega centra za žrtve nasilja in sorodnih organizacij.

V programu materinskega doma so bile v letu 2016 zaposlene štiri delavke, dve strokovni delavki in dve laični delavki. V letu 2017 se je zaposlila dodatna strokovna delavka za namene novoustanovljenega programa svetovalnice.

Materinski dom intenzivno sodeluje s centri za socialno delo (Murska Sobota, Ljutomer, Gornja Radgona, Lendava in drugimi), s sorodnimi organizacijami (Varna hiša Pomurja, Materinski dom Maribor, Svetovalnica Maribor, Materinski dom Žalec in Mozirje, Materinski

dom in Svetovalnica Gorenjske, Mozaik - Zavetišče za brezdomne osebe Murska Sobota, Krizni center za mlade Murska Sobota, Krizni center za žrtve nasilja v družini Maribor, Krizni center za mlade Maribor, Ozara) in policijo. Za potrebe uporabnikov sodelujejo tudi s šolami in vrtci, pro-bono odvetnico, z zavodom za zaposlovanje, z zavodom za zdravstveno zavarovanje, z zdravstvenimi domovi (osebni zdravniki, specialisti: psihologi, psihiatri ...), z upravnimi enotami, z Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, z Ris-om (Raziskovalno in izobraževalno središče dvorec Rakičan – tabori in delavnice za otroke), z družinskim centrom Dlan Murska Sobota. Za strokovni tim skrbijo z izvajanjem supervizij.

1.7.1 Program

Pogoj za vključitev v program materinskega doma je stiska. Tako se v program lahko vključijo:

- nosečnice, porodnice, matere z majhnimi otroki (v primerih, ko jih je zapustil partner in se nimajo kam umakniti, ko potrebujejo zagovornika in svetovanje, ko potrebujejo pomoč v vlogi materinstva),
- ženske z otroki, ki so doživljale nasilje (v primerih, ko se ne želijo vrniti v nasilen odnos, ko ne morejo več živeti s partnerjem, ko se želijo umakniti, se umiriti in spremeniti svoj način življenja),
- ženske v socialnih stiskah (v primerih, ko imajo že odrasle otroke, in ko več ne zmorejo prenašati partnerjeve ali moževe odvisnosti, ko želijo delati na sebi in zato potrebujejo varen in miren prostor). (Pomurski materinski dom, 2017)

Materinski dom zagotavlja uporabnicam zadovoljevanje osnovnih življenjskih potreb - primeren bivanjski prostor in oskrbo s hrano ter pijačo. Ob pomoči strokovnega kadra nudi tudi pomoč pri zadovoljevanju višjih potreb - potreba po varnosti, podpora pri osebni rasti, pridobivanje na samozavesti, samospoštovanju ter nudi pomoč in podporo pri uresničitvi zadanih ciljev.

Program se med tednom izvaja od 7.00 do 19.00 ure. Ob sobotah je prisotnost strokovnih delavk v materinskem domu do 16. ure - odvisno od potreb uporabnikov. V preostalem času je za uporabnice materinskega doma omogočena telefonska dosegljivost zaposlenih (Interno poročilo Pomurskega materinskega doma, 2017).

Strokovne delavke skupaj z uporabnico oblikujejo individualni načrt pomoči, kjer uporabnici nudijo podporo pri oblikovanju ciljev, za dosego katerih se bo trudila v času bivanja v

materinskem domu. Uporabnicam zagotavljajo osebno pomoč, zagovorništvo, svetovanje, pomoč pri uveljavljanju raznih pravic, pomoč pri iskanju zaposlitve in pri urejanju bivalnih razmer. Spodbujajo ohranjanje odnosov uporabnic z ožjo oziroma s širšo socialno mrežo ter pomagajo pri urejanju odnosov. Uporabnicam nudijo pomoč pri negi, skrbi in vzgoji otrok. Skupno tudi načrtujejo vse druge pomembne življenjske aktivnosti, kot so skrb za prehrano, higieno, urejanje okolice ter druge prostočasne dejavnosti. S tem uporabnicam omogočajo učenje novih spretnosti in pridobivanje delovnih navad. (Pomurski materinski dom, 2017)

Skupinske aktivnosti potekajo vsak dan v dopoldanskem in popoldanskem času, v skupnem trajanju štirih ur. V aktivnosti so vključene vse uporabnice programa. Z metodami vodenja, demonstriranja in svetovanja strokovne delavke uporabnice učijo različnih veščin in spretnosti (nakupovanje, kuhanje, čiščenje, vrtnarjenje, ročna dela, različne ustvarjalne tehnike). Izvajajo tudi delavnice, ki so usmerjene v razvijanje socialnih spretnosti (boljša samopodoba, krepitev moči, komunikacija, osebna rast).

Uporabnice lahko ohranijo stik z materinskim domom tudi po odhodu. Nudi se jim vsa potrebna podpora pri vključevanju v novo življenjsko situacijo.

1.7.2 Pravila

V uvodnih razgovorih pred morebitnim sprejemom so uporabnice seznanjene s pogoji za vključitev v program, z načinom življenja v materinskem domu, s pravili, ki veljajo v njem, s pravicami in pritožbenimi potmi v času bivanja.

Prilagam aktualna pravila (2017) v Pomurskem materinskem domu:

1. Vsi, ki bivajo v materinskem domu (v nadaljevanju MD), se morajo truditi po svojih najboljših močeh, da življenje v materinskem domu poteka v nenasilju in medsebojnem spoštovanju.
2. V MD je uporabnica dolžna sodelovati pri skupni pripravi obrokov in se hkrati truditi voditi lastno gospodinjstvo v primerih, ko bo to potrebno.
3. Pri vseh drugih načrtovanih dejavnostih je uporabnica dolžna sodelovati.
4. Otroci, mlajši od 10 let, ne smejo biti brez varstva v MD ali izven prostorov. Za varnost varstvo in vzgojo poskrbi mati sama, če zaradi nujnih opravkov poskrbi za varstvo druga uporabnica, mora biti o tem seznanjena strokovna delavka. V nočnem času ne sme puščati otroka samega ali drugi uporabnici.

5. Uporabnica sama skrbi za red in čistočo sobe, ki ji je dodeljena za bivanje, skupaj vzdržujejo higieno v skupnih prostorih. Zaradi higienskih razlogov v MD ni dovoljeno imeti živali.
6. Obiski v MD in neposredni bližini niso dovoljeni, razen kadar je drugače dogovorjeno z vodjo MD oziroma na dan odprtih vrat.
7. Pravila o odsotnosti v MD
 - a) Za načrtovane in napovedane odsotnosti iz MD se ne štejejo opravi na CSD, sodišču, zavodu za zaposlovanje, razgovori za službo, zdravniku ipd. Tudi o teh odsotnostih se je potrebno dogovoriti s strokovnima delavkama.
 - b) Dnevne odsotnosti iz MD so možne po prvem mesecu bivanja.
 - c) Odsotnosti se morajo napovedati strokovnim delavkam do petka za naslednji teden (od ponedeljka do nedelje).
 - d) Odsotnosti ne sme biti med dopoldanskimi in popoldanskimi organiziranimi aktivnostmi od ponedeljka do petka (9 -11 in 15-17).
 - e) Odsotnost lahko traja strnjeno največ tri ure.
 - f) Uporabnica s vsako napovedjo za odsotnost seznani strokovne delavke tudi z informacijo, kam odhaja in s kom.
 - g) Prva odsotnost čez noč je možna po treh mesecih bivanja, in sicer po podaljšanju dogovora o bivanju je uporabnica lahko odsotna tri noči. V enem letu bivanja je lahko odsotna največ 9 noči.
 - h) Odsotnost čez noč je možna skupaj z odsotnostjo čez dan. Namenjena je druženju z bližnjimi osebami (npr. družinski dopust, družinski izlet, obiski pri družini, letovanje z otroki...).
8. Prepovedano je vnašanje in uživanje alkoholnih pijač in drugih drog, kajenje v prostorih MD ni dovoljeno.
9. V materinskem domu je potrebno od 21. ure naprej zagotavljati mir in tišino ter tako omogočiti počitek drugim uporabnikom.
10. Ob sprejemu je uporabnica dolžna navajati resnične podatke. Prav tako ne sme dajati nikakršnih podatkov o MD, o drugih uporabnicah in njihovih otrocih ter strokovnih delavkah MD.
11. V primeru poškodb, uničenja premetov ali odtujitve, last MD ali drugih uporabnic je uporabnica dolžna škodo poravnati.
12. Uporabnica je v času bivanja dolžna prispevati zase in za svoje otroke dogovorjeni prispevek.

13. Uporabnica ima pravico do predlogov, pohval ali pritožb v zvezi s programom in življenjem v MD.

1.7.3 Svetovalnica

V letu 2017 se je ustanovil program svetovalnice. Program deluje v prostorih Škofijske karitas Murska Sobota. Prostor so v samem centru mesta, tako je uporabnikom zagotovljena dostopnost do programa, tudi invalidom.

Program svetovalnice je namenjen žrtvam nasilja in zlorab, bivšim uporabnikom raznih namestitvenih programov in vsem, ki ob stiskah potrebujejo pogovor ali informiranje. Z odkritim in zaupno vzpostavljenim delovnim odnosom ugotavljajo potrebe uporabnika, skupaj oblikujejo instrumentalno definicijo problema in delujejo v smeri zastavljenih ciljev.

Program svetovalnice zagotavlja takojšnjo strokovno, brezplačno in dostopno pomoč čim večjemu številu uporabnikov, ki so ali še vedno doživljajo nasilje, z območja celotnega Pomurja in širše okolice. Uporabnikom nudijo možnost izbire storitev v okviru javnih služb in nevladnih organizacij v lokalnem okolju. Nudijo varen in zaupen prostor, kamor se lahko uporabniki obrnejo po pomoč in informacije ter brez zadržkov govorijo o svojih izkušnjah, stiskah in težavah. Program zadovoljuje potrebe uporabnikov na način, da se prilagaja njim in omogoča, da se v svetovanje lahko vključujejo za krajše obdobje (občasni uporabniki), daljše obdobje (kontinuirani uporabniki) ali se odločijo za enkratni pogovor (telefonski, osebni, pisni ali preko e-pošte).

2 EMPIRIČNI DEL

2.1 FORMULACIJA PROBLEMA

Na področju Pomurja je materinski dom edini, ki poleg Varne hiše Pomurja ponuja žrtvam nasilja možnost namestitve. Slednji predstavlja novo obliko pomoči ženskam, nosečnicam in mamam v stiski. Učinkovit sistem pomoči žrtvam nasilja lahko predstavljajo le ozaveščeni in izobraženi delavci. Reševanje problematike nasilja nad žensko zato zahteva od strokovnih delavk dobro teoretično podkovanost ter empatičen odnos, v katerem je potrebno v prvi vrsti verjeti žrtvi nasilja, jo poslušati in biti ob njej.

2.2 NAMEN IN CILJI

Ker je Pomurski materinski dom še v začetnih letih delovanja in razmeroma neraziskan, sem želela v sklopu magistrske naloge dobiti vpogled v delo strokovnih in laičnih delavk skozi socialnodelavske metode, koncepte in osebna prepričanja pri delu z žrtvami nasilja, z namenom izvajanja in spodbujanja dobre prakse dela z žrtvami nasilja in opozoriti na morebitne potrebe po dopolnitvah ali dodatnih izobraževanjih. Magistrska naloga predstavlja med drugim tudi del javnega opozarjanja na neenakosti med spoloma.

2.3 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami, zato me zanima, katere so najpogostejše stiske uporabnic prvega Pomurskega materinskega doma s svetovalnico, ki jih zaznavajo zaposlene.

Zanima me, na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji delo zaposlenih na splošno, in katera načela in osebna prepričanja jih usmerjajo oziroma vodijo pri njihovem delu.

Zanima me, katera teoretična in osebna vrednostna temelja uporabljajo zaposlene v primerih dela z žrtvami nasilja, kako se odzovejo ob izpovedi o nasilju in v čem se morda njihova vloga pri delu z žrtvami nasilja razlikuje od vloge strokovnih delavk v varni hiši.

Poglobila se bom v raziskovanje uporabe metod, konceptov in načinov dela z žrtvami nasilja, zato me zanimajo konkretni načini uporabe konceptov in metod, kot so krepitev moči, izdelava individualnega načrta pomoči, zagovorništvo ...

Zanima me tudi mnenje zaposlenih o položaju žensk v današnji družbi in kako položaj žensk v družbi povezujejo z dejstvom, da se v 90 % nasilje še vedno dogaja ženskam.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava v sklopu magistrske naloge je kvalitativna, saj zbrano gradivo v raziskovalnem procesu predstavljajo besedni opisi in pripovedi, in v kateri je to gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila. (Rihter; študijsko gradivo 2013/2014: 11)

Glede na stopnjo poizvedovanja je raziskava poizvedovalna, saj sem preko intervjujev poizvedovala, kako zaposlene strokovne in laične delavke v prvem Pomurskem materinskem domu izvajajo strokovno delo z žrtvami nasilja.

3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Kot merski instrument sem izbrala vprašalnik, in sicer standardiziran odprt intervju. Namenjen je bil petim zaposlenim delavkam v prvem Pomurskem materinskem domu. Vprašalnik je bil enoten tako za strokovne (3), kot za laični (2) delavki. Vsebuje sedem vprašanj. Po potrebi sem dodajala podvprašanja in spraševala po primerih.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Podatki za analizo so bili zbrani s strani vseh zaposlenih strokovnih in laičnih delavk v prvem Pomurskem materinskem domu. V domu je bilo v času mojega raziskovanja zaposlenih 5 delavk. Vse so privolile v sodelovanje v raziskavi.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbrala s pomočjo intervjujev. Pred izvedbo intervjujev sem vodjo materinskega doma zaprosila za sodelovanje in ji razložila namen raziskave. Preko elektronske pošte smo se dogovarjale glede terminov za izvedbo intervjujev, ki so potekali v maju 2018. Potekali so v dopoldanskem času v prostorih enote materinskega doma v Martjancih. Intervjuje sem izvedla osebno z vsako zaposleno posebej. Trajali so približno eno uro. Vse intervjuje sem po privolitvi intervjuvank snemala s telefonom. Vzdušje je bilo sproščeno, saj se kot prostovoljka poznam z vsemi zaposlenimi.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke sem obdelala po metodi kvalitativne analize. Intervjuje sem iz narečja spremenila v knjižno slovenščino in jih prepisala, in to brez krajšanja ali izpuščanja izjav. Intervjuje sem označila s črkami S1, S2, S3 – strokovne delavke in L1, L2 – laični delavki. V naslednjem koraku sem določila enote kodiranja, kategorije, nadkategorije in teme. Celotno obdelavo gradiva sem priložila v prilogi.

Tabela 3.1: Primer kodiranja

ŠT. IZJAVE	SOGOVIOR-NICA	ENOTE KODIRANJA	PRIPISANI POJMI	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
192	S2	Ponuditi jim dostop do moči, da one lahko nekaj naredijo	Dostop do moči	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo

4 REZULTATI

V tem poglavju bom predstavila podatke, ki sem jih pridobila z izvedbo intervjujev. Z raziskavo sem hotela dobiti vpogled v delo zaposlenih strokovnih delavk in sodelavk v prvem Pomurskem materinskem domu. Največ pozornosti pri analizi dela sem namenila rabi socialno-delovnih metod in konceptov.

4.1 PRIHOD V MATERINSKI DOM

4.1.1 Stiska

Pogoj za vstop v program materinskega doma je stiska. Pri uporabnicah materinskega doma težko govorimo o zgolj eni stiski kot vzroku za odhod v materinski dom. Stiske se tudi razlikujejo od posameznice do posameznice, lahko pa rečemo, da so nekatere prisotne pri večini stanovalk. Stiske zaradi posledic nasilja sem uvrstila v podpoglavje Osebne čustvene stiske, dejstvo pa je, da se lahko ženska zaradi nasilja prav tako sreča s stanovanjsko in finančno stisko, zato so vse stiske uporabnic materinskega doma prepletene in se kot domine razširjajo iz ene na drugo.

“V devetdesetih letih je bilo ustanovljenih več materinskih domov, ki so sprejemali ženske, ki so preživele nasilje, čeprav to ni njihova primarna vloga. Podobno se dogaja tudi v sedanjem času, ker se je pokazalo, da imajo mnoge ženske, ki ostanejo same z otroki in potrebujejo storitve materinskih domov, tudi izkušnje nasilja.” (Leskošek 2014: 36)

Če nasilje praviloma ni neposreden razlog za vstop ženske v program Pomurskega materinskega doma, so zaznane posledice preživetega nasilja, ki se kažejo predvsem v osebnih čustvenih stiskah žensk. Teže nasilja torej ne moremo zmanjševati, saj se pogosto sčasoma skozi individualne pogovore razkrije čustvena stiska po preživetem nasilju. Pogosto se ženska niti ne zaveda, da je bila žrtev nasilja.

4.1.1.1 Stanovanjska stiska

Zaposlene strokovne delavke in sodelavke ugotavljajo, da je stanovanjska stiska eden izmed najpogostejših vzrokov prihoda v materinski dom. Ženske zaradi različnih razlogov ostanejo brez stanovanja, pogosto tudi zaradi odhoda iz partnerskega razmerja. Stanovanjska stiska je močno povezana s finančno stisko.

Zdi se mi, da so najpogostejše stanovanjske stiske (izguba bivališča), to pa potegne za sabo vse druge stiske.

Stanovanjsko stisko predstavljajo tudi slabe stanovanjske razmere.

"To je predvsem pri romskih ženskah in mamicah, ki se nekako še nekam "porinejo," ni pa to primerno urejeno za družino (pogosto imajo več otrok), saj opažamo, da so stanovanjski pogoji povsem neprimerni."

4.1.1.2 Finančna stiska

Pri uporabnicah materinskega doma je finančna stiska zelo pogosta. Skoraj vse uporabnice v materinskem domu se znajdejo v finančnih težavah, saj so le-te odvisne od različnih dejavnikov, v primerih finančne odvisnosti od partnerja tudi zaradi odhoda iz nasilnega razmerja.

"Ko se ženska ali mati odloči, da zapusti partnerski odnos, velikokrat ostane tudi brez sredstev za preživetje."

4.1.1.3 Osebne čustvene stiske

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi čustvenimi stiskami. Nekatere se srečujejo z vzgojno nemočjo, težave imajo z materinsko vlogo, pogosto se srečujejo tudi s splošnim občutkom nemoči. Uporabnice prihajajo tudi s stiskami po preživetem nasilju.

Čeprav izkušnja z nasiljem ni neposreden vzrok prihoda uporabnic v materinski dom, se velikokrat izkaže, da so nekje globlje skrite posledice preživetega nasilja.

Za sprejem žrtve akutnega nasilja se zaposlene ne odločajo. Trdijo, da sta Krizni center in Varna hiša, ki sta namenjena izključno žrtvam nasilja, predvsem z vidika varnosti, primernejša. V Pomurskem materinskem domu pa so (bile) uporabnice z izkušnjo nasilja, ki velikokrat komaj skozi proces dela v materinskem domu pridejo do spoznanja, da so bile žrtve nasilja.

"Ko se umaknejo k nam, šele skozi individualne pogovore in delo z nami prepoznajo, da so bile žrtve nasilja."

4.1.1.4 Slaba socialna mreža

Uporabnice materinskega doma pogosto ob sebi nimajo oseb, na katere bi se lahko obrnile v težavah. Slaba socialna mreža pomeni biti v stiski prepuščen sam sebi, brez podpore bližnjih oseb. Prav tako so pogosti slabi medosebni odnosi z bližnjimi osebami, ki privedejo do tega, da se ženska odloči za odhod v materinski dom.

4.1.1.5 Zdravstvene težave

Pojavljajo se tudi primeri odhoda v Pomurski materinski dom zaradi zdravstvene problematike. Nekatere uporabnice imajo težave z duševnim zdravjem, primer odhoda v materinski dom pa je bil tudi zaradi fizične bolezni ženske.

4.1.1.6 Skupek različnih stisk

Najpogosteje gre za skupek različnih stisk, ki pripeljejo žensko do tega, da poišče pomoč v materinskem domu. V večini primerov ne moremo govoriti o tem, da bi bila pri uporabnicah prisotna zgolj ena stiska. Ko uporabnice pridejo z določeno stisko, se ob spremljanju pokažejo še druge stiske. Najpogostejša (in tesno prepletena) vzroka sta finančna in stanovanjska stiska. Pogosto in posledično ju spremljajo osebne čustvene stiske.

4.2 OSEBNE USMERITVE PRI DELU

Zanimalo me je, katere osebne vrednote in poklicna načela vodijo zaposlene strokovne in laične delavke pri delu z uporabnicami materinskega doma. Pri tem sem se osredotočila na delo z vsemi uporabnicami materinskega doma.

4.2.1 Osebne vrednote

Osebne in poklicne vrednote oziroma načela zaposlenih v Pomurskem materinskem domu se med seboj velikokrat prepletajo. Vodja materinskega doma izpostavi Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in Kodeks etičnih načel Karitas, ki obvezujeta zaposlene, kot ujemajoča se z njenimi osebnimi vrednotami. Vrednote se po besedah zaposlenih z leta v leto tudi spreminjajo, od službe do službe, prav tako pa tudi z nabiranjem življenjskih izkušenj.

Vrednote, ki jim sledijo zaposlene:

- solidarnost,
- spoštovanje enakosti,
- dostojanstvo vseh in vsakega,
- pravica do zaščite in varnosti,
- pravica do izbire,
- pravica do zasebnosti in zaupnosti,
- delavnost,
- iznajdljivost,
- potrpežljivost,
- osebna zrelost,
- poštenost,
- spoštovanje,
- človekoljubnost,
- ljubezen, najprej do sebe in drugih,
- vztrajnost,
- direktnost,
- poštenost,
- pomoč,
- red,
- odprtost,
- zaupanje.

Pojem etičnosti in empatije sem razumela kot temeljno podlago njihovega dela. Zaposlene so odprte ter dostopne vsem in do vsake uporabnice pristopajo človeško. Sprejemajo drugačnost oziroma individualnost vsakega človeka, in to tudi javno zagovarjajo in izpostavljajo.

”Sprejeti to, da ona vidi svojo pot. V tej smeri moraš biti zelo prilagodljiv in se naravnati na njo.”

4.2.2 Poklicna načela

V Prvem pomurskem materinskem domu zaposlene torej zavezujeta dva kodeksa: Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in Kodeks etičnih načel Karitas.

Osrednje načelo materinskega doma je pomoč in podpora uporabnicam glede samostojnosti, zato je pomembno poklicno vodilo zaposlenih usmerjanje k samostojnosti. Predvsem z uporabo perspektive moči se daje poudarek vrlinam in sposobnostim posameznice. Zaposlene spoštujejo odločitve posameznic in ne ponujajo rešitev, za katere menijo, da bi bile najprimernejše. Uporabnicam omogočajo možnost izbire. Pozorne so, da je obravnava zagotovljena vsem uporabnicam enakovredno.

Strokovna podkovanost je eno izmed načel, katerega vodilo je delati v skladu s strokovno teorijo in ne zgolj zdravo razumsko. Ker je Prvi pomurski materinski dom šele v začetnih letih delovanja, se veliko pojavljajo v medijih. Ob tem so pozorni, da uporabnico varujejo pred neustrezno obravnavo v medijih. Vselej so pozorni, da striktno preprečujejo osebno nadlegovanje in nasilje.

Zaposlene kot pomembno poklicno načelo navajajo tudi spoštovanje poklicne avtonomije, saj nas opominja, da socialni delavci nismo univerzalni delavci, ampak imamo svoj mandat, v katerem je pomembno, da vemo, do kod segajo naše vloge in kdaj uporabnike napotiti k drugim oblikam pomoči.

„Velikokrat se kaže potreba po terapevtskih obravnavah – mi nismo terapevti, lahko pa ljudem omogočimo, da dobijo pomoč iz različnih strok.“

Skrbijo za osebno in strokovno rast zaposlenih, opozarjajo, da je potrebno nenehno biti v stiku s stroko. Tudi timsko delo zaposlenih je eno izmed načel, ki se ga držijo, v kolikor jim dopušča čas. Zaposlene imajo možnost timskega dela, kar se jim zdi pozitivno ter zelo koristno tudi z vidika pomoči do uporabnic.

„Sam težko delaš. Pri individualnem pogovoru sva večkrat dve, tako da se dopolnjujeva. Tudi po pogovoru debatiramo, da ne ostanemo same z nekimi občutki. Redko kdaj ostaneš sam.“

4.3 TEORETIČNE USMERITVE PRI DELU Z ŽRTVAMI NASILJA

Po Plaz (2014: 128) tvorijo učinkovit sistem pomoči žrtvam nasilja ozaveščeni in izobraženi posamezniki in posameznice, katerih znanja in veščine temeljijo na jasnih in neomajnih stališčih glede ničelne strpnosti do nasilja, kjer nikoli ne pride do opravičevanja za storjeno dejanje.

Zaposlene znanje za delo z žrtvami nasilja ocenjujejo kot dovolj dobro, da lahko delo kakovostno opravljajo. Na podlagi izobraževanja v prvem letu delovanja je Pomurski materinski dom vključen v mrežo prve pomoči za žrtve nasilja.

4.3.1 Zakonodaja

Zaposlene strokovne delavke delujejo v skladu z zakonodajo. Področje nasilja ureja Zakon o preprečevanju nasilja v družini in v skladu z njim izpostavljajo (žrtvi in javnosti), da je nasilje kaznivo dejanje in zato nikakršna oblika nasilja ni dopustna. Posebno varstvo namenjajo otrokom, ki imajo pravico do življenja brez nasilja, pravico do tega, da so ljubljene, in da je zanje maksimalno poskrbljeno.

Laični delavki v področje strokovne obravnave žrtev nasilja v skladu s socialno delavsko zakonodajo nista vključeni.

4.3.2 Literatura

Zaposlene pri delu z žrtvami nasilja usmerja tudi prebiranje literature. Zapisov o temi nasilja in delu z ženskami žrtvami nasilja do začetka osemdesetih let prejšnjega stoletja ni bilo. Z vso literaturo glede socialno delavske obravnave primerov nasilja se zaposlene strinjajo. Veliko napotkov najdejo na spletni strani in v zapisih Društva za nenasilno komunikacijo. Branje literature kot obliko pomoči priporočajo tudi uporabnicam. Pogosto se uporabnice s kakšno izmed prebranih zgodb tudi poistovetijo.

Laični delavki v sklopu delavnic velikokrat izvedeta prebiranje literature in razvijanje debate na določeno temo. S stanovalkami radi podeljujeta citate, ki opogumljajo.

"Dostikrat jim rečem: ne brskaj po preteklosti, živi sedanjost, sanjaj prihodnost."

4.3.3 Doktrina socialnega dela

Zaposlene opozarjajo na ničelno toleranco do nasilja. Fokus dela je usmerjen na žrtev nasilja in njene občutke. V primerih dela z žrtvijo nasilja so še posebej senzibilne in umirjene. Žrtvi nasilja jasno in večkrat ponavljajo, da nasilje ni dopustno.

"Želim jim sporočiti, kaj je nasilje, jih ozaveščati o tem in spodbujati, da tudi same o tem razmišljajo."

Žrtev skušajo razbremeniti s sporočilom, da niso krive za nasilje, saj nič ne more biti dovolj velik razlog za nasilno ravnanje. S tem žrtev razbremenjujejo, da je za nasilje vedno kriv povzročitelj. Zaposlene so pozorne na strategije preživetja. Skupaj z žrtvijo skušajo priti do uvida.

Kolikor dopušča čas, skušajo zaposlene izvajati timsko delo. Žrtev nasilja spremljata dve strokovni delavki. Eden od prvih korakov je ta, da se prepričajo, ali ima žrtev nasilja namen ostati v materinskem domu ali pa bodo skupaj iskali druge alternativne možnosti pomoči v smeri strategij preživetja. Delo se temu prilagodi. Pomembno dejstvo je, da se nasilje dogaja povsod, v vseh družbah in družbenih slojih, zato jasno poudarjajo, da nasilje ni prisotno zgolj v revnejših družbah.

Zaposlene velikokrat skozi zgodbe žensk zaznajo slabo samopodobo, samoobtoževanje, tudi izpoved o nasilju, zato se jim zdi pomembno, da jih informirajo o tem, kaj je nasilje in kako pomembno se je pravočasno umakniti iz tega.

Na drugi strani sta zaposleni laični delavki usmerjeni predvsem na čustva in spodbujanje izražanja čustev. Tudi laični delavki sledita doktrini socialnega dela (v drugačnem besednem izražanju) in teoretično podkovanost prilagajata svoji vlogi, ki ni namenjena osebni strokovni obravnavi. Pozorni sta na čustva stanovalk, spodbujata jih k temu, da jih ubesedijo in pokažeta zanimanje, da povedo svojo zgodbo. Ob sporih med stanovalkami pa skušata delovati premišljeno in strmita k temu, da nista pristranski.

Držita se načela: *"Ne sodi, ne analiziraj, ne posplošuj."*

Sčasoma jih opogumljata, spodbujata tudi k temu, da nekje v daljni prihodnosti skušajo odpustiti povzročitelju nasilja. *"Ne pozabiti, ampak odpustiti."*

4.3.4 Dodatno usposabljanje

Zaposlene menijo, da so dobro opremljene za delo v materinskem domu. Menijo, da so tudi dovolj dobro opremljene za delo z žrtvami nasilja. Kljub temu poudarjajo, da je vedno dobrodošlo dodatno izobraževanje ali seminar.

"Nikoli ne veš vsega, vedno znova se moraš izobraževati in delati na sebi, na osebni rasti, da lahko kvalitetno delaš. Tudi teorije in koncepti dela z ljudmi se z leti spreminjajo, moraš se izobraževati skozi vso kariero."

V prvem letu delovanja materinskega doma so opravili izobraževanje in tako postali člani mreže prve pomoči za žrtve nasilja.

Prispevek k boljšim izidom v primerih nasilja nad žensko predstavlja tudi sodelovanje med institucijami, zato si tega želijo več. Medinstitucionalno sodelovanje predstavlja vir boljših, hitrejših in celostnih rešitev za žrtev nasilja.

"Nikdar nismo zgolj mi (materinski dom op.) tisti, ki bi stvari rešili."

"Dobro je izmenjati in podeliti izkušnje s strokovnimi delavci, ki podobno delajo."

Nekatere si dodatno izobraževanje želijo na področju dela z ljudmi z izkušnjo travme (travma iz otroštva, travma na podlagi nasilja, spolne zlorabe, čustvenega zanemarjanja). Predvsem pri otrocih z izkušnjo spolne zlorabe menijo, da bi potrebovale več znanja o prepoznavi in kasneje ravnanju z otrokom s tako izkušnjo. Več znanja si želijo tudi pri delu z mladostniki, predvsem v smislu motiviranja mladostnikov, da pridejo do določenega uvida.

V hiši velikokrat prihaja do konfliktnih situacij med stanovalkami. Pogosto zaposlene igrajo vlogo mediatorke. Na tem področju delovanja bi si želele več podpore.

Laični delavki si želita dodatnih izobraževanj za področje dela z žrtvami nasilja. Veliko izpovedi s strani žensk namreč pride ob vsakodnevni opravi, ko strokovne delavke niso prisotne.

Zaposlene se vsak mesec udeležujejo skupinske supervizije v prostorih Družinskega centra mir v Mariboru. Supervizijsko srečanje poteka na način, da eden od članov skupine predstavi svoj osebni problem ali dilemo, s katerimi se vsakodnevno sooča in jih sam ne more ustrezno razrešiti, ali predstavi določen primer, pri katerem potrebujejo usmeritve in pomoč vseh članov skupine. V supervizijo prinašajo svoja aktualna vprašanja in probleme, ki jih želijo razrešiti ter obravnavajo konkretne izkušnje iz delovnega okolja.

4.4 PRVI ODZIV

Ženske težko spregovorijo o nasilju, zato je še toliko bolj pomemben odziv tistega, ki je deležen izpovedi. Izkušnje s prvim odzivom strokovnih delavcev so lahko ključne pri odločitvi žrtve za odhod iz nasilnega odnosa.

4.4.1 Strokovne delavke

Čeprav ni enosmernega in vnaprej določenega postopka pri delu z ženskami, ki so žrtve nasilja, imajo strokovne delavke smernice, ki jim skušajo slediti ob prvi izpovedi žrtve o preživetem nasilju:

Dati ženski občutek, da je slišana.

Verjeti, sprejeti, razumeti izpoved.

Poskrbeti za varen in prijeten prostor za pogovor.

Biti dostopna.

Biti umirjena, brez dramatičnih odzivov.

Razbremeniti žrtev in se osredotočiti nanjo in njene potrebe

Ponuditi pomoč.

Informirati o oblikah pomoči in zakonodaji.

Ne minimalizirati izpovedi.

Biti potrpežljiva in sočutna.

Biti jasna v ozaveščanju o ničelni toleranci do nasilja.

Naslednji korak predstavlja raziskati dejstvo, ali žrtev zapušča nasilni odnos ali še zmeraj ostaja. Predvsem v svetovalnici se zaposlene v materinskem domu srečujejo z ženskami, ki še vedno vztrajajo v nasilnih odnosih, ali se za odhod še odločajo. Strategije za delo v takih primerih so drugačne in usmerjene predvsem na varnost žrtve. Vodilo strokovnih delavk v tem primeru je:

Sprejeti odločitev ženske.

Še naprej spremljati, prepoznavati, opominjati.

Biti dostopna.

Sporočiti ženski, da je vedno dobrodošla.

Usmeriti se na strategije preživetja.

Informiranje o načinih umika.

Informiranje o načinih zavarovanja sebe in otrok.

Informiranje, kam lahko pokliče v primeru odhoda.

Izdelati načrt umika.

V hudem in akutnem nasilju je po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini dolžnost takojšnje prijave nasilnega dejanja. Če se na eni strani vedno znova pojavlja dilema ne/prijave nasilja, pri intervjuvanih strokovnih delavkah te dileme nisem zasledila.

"Nasilje je nasilje, za to je nekdo odgovoren in to odgovornost mora nositi. Če ne prijaviš nasilja, kazensko odgovarjaš. Tudi osebno bi težko preživela, da ne bi prijavila nasilja, žrtvi pa bi se morda kaj zgodilo. S tem ne bi mogla mirno živeti."

V kolikor se pomoč nadaljuje, se materinski dom poveže z institucijami, katere lahko žrtvi pomagajo.

4.4.2 Laični delavki

Laični delavki sta v stalnem kontaktu s stanovalkami materinskega doma in zato velikokrat izpovedi o preživetem nasilju slišita ob vsakodnevnih opravilih žensk, ki se obrnejo nanju ali izpoved zaupajo sostanovalkam. Ker ne izvajata strokovnih individualnih pogovorov, se prvi odziv na izpoved o preživetem nasilju zgodi velikokrat nepričakovano.

V neformalnih pogovorih, ki se dogajajo ob kavi ali dopoldanskih/popoldanskih druženjih, sta pozorni na izpovedi o nasilju med stanovalkami in se po potrebi vključita s sporočilom, da gre za nasilje, za kar je potrebno ukrepati. Velikokrat se namreč ženske ne zavedajo ali zanikajo, da gre za nasilna dejanja. Laični delavki skušata prvi odziv na izpoved izpeljati sočutno in pristopiti mirno. Kadar se žrtev nasilja obrne nanju, poskrbita, da se umakneta od ostalih stanovalk v varen prostor. Za tem se povežeta s strokovnimi delavkami, ki prevzamejo nadaljnje delo.

4.5 STROKOVNO DELO

4.5.1 Metode socialnega dela

Delo v materinskem domu temelji na treh poglavitnih metodah socialnega dela: individualno svetovalno delo s posameznico, skupinsko delo v okviru vsakodnevnih skupinskih aktivnosti ter skupnostno socialno delo s ciljem socialne vključenosti uporabnic materinskega doma v skupnost (vrtec, šola, sosedska pomoč in sodelovanje).

4.5.1.1 Individualno svetovalno delo

Individualno svetovalno delo poteka vsakodnevno in predstavlja osnovno dejavnost materinskega doma. Gre za razgovore, ki jih strokovne delavke opravljajo s stanovalkami in pomeni svetovanje z namenom krepitev uporabnice za samostojno življenje, za neodvisno in

odgovorno ravnanje z denarjem, opremiti jo z novimi spretnostmi in znanji za ravnanja v različnih, tudi stresnih življenjskih situacijah, z močjo za spremembe na osebni in odnosni ravni. Pri tem uporabljajo koncepte socialnega dela, ki so omenjeni v naslednjem poglavju. Čeprav je individualno delo domena strokovnih delavk, laični delavki izpostavljata, da se velikokrat pogovor, vreden podrobne obravnave, spontano zgodi tudi njima.

"Moje individualno delo je neformalno."

Njuna naloga v takem primeru je, da po pogovoru naredita okviren zapis in ga posredujeta strokovnim delavkam v nadaljnjo obravnavo.

Po približno mesecu dni bivanja uporabnice v materinskem domu (okvirno se v tem času stanovalka navadi na dinamiko življenja v materinskem domu in se spozna z zaposlenimi in sostanovalkami) se ustvari individualni načrt pomoči.

4.5.1.1.1 Individualni načrt pomoči

Individualni načrt pomoči je osrednji element, ki v splošnem obsega uporabničino opredelitev ciljev, na podlagi katerih se določijo konkretni koraki za doseg le-teh. Gre za izdelek, ki je zgolj in samo stanovalkin, v njem je zapisano samo to, kar uporabnica želi, in v jeziku, ki ga uporabnica razume. Strokovne delavke se osredotočajo na to, kaj uporabnica ima in kaj lahko iz tega naredi. Slednje predstavlja le orodje, ki pripelje do končnega rezultata.

Prvi del individualnega načrta pomoči predstavlja življenjska zgodba. Čeprav zaposlene temu delu ne dajejo velike vloge, dajo ženski priložnost in čas, da pove, kar želi povedati. V povedani zgodbi se osredotočajo na njo.

Vprašanja, ki jih zaposlene zastavljajo na podlagi povedane življenjske zgodbe, izhajajo iz perspektive moči:

"Kako ste zmogli?"

"Kako ste ostali tako humoristi?"

"Kaj vam je pri tem pomagalo?"

Izkušnje, na podlagi katerih so ženske močnejše, so podlaga za naslednji del individualnega načrta, ki predstavlja indeks potreb na teme: delo, moč in vpliv, zaposlitev, materialni viri, socialna mreža. Veliko žensk v materinskem domu je neizobraženih in brez delovnih izkušenj. Zaposlene kljub temu težijo k temu, da raziščejo delovne izkušnje, ne nujno poklicne (npr. skrbele so za bolno babico, imele vrt, očiščeno hišo, otroke, ki so sedaj že

odrasli in zaposleni). Vsako delo v materinskem domu je vrednoteno, zato delajo na tem, da ovrednotijo delo, za katero morda tudi stanovalke menijo, da ni pomembno. Tudi v tem delu individualnega načrta pomoči je glavno vodilo perspektiva moči:

"Kaj vi veste in bi lahko naučili druge?"

"Na kaj vse lahko vplivate?"

"Kaj bi radi delali, se naučili?"

"S kom bi spet navezali stike? Bi želeli, da vas kdo pokliče?"

Naslednji del individualnega načrta predstavljajo cilji. Najpogostejši so razrešitev stanovanjskega vprašanja, zaposlitev, skrb za zdravje, učenje ustrezne komunikacije, osebno naravnani cilji (kaj se uporabnica želi naučiti, kaj doseči). K tem ciljem se v okviru programa materinskega doma dodata še dva cilja, in sicer delo na materinski vlogi (v kolikor je uporabnica mama) in delo na sebi oziroma razvijanje osebnih kompetenc. Znotraj individualnega načrta pomoči se izdelata tudi finančni načrt.

Vsake toliko časa skozi evalvacije pregledajo, kaj so si zastavili, kam so prišli in kaj je še potrebno postoriti.

Zaposlene ugotavljajo, da je kljub jasno določenim korakom potrebno opominjati in spodbujati uporabnice k uresničevanju ciljev. Predvsem pri dalj časa bivajočih stanovalkah lahko prihaja tudi do tega, da se individualni načrt spremeni.

4.5.1.2 Skupinsko delo

V sklopu skupinskega dela se v materinskem domu izvajajo delavnice. Izvajajo se vsakodnevno, dopoldan od 9.00 – 11.00 in popoldan od 15.00 – 17.00 ure. Skupinske delavnice organizirata in izvajata laični delavki.

Vsaka delavnica se organizira z namenom učenja novih znanj ali izboljšanja svojih navad. Delavki organizirata delavnice na različne teme, ki so večkrat povezane s trenutnim dogajanjem v domu in trenutnimi potrebami. Veliko delavnic izvajajo na temo čustev, predvsem o izražanju in ubeseditvi čustev ter obvladovanju jeze. Izvajajo tudi delavnice, ki sproščajo, delavnice z glasbo, delavnice o zasebnosti, komunikaciji, pogovore o duševnih stiskah. V sklopu delavnic si ogledajo tudi kakšno oddajo. Konkretno delavnic na temo nasilja ne izvajajo, prebrali in debatirali pa so o intervjuju s terapevtko, ki dela z žrtvami nasilja.

"Gledale smo tudi videoposnetek o gospodu, ki je bil nasilnež. Tukaj so se zelo odprle o svojih izkušnjah s partnerji, ki so bili nasilni."

Udeležujejo se gostujočih delavnic. Izvedle so delavnice v sodelovanju z Zavodom Vitica iz Gornje Radgone, Zdravstvenim domom Gornja Radgona (na temo depresije), tudi z vrtcem in šolo. Pri gostujočih delavnicah so pozorne na to, kdo izvaja delavnice, predvsem iz vidika poznanstva ali morebitnega škodovanja uporabnicam.

Največji izziv predstavlja delavkama organiziranje socialnih delavnic - branje in pogovori o določeni temi. Nekatere delavnice se vsake toliko ponavljajo – najpogosteje delavnice na temo tehnike ustrezne komunikacije, saj po besedah zaposlenih stanovalke potrebujejo veliko podpore za mirno sobivanje v materinskem domu.

Udeležba v delavnicah je ena izmed dolžnosti stanovalk materinskega doma, kljub temu pa zaposlene opažajo, da večkrat prihaja do neudeležbe. Z vstopom v program materinskega doma je uporabnica dolžna sodelovati v organiziranih dejavnostih, prav tako so odhodi v času delavnic prepovedani, razen v primerih dogovorjenih ali nujnih zadev. Zaradi slabih izkušenj delavki večkrat premlevata o izvedbi oziroma udeleževanju na gostujočih delavnicah, saj je pogosto udeležba iz neutemeljenih razlogov stanovalk zelo slaba. Zaposlene se zavedajo stisk, ki jih doživljajo ženske in se trudijo razumeti vzroke za neudeležbo na delavnicah, kljub temu pa poudarjajo, da materinski dom ni le streha nad glavo – vse, kar ponujajo, je namenjeno krepitvi stanovalk. Laični delavki opozarjata, da je potrebno sprotno opominjanje.

4.5.1.3 Skupnostno delo

Za kvalitetne storitve je nujno sodelovanje, povezovanje, izobraževanje, izmenjava izkušenj in dobrih praks. V kratkem obdobju delovanja programa je Pomurski materinski dom vzpostavil izjemno široko mrežo sodelovanja z najrazličnejšimi izvajalci v domači regiji, pa tudi izven.

Vodja materinskega doma je izpostavila obsežno mrežo sodelovanja, ki so ga v tako kratkem času razvili. *"Meni se zdi to prav. Moraš biti odprt do vseh. Dobro je, da se mrežimo."*

Po besedah zaposlenih se uporabnice vključujejo v okolje. Veselijo se povabil za različna sodelovanja. Mreženje z okolico in sodelovanje ocenjujejo kot uspešno.

Prvi Pomurski materinski dom sodeluje s:

- centri za socialno delo (Murska Sobota, Ljutomer, Gornja Radgona, Lendava in drugimi: Piran, Slovenska Bistrica, Ljubljana, Lenart, Maribor, Litija ...),
- sorodnimi organizacijami (Varna hiša Pomurja, Materinski dom Maribor, Svetovalnica Maribor, Materinski dom Žalec in Mozirje, Materinski dom in Svetovalnica Gorenjske, Mozaik - Zavetišče za brezdomne osebe Murska Sobota, Krizni center za mlade Murska Sobota, Krizni center za žrtve nasilja v družini Maribor, Krizni center za mlade Maribor, Ozara),
- policijo (posveti, spremljanje in zagovorništvo uporabnikov).

Za potrebe uporabnic in otrok sodelujejo:

- s šolami in vrtci,
- s pro-bono odvetnico,
- z zavodom za zaposlovanje,
- z zavodom za zdravstveno zavarovanje,
- z zdravstvenimi domovi (osebni zdravniki, specialisti: psihologi, psihiatri ...),
- z upravnimi enotami,
- z zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje,
- z Ris-om (Raziskovalno in izobraževalno središče dvorec Rakičan – tabori in delavnice za otroke),
- z Družinskim centrom Mir, Maribor (supervizija za strokovni tim, psihoterapije za uporabnike),
- z Družinskim centrom Dlan, Murska Sobota.

Sodelujejo še:

- v sekciji za Varne hiše, materinske domove in druge sorodne organizacije, ki deluje pod okriljem Socialne zbornice Slovenije,
- v sekciji za svetovalnice,
- v sekciji za varno hišo, materinski dom in zavetišče, ki deluje pod okriljem Društva socialnih delavcev Prekmurja in Prlekije. (povzeto po Razpisni dokumentaciji za leto 2018)

4.5.2 KONCEPTI SOCIALNEGA DELA

Skozi metode socialnega dela se zrcalijo teoretični koncepti in spretnosti socialnega dela. Strokovne delavke uporabljajo temeljne koncepte socialnega dela pri vsakodnevem delu z

uporabnicami. Delo laičnih delavk temelji na konceptih opolnomočenja, čustvene podpore, učenja, dostopnosti ter spremljanja stanovalk po različnih opravkih.

4.5.2.1 Krepitev moči

Krepitev moči tudi v materinskem domu velja za kraljev koncept socialnega dela, zato ga prakticirajo vsakodnevno in ves čas. Opazila sem, da zaposlene uporabljajo tudi besedo opolnomočenje. Pri interpretaciji sem zaradi ustrežnejše besedne rabe uporabila izraz krepitev moči.

Krepitev moči zaposlene izvajajo na način sodelovanja in podpore med uporabnico in strokovno delavko.

"Sodelujva – kaj lahko naredimo, kako vam jaz pri tem lahko pomagam."

Gre za raziskovanje potreb, virov moči in udeležbo v dobrih in uresničljivih rešitvah in delo na grajenju samozavesti in samospoštovanja. Težijo k temu, da uporabnico krepijo - tudi v primerih prekrškov (pravila materinskega doma se kljub temu morajo spoštovati).. Uporabnici se pridružijo z uporabo njenega jezika, tudi z vpisovanjem njenih stavkov in besed v individualni načrt pomoči. Namen rabe tega koncepta je (ponovno) samozaupanje uporabnic ter pridobitev poguma za korakanje k novim ciljem in življenjskim izkušnjam. Koncept krepitve moči je tudi temelj za delo z otroki stanovalk. Uporabnice in otroke bodrijo z besedami in z neverbalno komunikacijo.

Pri soočanjih s strahovi stanovalk je po izkušnjah zaposlenih veliko že to, da so zgolj ob njih.

"Nisem nič govorila. Bila sem tam (na tožilstvu op.) zgolj zato, da me je ona videla, da ni bila sama pred svojim bivšim možem. Z neverbalno govorico sem ji sporočala, naj se umiri. Zgolj to je bila moja vloga."

Zaposlene se zavedajo, da uporabnice prihajajo v program materinskega doma po moč - po svojo moč in se ravna po citatu: *"Ne daj lačnemu ribe, nauči ga ribe loviti."*

Medtem sta laični delavki usmerjeni na rabo perspektive moči. Pozorni sta že na najmanjše napredke, ki jih pohvalita. Tudi pri vsakdanjih opravilih najprej pohvalita dobro storjene stvari in nato opozorita na tiste, ki jih je potrebno še popraviti.

4.5.2.2 Zagovorništvo

Na spletni strani Društva za nenasilno komunikacijo (2018) opisujejo zagovornika žrtve nasilja kot osebo, ki se obrača na različne institucije in prispeva k temu, da bo izkušnja žrtve upoštevana in slišana. Pri tem uporabnice in uporabnike spodbuja, da v čim večji meri sami poskrbijo za zagovarjanje svojih pravic in zbiranje informacij, saj jim to daje večji občutek moči in obvladovanja situacije. V primerih, ko uporabnica ali uporabnik tega ne zmore, svetovalka pomaga v skladu z njenimi/njegovimi željami in interesi.

Zaposlene zagovorniško vlogo opravljajo v situacijah, kjer obstaja možnost, da bi uporabnica zaradi različnih razlogov težko povedala svoje mnenje. V njenem imenu se borijo za njene interese.

Ženske v materinskem domu so pogosto nesamozavestne, še posebej ženske in mamice z izkušnjo nasilja postopke (razveze, določanja skrbništva, preživnine) doživljajo zelo stresno. Velikokrat se zmedejo, ne vedo, ali ne upajo postaviti zase. Vloga zagovornika v takih primerih je lahko odločilnega pomena za razplet obravnave postopkov. Predvsem na sodnih postopkih in policiji obravnava poteka z direktnimi in konkretnimi vprašanji, ki žrtev nasilja večkrat zmedejo, zato je v takih primerih vloga zagovornika po izkušnjah zaposlenih pomembna. Vloga zagovornika poteka tudi do strokovnih delavcev na Centrih za socialno delo. Prav tako do bivšega partnerja uporabnice. Po izkušnjah zaposlenih nasilje pušča posledice, ki se kažejo tudi v tem, da ženske enostavno popustijo. Tukaj zaposlene menijo, da je zagovorništvo ključnega pomena.

Na sodnih postopkih zaposlene potrebujejo posebno soglasje za izvajanje zagovorništva, medtem ko na policiji prakticirajo zagovorništvo brez posebnih predpisov oziroma dovoljenj. V začetnih tednih bivanja zagovorništvo prakticirajo pogosto, sčasoma vedno manj, saj težijo k samostojnosti uporabnic v različnih, tudi stresnih situacijah.

Zagovorništvo ni v okviru delovnih nalog laičnih delavk. Uporabnice spremljata na sodišča, centre za socialno delo in k zdravniku, kjer je njuna vloga predvsem v opogumljanju, podpori in opolnomočenju.

Zagovorništvo v Pomurju po mnenju zaposlene strokovne delavke še ni razvito v tolikšni meri, kot drugod po Sloveniji.

4.5.2.3 Spremljanje

Spremljanje uporabnic poteka vsakodnevno in pomeni biti z uporabnico pri urejanju različnih zadev. Uporabnice največkrat spremljajo na sodišče, k zdravniku, na center za socialno delo, otroke pa v šolo in vrtec. Praviloma jih najpogosteje spremljajo na začetku bivanja, tekom bivanja pa vedno manj, ker se spodbuja samostojnost uporabnic. Slednje je eden izmed namenov materinskega doma.

4.5.2.4 Učenje spretnosti

Čeprav učenje ni poseben socialno delavski koncept dela, je pomemben koncept dela v materinskem domu. Uporabnice se učijo različnih spretnosti (gospodinjskih, materinskih opravil, ravnanja z denarjem), prepoznavanje njihove stigmatizacije, diskriminacije, zatiranja, prav tako učenje razbijanja lastnih stereotipov, ki jih morda ovirajo.

"Npr. Romi ne bodo dobili službe. To je potrebno zaznati in razbijati. Je mogoče!"

4.6 MATERINSKI DOM ALI VARNA HIŠA?

Zaposlene v internem letnem poročilu prvega Pmurskega materinskega doma s svetovalnico (2017) izpostavljajo, kako pomembno je dejstvo, da programe za žrtve nasilja izvajajo nevladne organizacije. Uporabnikom je tako omogočena izbira storitve. Menijo, da uporabniki, žrtve nasilja, lažje vstopijo v program, kjer takoj ne čutijo vpliva javnih pooblastil oziroma možnosti vpliva na njihove druge življenjske okoliščine in pravice. Na žalost so kapacitete prostorov varne hiše in materinskega doma velikokrat zasedene.

Organizaciji, ki se srečujeta z žrtvami nasilja v Pomurju, sta varna hiša in materinski dom. Najbližji krizni center za žrtve nasilja je v Mariboru. Varna hiša kot sorodni program oziroma organizacija je na mnogih področjih delovanja zelo blizu materinskemu domu. Izvajajo strokovno delo in sodelujejo z ostalimi nevladnimi in javnimi organizacijami.

Zaposlene v materinskem domu so povedale, da so vloge strokovnih delavk v materinskem domu približno enake vlogam strokovnih delavk v varni hiši, prav tako lahko govorimo o približno enakih stiskah uporabnic obeh programov. Razlike so predvsem pri odločitvah za sprejem.

4.6.1 Varna hiša

"Varna hiša ali zatočišče je varen prostor na tajni lokaciji, v katerega se lahko umaknejo ženske, stare 18 let in več, z otroki ali brez njih, ki so v svojem bivalnem okolju ogrožene zaradi nasilja." (Horvat, Matko 2014: 249)

Varna hiša je po mnenju zaposlenih materinskega doma najprimernejši prostor za žensko, ki prihaja iz akutnega nasilja. Pri besedi zvezi akutno nasilje mislijo na nasilje, ki se je dogajalo ponoči oziroma včeraj in obstaja verjetnost, da bo nasilnež žensko iskal, torej bo zopet ogrožena. Zato zaposlene v materinskem domu vedno preverijo, kdaj se je nasilje dogajalo in ali obstaja možnost, da jo bo nasilnež iskal. Če je v varni hiši več povezav s policijskimi enotami, se v materinskem domu glede reševanja postopkov ob razvezi, skrbništvu in preživnini bolj povezujejo s centrom za socialno delo.

Lokacija varne hiše je skrita. Če je torej ženska ogrožena in obstaja možnost, da jo bo nasilnež iskal, je varna hiša primernejša od materinskega doma.

Delo v varni hiši temelji na zaščiti in opori žrtve ter krepitvi uporabnice v njeni vznemirjenosti in strahovih zaradi nasilja. Prav tako jo krepijo v tem, da vztraja pri odhodu od nasilnega partnerja in vzdrži v taki situaciji. Delo temelji na Zakonu o preprečevanju nasilja v družini.

Sodelovanje v smislu prehodov uporabnic med varno hišo in materinskim domom je po mnenju zaposlenih materinskega doma dobro.

"Ko se pri njih bivanje zaključi, ko ni več ogroženosti, ko se stanje pomiri, se nasilni odnosi končajo, dostikrat uporabnice pridejo k nam in potem rešujemo stanovanjske probleme, delo na sebi."

4.6.2 Materinski dom

Materinski dom omogoča bivanje in nudi tako pomoč za reševanje prehodne stiske, kot tudi dolgotrajnejšo pomoč in strokovno podporo uporabnicam, da si čim prej uredijo samostojno življenje izven materinskega doma. (Horvat, Matko 2014: 250) Materinski dom ima znano lokacijo, niti ni razvitega sistema za posebno varovanje stanovalk. Kljub temu posebnih strahov zaradi ogroženosti stanovalke ne bi smele imeti. Zaposlene so zaradi tega previdne pri odločitvi za sprejem uporabnice v program materinskega doma. Ravno v tem vidijo njihovo posebno vlogo. Zagovarjajo delo z žrtvami nasilja po korakih: najprej krizni center, nato

varna hiša in šele nato (če se ne rešijo vsa vprašanja v varni hiši) materinski dom. Strokovne delavke težijo k temu, da pred odločitvijo za sprejem opravijo osebni uvodni razgovor. Izjema je le oddaljenost potencialne uporabnice ali posebne okoliščine.

Če gre v varni hiši za pomoč in podporo v trenutni stiski zaradi nasilja, gre v materinskem domu za predelavo posledic težkih življenjskih izkušenj, tudi nasilja (morda že dolgo nazaj). Gre za reševanje dolgotrajnejših, neakutnih stisk.

Zaposlene se trudijo čim prej pričiti s postopki ureditve družinskih razmerij na centru za socialno delo (dodelitev skrbništva, stiki, preživnina). V teh postopkih sodelujejo tudi s pravnico, ki nudijo brezplačno pravno pomoč tudi stanovalkam.

4.6.3 Krizni center

”Krizni center za ženske in otroke – žrtve nasilja je varen prostor na tajni lokaciji, kamor se lahko ženska z otroki ali brez njih, ki je akutno ogrožena zaradi nasilja in potrebuje takojšen umik v varen prostor, umakne vsakdan, 24 ur na dan.” (Horvat, Matko 2014: 249)

Krizni center je prostor, za katerega zaposlene materinskega doma menijo, da je prvo najprimernejše zatočišče ženske, ki se umakne iz akutnega nasilja. Ženskam iz akutnega nasilja na informativnih razgovorih ponudijo krizni center kot najprimernejšo alternativo, za katerega ni potreben predhodni razgovor in nato umik v varno hišo. Najbližji krizni center za žrtve nasilja v Pomurju je mariborski Krizni center za ženske in otroke - žrtve nasilja. Bivanje v kriznem centru lahko traja do 3 tedne.

4.7 ŽENSKA V DANAŠNJI DRUŽBI

4.7.1 Patriarhalna družba

Zaposlene menijo, da je današnja družba še precej patriarhalno usmerjena, čeprav se je stanje v zadnjih nekaj desetletjih močno izboljšalo. Podcenjene smo na področjih zaposlitve, plačila (ženske so še vedno za isto delo manj plačane kot moški), tako obstajajo primeri, ko ima ženska v materinskem domu prvič svoj denar. Izpostavile so tudi podcenjenost gospodinjskega dela in skrbi za otroke.

Zaposlene opozarjajo, da je to krivično. Nekatere skupine žensk padejo v ranljivejše skupine in se znajdejo v težjem izhodiščnem položaju. Izpostavile so samohranilke, nezaposlene ženske, tujke, Romkinje in žrtve nasilja.

Npr. romske prebivalke so bolj izpostavljene. Tam je še vedno vse bolj v rokah moških, ki nekako nadzirajo celotno sorodstvo.

Čeprav zaposlena osebno zagovarja delovanje po naravnih razlikovanjih med spoloma (*"Jaz sem ženska – za mojo družino, za moža, za otroke, za družbo. Na to moramo biti ponosne. Imamo določene naravne lastnosti, da smo lahko bolj mehke, bolj blage, čuteče."*), se ji zdi prav, da je ravno razvoj feminizma javno poudaril stvari, ki so se ženskam dogajale doma za štirimi stenami.

4.7.1.1 Nasilje nad žensko

Žalostna resnica je še vedno ta, da je veliko število žensk v današnjem času žrtev nasilja. Zaposlene se strinjajo z dejstvom, da je nasilje nad žensko posledica podrejenega položaja žensk v družbi. Tudi časi so negotovi, kar vpliva na porast nasilja. Najhujše nasilje se na žalost dogaja tam, kjer so ženske popolnoma odvisne od partnerja in izolirane iz okolja.

Velik pomen za (ne)zmanjševanje nasilja nad žensko ima po mnenju zaposlenih odziv okolice. V kolikor okolica nasilje obsoja in sankcionira, prispeva k zmanjševanju nasilja. Če ga tolerira in minimalizira, nasilje povečuje in tudi sili ženske, da dlje časa vztrajajo v nasilnih odnosih. Tako se pogosto okolica postavi na stran povzročitelja in žensko obsoja.

"Še zdaj pogosto slišimo: zasluži si."

Zaposlene izpostavljajo tudi pomen vzgoje, vzorcev vedenja in pripisovanja vlog ženskam, ki se jih naučimo skozi odraščanje. V smeri učenja enakopravnosti spolov vidijo tudi rešitve za zmanjševanje nasilja nad žensko.

4.7.2 Razvoj feminizma

Feministično gibanje v osemdesetih letih prejšnjega stoletja je javno izpostavilo problem nasilja nad ženskami kot posledico dominacije moškega spola. Čeprav ne zanika dejstva, da se nasilje dogaja tudi moškim, kar je potrdila tudi vodja materinskega doma, ki je imela poziv

moškega z izpovedjo, da ga žena tepe, so primeri mnogo redkejši in milejše oblike. Moški so za domačimi zidovi varnejši pred nasiljem, ženske in otroci pa žal ne.

"Včasih dobim občutek, da se položaj ženske celo zopet slabša."

Zaposlene zatrjujejo, da nikoli ni odveč opozarjati ter ozaveščati javnost o nedopustnem nasilju, ki se dogaja nad ženskami. Tudi opozarjanje na neenako obravnavanje spolov na področjih, kjer ima pomembno vlogo politika.

"Lahko imamo veliko zakonov v državi in noben ne bo prinesel spremembe v miselnosti ljudi, če se ne bo delalo na ozaveščanju in informiranju celotne družbe."

4.7.2.1 Preprečevanje nasilja

Naloga družbe je, da ustvarja enakopraven položaj vsem in da je odprta do različnosti. Le tako lahko po mnenju zaposlenih pride do tega, da se nasilje nad ženskami ne bo več dogajalo. Pomembna je tudi izobrazba na tem področju, saj nam daje uvid.

Prav tako menijo, da je pomembna osredotočenost na preventivo - zavedanje, da se ob pravem času umaknemo iz nasilnega odnosa. Po besedah zaposlene laične delavke je naloga vsakega posameznika:

- imeti sebe rad,
- ohranjati in razvijati socialno mrežo,
- imeti stik z naravo,
- prevzemati odgovornost zase.

Zaposlene menijo, da v primeru izkušnje nasilja naredimo prvi korak, ko si priznamo, da se nam dogaja nasilje.

"... in naslednja faza: drugih ne morem spremeniti, spremenim lahko le sebe."

Odkriti vzrok nasilja, spregovoriti: javno in na glas!

Zaposlene vidijo korake pomoči na poti iz nasilja v opolnomočenju žensk. Vloge institucij vidijo v reševanju posledic, ki jih naredi nasilje, zato dajejo večji poudarek ozaveščanju družbe v smeri enakosti med spoloma in javnemu opozarjanju na problematiko nasilja.

Ženska ima pravico, tudi če je gospodinja in mati, da je njeno delo cenjeno. Da ima možnost zaposlitve, zaslužka, da ima vpliv in moč pri odločanju in umiku iz nasilnih odnosov.

5 RAZPRAVA

Razprava temelji na rezultatih petih intervjujev, opravljenih z zaposlenimi strokovnimi delavkami in sodelavkami prvega Pomurskega materinskega doma. Pridobljene rezultate sem združila s teoretičnimi okvirji.

Učinkovit sistem pomoči žrtvam nasilja lahko predstavljajo le ozaveščeni in izobraženi delavci. Razumevanje nasilja nad žensko v povezavi z družbeno neenakostjo med spoloma zato predstavlja temelj magistrske naloge. Da bi razumeli nasilje, ki se v največji meri dogaja ženskam, se je potrebno ozreti v preteklost, kjer se je na podlagi bioloških razlik med spoloma ustvarila družbena organiziranost moškosti in ženskosti. Fizične razlike med moškimi in ženskami so postale povezane z delitvijo družbenih vlog, ki žensko potiskajo v podrejen položaj (ženska je zaradi materinstva omejena na manj naporna opravila, njena vloga je v pomirjanju, nežnosti, medtem ko moški skrbi za družino). Ženska družbena identiteta je po Leskošek (2002) pogojena s kulturno percepcijo ženskih teles, ki pa jih je skozi zgodovino definirala moška govorica. "Ženske smo kljub zakonodaji še vedno v podrejenem položaju v odnosu do moških, in sicer tako v socialnem in gospodarskem, kot tudi telesnem in še kakšnem drugem smislu. Tako je denimo več kot 70 % svetovne populacije, ki živi pod mejo revščine, ženskega spola." (Božac Deležan 1999: 11)

Tudi zaposlene se strinjajo, da je neenakost spolov v družbi še močno prisotna, čeprav moramo priznati, da smo skozi moderno zgodovino naredili velik korak k enakosti (vsaj na papirju). Dragoš in Rihter (2017: 17) sicer trdita, da družbene neenakosti na Slovenskem niso ekstremne, imajo pa v življenjih posameznikov in družin škodljive učinke. Kot je dejala Urek (1997: 388-389), je občutje diskriminacije stvar objektivnih dejavnikov, ki osebi praviloma sistemsko zmanjšajo možnosti, kot tudi stvar osebnega doživetja in strategij preživetja. Ženske smo podcenjene predvsem na področjih zaposlitve in plačila (ženske so še vedno za isto delo manj plačane kot moški). Tudi gospodinjsko delo in skrb za otroke nista cenjena. Nekatere skupine žensk padejo v ranljivejše skupine, tako se znajdejo v težjem izhodiščnem položaju (samohranilke, nezaposlene ženske, tujke, Romkinje, žrtve nasilja). Po Smernicah za enakost žensk in moških v lokalnem razvoju (2007: 6) so zato v družbi potrebni ukrepi za zmanjševanje neenakosti med spoloma, pri katerih je bistveno, da so konkretni, izvedljivi, merljivi in sledljivi.

Jalni Hanmer (v Dobnikar 1991: 138) trdi, da je nasilje v družini oz. v partnerski zvezi temeljna oblika socialne kontrole nad ženskami. Tudi Janko Spreizer (2013: 48) pove, da je

nasilje družbeni problem, saj smo ljudje družbena bitja, ki postanemo humani v prisotnosti drugih ljudi.

Spremenjen odnos družbe in posameznikov do nasilja je prinesel čas po drugi svetovni vojni. Filipčič (2002: 87) trdi, da so nasilje začeli obravnavati kot problem, ki ne sodi v zasebno sfero družine, ampak se mora nanj odzvati država s svojimi institucijami. Prvi strokovni in znanstveni članki o problematiki nasilja nad žensko v Sloveniji so nastali po letu 1990, bolj množično pa so izhajali po letu 1995. V tem času so se začeli ustanavljati tudi prvi materinski domovi, ki so sprejemali ženske žrtve nasilja, čeprav to ni njihova primarna naloga. Podobno stanje predstavljajo tudi rezultati magistrske naloge, kjer sicer ne prihaja do sprejemov žrtev akutnega nasilja, zaznane pa so posledice preživetega nasilja stanovalk v kompleksnih in povezanih stanovanjskih, ekonomskih, zdravstvenih in čustvenih stiskah. "Ženske pogosto ne zaupajo več moškim, ne morejo uživati v spolnosti, imajo velikansko potrebo po ljubezni in naklonjenosti, težko najdejo voljo do življenja, težko se pomirijo s tem, kar se jim je dogajalo in težko verjamejo, da so normalne, kljub temu kar so doživljale." (Plaz 2014: 81)

V materinskem domu obstajajo primeri žensk, ki se po opažanju zaposlenih tudi ne zavedajo, da so bile žrtve nasilja, kar kaže na dejstvo, da se kljub ozaveščanju družbe o podrejenosti žensk in problematiki nasilja, najdejo primeri posebej izoliranih in zaprtih nasilnih odnosov, iz katerih se po Božac Deležan (v Kozmik in Dobnikar 1999: 12) ženske težko izvijejo iz nasilne situacije, saj krivdo za doživetje med drugim pripisujejo sebi, ker ne izpolnjujejo partnerjevih zahtev in potreb. Veliko vlogo pri tem ima tudi (ne)vzpodbudno okolje in socialna mreža žrtve nasilja. Najhujše nasilje se na žalost dogaja tam, kjer so ženske popolnoma odvisne od moških, kjer so izolirane iz okolja.

Žrtve spolnih zlorab in tudi žrtve nasilja po Zaviršek (2016: 17) potrebujejo odrasle, ki se na proces spolne zlorabe oziroma nasilja spoznajo, so dovolj "močni", da slišijo zgodbe o grozi in terorju in so sposobni postati žive priče preživetega nasilja, zato je pomemben prvi odziv strokovnega delavca. V mislih moramo imeti, koliko poguma je potrebovala žrtev za izpoved o nasilju. Zaposlene izpostavljajo, kako pomembno ob izpovedi žrtve je:

Dati ženski občutek, da je slišana.

Verjeti, sprejeti, razumeti izpoved.

Poskrbeti za varen in prijeten prostor za pogovor.

Biti dostopna.

Biti umirjena, brez dramatičnih odzivov.

Razbremeniti žrtev in se osredotočiti nanjo in njene potrebe.

Ponuditi pomoč.

Informirati o oblikah pomoči in zakonodaji.

Ne minimalizirati izpovedi.

Biti potrpežljiva in sočutna.

Biti jasna v ozaveščanju o ničelni toleranci do nasilja.

V ozadju teh ravnanj je empatija. Pojem empatije je splošno, vendar dovolj jasno opisal Hoffman (v Dragoš, Rihter 2017:2): gre za "takšno čustveno odzivanje, ki je primernejše oz. bolj prilagojeno položaju drugega kot pa lastnemu".

Delo zaposlenih usmerjajo solidarnost, delavnost, potrpežljivost, red in disciplina, iznajdljivost, poštenost, odprtost, vztrajnost, osebna zrelost in ljubezen (najprej do sebe in nato do drugih). Njihove osebne vrednote se v svojem bistvu skladajo tudi s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu. "Gre za krovni etični kodeks, veljaven za vse strokovne profile, ki delujejo znotraj socialnega varstva, tako v javnem kot v zasebnem sektorju." (Dragoš 2013: 341) Zaposlene zavezuje tudi Kodeks etičnih načel Karitas, ki se v naslednjih točkah usklajuje s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu:

- etičnost kot osnova ravnanja,
- spoštovanje človekovih pravic in sprejemanje drugačnosti ne glede na spol, etnično pripadnost, narodnost, vero, nazorsko ali politično pripadnost, jezik, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, invalidnost ali katerokoli drugo osebno okoliščino,
- spoštovanje dostojanstva, zasebnosti in individualnosti vsakega posameznika,
- zagovornišтво in opozarjanje na stiske in strukturne vzroke, ki povzročajo revščino in nepravičnost, odkrivanje nepokritih socialnih stisk,
- spoštovanje odločitev posameznikov in možnost izbire pomoči,
- striktno preprečevanje osebnega nadlegovanja in nasilja,
- varovanje zasebnosti in varstvo osebnih podatkov pred neustreznim obravnavanjem, razgaljanjem in možnimi zlorabami v medijih in javnosti,
- medsebojno partnersko sodelovanje, solidarnost in koordinacija z drugimi organizacijami,
- sodelovanje in skrb za lastni človeški, strokovni in duhovni razvoj z zagotavljanjem potrebnega izobraževanja in usposabljanja sodelavcev.

Zaposlene v materinskem domu znanje za strokovno ravnanje z žrtvami nasilja ocenjujejo kot dobro. V prvem letu delovanja materinskega doma so opravili izobraževanje in tako postali člani mreže prve pomoči za žrtve nasilja. Plaz (2014: 128) opredeljuje nujnost znanja in

veščin strokovnih delavcev, ki temeljijo na jasnih in neomajnih stališčih glede ničelne strpnosti do nasilja, kjer nikoli ne pride do opravičevanja za storjeno dejanje. Tudi Mešl (2008: 49) opozarja, da je razlika med dobro in slabo prakso socialnega dela uporaba teoretičnih znanj v praksi.

Zaposlene usmerja Zakon o preprečevanju nasilja v družini Ur. l. RS, št. 16/2008). Ravnajo v skladu z doktrino socialnega dela, ki temelji na ničelni toleranci do nasilja ter v informiranju, ozaveščanju in podpori žrtev. Fokus dela je usmerjen na uporabnico in njene občutke ter odnos med strokovno delavko in žrtvijo nasilja, ki temelji na socialnem konstrukcionizmu in po Mešl, Kodele (2016: 110) postavlja v ospredje procese, ki jih razvijejo udeleženi v projektu sodelovanja in pomoči. Le s sodelovanjem lahko omogočimo nove izkušnje spoštovanja, dostojanstva, upoštevanja in krepimo moč sogovornikov.

Delo v materinskem domu temelji na treh poglavitnih metodah socialnega dela. individualno svetovalno delo s posameznico, skupinsko delo v okviru vsakodnevnih skupinskih aktivnosti ter skupnostno socialno delo s ciljem socialne vključenosti uporabnic materinskega doma v skupnost.

”Methoda” izvirno pomeni pot do cilja in je eden izmed ključev do znanosti socialnega dela. Sestavljena je iz teoretičnih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati pa je utemeljena v vrednotah socialnega dela, konkretno določena s kontekstom in nalogo, ki jo socialni delavec opravlja. (Flaker 2003: 14)

Individualno delo zaposlene razumejo kot svetovanje z namenom krepitve uporabnice za samostojno življenje, za neodvisno in odgovorno ravnanje z denarjem, opremiti jo z novimi spretnostmi in znanji za ravnanja v različnih, tudi stresnih življenjskih situacijah, z močjo za spremembe na osebni in odnosni ravni. Zaposlene zagotavljajo uporabnicam osebno pomoč, zagovorništvo, svetovanje, pomoč pri uveljavljanju raznih pravic, pomoč pri iskanju zaposlitve in pri urejanju bivalnih razmer. Spodbujajo ohranjanje odnosov uporabnic z ožjo oziroma s širšo socialno mrežo in pomagajo pri urejanju odnosov. Uporabnicam nudijo tudi pomoč pri negi, skrbi in vzgoji otrok. V sklopu skupinskega dela poleg organiziranih delavnic skupno načrtujejo pomembne življenjske aktivnosti, kot so skrb za prehrano, higieno, urejanje okolice ter druge prostočasne dejavnosti. Uporabnice se učijo tudi gospodinjskih opravil, materinske vloge, ravnanja z denarjem, prepoznavanja njihove stigmat, lastnih predsodkov. Tako uporabnicam omogočajo učenje novih spretnosti in pridobivanje delovnih navad. (Povzeto po rezultatih raziskave in Prvi pomurski materinski dom, 2018)

Osrednji izdelek uporabnice v času bivanja v materinskem domu predstavlja individualni načrt pomoči. Obsega uporabničino opredelitev ciljev, na podlagi katerih se določijo konkretni koraki za doseg le-teh. "Individualni načrt se od drugih strokovnih zapisov razlikuje po tem, da je v načrtu zapisano samo to, kar želi uporabnik in v jeziku, ki ga slednji razume. Uporabnik ima pregled nad načrtovanjem in je spodbujen k razmišljanju o svojem življenju. (povzeto po Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 150) Ob tem je moč in njena krepitev tista, ki je sredstvo za uresničevanje načrta, zato mora po Videmšek, Mali (2018, v Flaker in drugi 2013: 45) načrt nujno vsebovati tudi načine krepitev oziroma vire moči, da ga lahko uresničimo. Ugotovila sem, da je krepitev moči pri izdelovanju individualnega načrta vidna na treh ravneh, ki sem jih povzela po Videmšek, Mali (2018: 36):

- organizacijska raven (uporabnice imajo vpliv nad tem, kdaj se bo zapis izdelal),
- vsebinska raven (uporabnice imajo vpliv nad tem, kaj bo v načrtu napisano, temelj zapisa so njeni cilji in koraki, imajo možnost spreminjanja),
- oblikovna raven (načrt je izdelek uporabnic in zato zapisan z jezikom in obliko, kot jo želijo uporabnice).

Cilji uporabnic so usmerjeni predvsem na zadovoljevanje osnovnih življenjskih potreb (stanovanjsko vprašanje, zaposlitev, skrb za zdravje) in osebno naravnani cilji, povezani z pridobivanjem občutka pomembnosti. Cilja, ki se v sklopu materinskega doma dodata individualnemu načrtu pomoči, sta delo na materinski vlogi (v kolikor je uporabnica mama) ter delo na sebi in razvijanje osebnih kompetenc.

Posebni del individualnega načrta je namenjen ravnanju z denarjem. Uporabnica izdelava finančni načrt, ki opredeljuje, kakšne stroške ima, kaj se lahko zgodi, katere so prioritete (najprej nakup hrane, plačilo elektrike in nato ostalo). Zaposlene opažajo, da so uporabnice pri ravnanju z denarjem šibke - nimajo izkušenj ali predstav o tem, kaj pomeni nakup hiše, vzdrževanje hiše, kolikšni so mesečni stroški ...

"Izhajamo lahko iz tega, da uporabnice niso imele niti možnosti, da bi razpolagale z denarjem in se tega naučile. V veliki večini je bilo tako, da so moški bili zaposleni, one pa nezaposlene in je bil moški tisti, ki je razpolagal z denarjem (plačeval položnice, odmerjal denar)."

Metode socialnega dela dopolnjujejo koncepti socialnega dela in smernice svetovalnega dela, ki so ga razvile nevladne organizacije skozi izkušnje dela z žrtvami nasilja in pomembno dopolnjujejo socialnodelovne metode in koncepte.

Zagovorništvo je aktivnost, po kateri se socialno delo razlikuje od drugih pomagajočih poklicev in se po Schneider in Lester (2001, v Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 80) definira kot enkratna in skupna predstavitev ciljev uporabnika/uporabnikov v javnem prostoru z namenom, da bi sistematično vplivali na tiste, ki odločajo. Izvaja se v okolju, ki je nepravilno oziroma v sistemu, ki se ne odziva na pravice in potrebe uporabnikov. Cilj zagovorništva je po Lamovec in Flaker (1993: 41) opolnomočenje uporabnikov, njihova emancipacija. Medtem na spletni strani Društva za nenasilno komunikacijo (2018) opisujejo zagovornika žrtve nasilja kot osebo, ki se obrača na različne institucije in prispeva k temu, da bo izkušnja žrtve upoštevana in slišana. Vloga zagovornic žrtv nasilja je v domeni strokovnih delavk (laične delavke zagovorništva ne prakticirajo) in poteka predvsem v postopkih na sodišču, policiji in centru za socialno delo. Zaradi posledic nasilja žrtve velikokrat potrebujejo zagovornika v postopkih do bivšega partnerja.

Plaz (2014: 134) izpostavlja, kako pomembno je, da ima žrtve ob sebi osebo, ki ji pomaga bdeti nad postopki. Še posebej na sodišču, kjer marsikdaj prihaja do sekundarne viktimizacije. Spremljanje uporabnic je zato še posebej pogosto na začetku bivanja. Cilj programa materinskega doma je avtonomno, neodvisno in tako bolj samostojno življenje uporabnic, zato je spremljanje sčasoma manj pogosto. Zaposlene se zavedajo, da uporabnice prihajajo v program materinskega doma po svojo moč, da si jo povrnejo in tudi voljo za samostojno življenje. K temu prispeva tudi koncept krepitve moči. Preko individualnih in skupinskih pogovorov, preko besed ali neverbalne komunikacije ter v času spremljanj bodrijo uporabnice tako strokovne, kot tudi laične delavke.

Zaposlene strokovne delavke so (teoretično) dobro pripravljene za delo z žrtvami nasilja, medtem ko si laični delavki želita dodatnih izobraževanj za področje dela z žrtvami nasilja. Veliko izpovedi s strani žensk namreč pride ob vsakodnevnih opravilih, ko strokovnih delavk ni zraven. Zaposlene se zavedajo, da se teorije in načini dela z leti spreminjajo, zato so odprte do novih izobraževanj in seminarjev, predvsem pa si želijo bolj učinkovito medinstitucionalno sodelovanje, saj se kvalitetna podpora žrtvam nasilja lahko zagotovi le z sodelovanjem vseh vpletenih. Dodatna znanja in spretnosti si želijo pri delu z ženskami in otroki z izkušnjo travme. Zavedajo se, da socialna delavka ni terapevtka, pomembna pa je prepoznavna travme ter znanje za ravnanje v času bivanja osebe s travmo. Menijo, da bi dodatna podpora prišla prav tudi pri delu z mladostniki. Ker so konfliktne situacije stanovalk v materinskem domu stalnica, so zaposlene velikokrat tudi mediatorke, katerih vloga je ob upoštevanju interesov vseh udeleženk rešiti spor. Zato si želijo podporo tudi na tem področju.

Organizaciji, namenjeni žrtvam nasilja v Pomurju, sta varna hiša in materinski dom. Glede na to, da sem kot prostovoljka in študentka na praksi (vsaj bežno) spoznala tako varno hišo, kot materinski dom sem ugotovila, da je pomembna opredelitev razlik med slednjima institucijama. Kot pravi Grabrijan (2010: 21) znanost potrebuje razmejevanje med varno hišo in materinskim domom, da razišče vzroke za nastanek določenih pojavov v družbi, država pa zato, da utemelji, zakaj so v družbi potrebni določeni ukrepi.

Po pregledu spletnih strani obeh pomurskih programov za žrtve nasilja sem opazila, da delujeta po podobnih principih. Osnovni cilj programa varne hiše je nudenje takojšnje pomoči ženskam in otrokom, ki so žrtve nasilja (možnost umika v varno okolje, nudenje psihosocialne pomoči, opolnomočenje, zagovorništvo, svetovanje, pomoč pri urejanju pravnih, materialnih težav, pri urejanju stanovanjskega vprašanja, pri vzpostavitvi nove socialne mreže, pri reševanju eksistencialnih vprašanj, pri vzgoji otrok, ki imajo težave v odrasčanju). Težijo k dobremu sodelovanju z vsemi ustanovami, ki se v okviru svojih pristojnosti ukvarjajo z nasiljem v družini, ter dobremu sodelovanju z mediji. Med cilje uvrščajo tudi izobraževanje in preventivno delovanje - informiranje javnosti in posebnih ciljnih skupin o varni hiši in problemih nasilja v družini, informiranje potencialnih uporabnic o ponudbi varne hiše preko telefonskega svetovanja, organiziranje različnih strokovnih posvetov, okroglih miz na temo nasilja v družini. (Varna hiša Pomurja, 2018)

Program materinskega doma je namenjen ženskam v stiski, katerega cilji so nudenje takojšnje oskrbe, pomoči in možnosti umika žensk in otrok v varen prostor, pomoč pri reševanju bivanjskih/eksistenčnih težav in zagotavljanja virov za primerno oziroma dostojno življenje, nudenje psihosocialne pomoči in podpore pri predelavi stisk in težav uporabnic, ki so velikokrat posledica preživetega nasilja v mlajšem in kasneje v odraslem obdobju, opremljenost uporabnic z znanji za ravnanja, funkcionalno opismenjevanje, samostojnost ter pomoč pri socialnem vključevanju v ožjo in širšo skupnost, vzpostavitev širše mreže pomoči in vzpostavljanje nove ali podporne obstoječe socialne mreže ter soustvarjanje pogojev za drugačen način življenja (izstop iz vloge žrtve, življenja brez nasilja, odvisnosti itd.). (Pomurski materinski dom, 2018)

Varna hiša je torej namenjena le žrtvam nasilja, medtem ko je materinski dom namenjen ženskam v različnih stiskah, tudi tistim s posledicami nasilja. Skozi raziskavo sem prišla do zaključka, da je predvsem zaradi varnosti žrtve nasilja ob akutnem nasilju priporočljiv umik najprej v krizni center oziroma v varno hišo, ki sta predvsem zaradi tajne lokacije in boljšega sistema varnosti stanovalk primernejša. Ob nadaljnjem reševanju stanovanjskih in osebnih

vprašanj ter delu na sebi pa materinski dom. Oba programa dobro sodelujeta in podpirata uporabnice z željo po prehodih v drug program.

Kot je dejala Zaviršek (2004 v Grabrijan 2010: 21) profesionalizacija ženskih nevladnih organizacij zahteva nenehno izobraževanje za dobro prakso in samorefleksijo (nujnost poglobljene supervizije, ki poveča samorefleksijo strokovnjakinj), krepi morajo svoje klasično delovanje v smeri političnega aktivizma ter nadaljevati zahteve za delo, usmerjeno k vse bolj horizontalnim povezavam z državnimi institucijami in postati enakovredne organizacije na področju socialnih pravic žensk. S samorefleksijo dela zaposlenih sem v sklopu magistrske naloge zato želela prispevati k profesionalizaciji.

6 SKLEPI

Strokovne delavke ravnaajo v skladu z doktrino socialnega dela in nasilje razumejo kot posledico družbene neenakosti med spoloma.

Stiske uporabnic Pomurskega materinskega doma so kompleksno prepletene in soodvisne ena od druge. Najpogosteje se uporabnice znajdejo v stanovanjski in finančni stiski, ki ju pogosto posledično spremlja čustvena stiska.

Najhujše nasilje se dogaja tam, kjer so ženske popolnoma odvisne od partnerja in izolirane iz okolja. Okolje je pomemben faktor ne/vzpodbujanja odhoda žrtve iz nasilnega odnosa.

Individualni načrt pomoči predstavlja izdelek uporabnice. Strokovne delavke so zgolj orodje na poti uresničevanja njihovih ciljev, ob upoštevanju vplivov okolice in možnosti, ki so ji na voljo.

Strokovne delavke proces podpore žrtvi nasilja obravnavajo timsko. Bivanje žrtve nasilja spremljata vsaj dve zaposleni. V svetovalnih razgovorih se dopolnjujeta, kar prispeva h kakovostnejši obravnavi.

Osebnostne vrednote zaposlenih in poklicna načela (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, Kodeks karitas) se usklajujejo in usmerjajo delo v materinskem domu. Empatija in etičnost sta temelj ravnanja.

Vloga laičnih delavk v materinskem domu je organiziranje in izvedba skupinskih delavnic, opolnomočenje, spremljanje, perspektiva moči, usmerjenost na čustva stanovalk in njihovo izražanje.

Na preprečevanje nasilja vpliva vzgoja v primarni družini in izobraževanje, ki ne spodbujata tradicionalnih družbenih in kulturnih vzorcev o vlogah deklic in dečkov ter predsodkov in stereotipov o posameznem spolu.

7 PREDLOGI

Vsaka vez z bližnjo osebo je neprecenljive vrednosti in pomembno prispeva k procesu krepitve moči in večanju varnosti žrtve nasilja. Predlagam povezovanje strokovnih delavk, uporabnice in njenih bližnjih oseb v skupni izvirni delovni projekt pomoči.

Za dobro delovanje nevladnih organizacij je potrebno nenehno izobraževanje za dobro prakso, samorefleksija. Predlagam tedenske interne supervizije oziroma delovne sestanke zaposlenih.

V hiši velikokrat prihaja do konfliktnih situacij med stanovalkami. Pogosto zaposlene igrajo vlogo mediatorke. Predlagam dodatno podporo in izobraževanje na tem področju.

Predlagam dodatno izobraževanje o prepoznavi in delu z ljudmi z izkušnjo travme (travma iz otroštva, travma na podlagi nasilja, spolne zlorabe, čustvenega zanemarjanja).

Predlagam dodatno izobraževanje za prepoznavo nasilja in delo z žrtvami za laični delavki.

Predlagam organizacijo projekta (v sodelovanju z Varno hišo) aktivnega ozaveščanja javnosti v Pomurju v dnevih akcij proti nasilju nad ženskami (25. november do 10. december) o problemih, s katerimi se soočajo žrtve nasilja in ženske v sodobni družbi.

8 VIRI IN LITERATURA

8.1 KNJIŽNO GRADIVO

Anderluh, M., Breclj – Kobe, M., Cvetežar, I.Š., Gregorič Kumperščak, H., Kocmur, M., Lokovšek, N., Mihevc Ponikvar, B., Mlakar, J., Rus Makovec, M., Širaj Mažgon, K. (2015), *Strokovne smernice za obravnavo nasilja v družini pri izvajanju zdravstvene dejavnosti*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.

Balažic, J., Kornhauser, P. (ur.) (2006), *Zloraba in nasilje v družini in družbi*. Ljubljana: Inštitut za sodno medicino Medicinske fakultete.

Bass, E., Davis, L. (1998), *Pogum za okrevanje: Priročnik za ženske, ki so preživele spolno zlorabo v otroštvu*. Ljubljana: Liberalna akademija in Visoka šola za socialno delo.

Bourdieu, P. (2010), *Moška dominacija*. Ljubljana: Sophia.

Dobnikar, M., (1991), Nasilje nad ženskami kot oblika socialne kontrole. Časopis za kritiko znanosti, 19, št. 136-137

Dragoš, S., Rihter, L. (2017). *Empatija in (izobraževanje za) socialno delo*. Socialno delo, 56, št. 1 (2-19).

Filipčič, K. (2002), *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex založba.

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

Flaker, V., Lamovec, T. (1993), Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije. Socialno delo, let. 32, št. 3/4 (39-51).

Grabrijan, B., (2010) Materinski domovi in varne hiše 17 let po ustanovitvi. Socialno delo, let. 49, (21–32).

Hrovat, T., (2017), *Moč za spremembo: priročnik za samopomoč po preživetem nasilju*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Janko Spreizer, Alenka., (2013). *Družbeni vidiki zlorabe in nasilja*. As. Andragoška spoznanja, let. 19, št. 2: 43–52.

Jeram, J. (ur.) (2003), *Zagovorništvo enakih možnosti žensk in moških v EU in Sloveniji*. Ljubljana: Vlada RS, Urad za enake možnosti.

- Kanduč, Z. (2003), *Onkraj zločina in kazni*. Ljubljana: Študentska založba
- Leskošek, V., (2002). *Zavrnjena tradicija*. Ljubljana: Založba /*cf.
- Leskošek, V., Antić Gaber, M., Selišnik, I., Filipčič, K., Urek, M., Matko, K., Zaviršek, D., Sedmak, M., Kralj, A. (2013), *Nasilje nad ženskami v Sloveniji*. Maribor: založba Aristej.
- Leskošek, V., Urek, M., Zaviršek D. (2010), *Nacionalna raziskava o nasilju v zasebni sferi in partnerskih odnosih*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo.
- Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2008), Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mešl, N. (2016), *Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela*. Socialno delo, let. 55, št. 3 (109-122).
- Petrovec, D. (2005), *Kult žrtve*. Ljubljana: GV Založba.
- Pot k enakosti spolov: Smernice in dokumenti za izvajanje politike enakosti spolov (2007) Ljubljana: Urad za enake možnosti.
- Ratajc, S., (2010). *Uporaba metod socialnega dela pri delu z družino* (Diplomska naloga). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Škerjanc, J. (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
- Škerjanc, J. (2010), *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Urek, M. (1997). Od feministične socialne akcije k feminističnemu socialnemu delu. Socialno delo, let. 36, št. 5/6 (383-397).
- Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (2014), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
- Videmšek, P. (2008), *Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela*. Socialno delo, let. 47, št. 3/6 (209-217).
- Videmšek, P., Mali, J. (2018), Od načrta skrbi in programa oskrbe do osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. Socialno delo, let. 57, št. 1 (27-42).

Walby, Sylvia. (1990), *Theorizing patriarchy*. Oxford, UK Cambridge, Massachusetts, USA: Wiley-Blackwell.

Zaviršek, D. (2004), *Od aktivizma do profesionalizacije: refleksija delovanja ženskih nevladnih organizacij na področju nasilja nad ženskami in otroki v Sloveniji*. V Horvat, D. (ur), *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje*. Ljubljana. Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Zaviršek, D. (2016), *Doktrina in metode socialnega dela na področju podpore žrtvam spolnih zlorab v katoliški cerkvi*. Socialno delo, let. 55, št. 1/2

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: študentska založba.

8.2 INTERNETNI VIRI

Deklaracija Združenih narodov o odpravi nasilja nad ženskami. Dostopno na: <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm>, (19.9.2018).

Društvo za nenasilno komunikacijo. Dostopno na: <https://www.drustvo-dnk.si/>, (19.9.2018).

Društvo SOS – telefon za ženske in otroke žrtve nasilja. dostopno na: <http://www.drustvo-sos.si/>, (19.9.2018).

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2002). Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG1470>, (18.9.2018)

Leskošek, V., Urek, M. in Zaviršek, D. (2010), *Nacionalna raziskava o nasilju v zasebni sferi in v partnerskih odnosih*. Končno poročilo. Ljubljana: inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti. http://www.arhiv.uem.gov.si/si/delovna_podrocja/nasilje_nad_zenskami/, (21.7.2018)

Pomurski materinski dom. Dostopno na: <http://materinski-dom.si/#pane1>, (18.9.2018).

Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009-2014. Dostopno na: <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO60>, (25.9.2018).

Slovenska Karitas. Dostopno na: <https://www.karitas.si/>, (18.9.2018).

Varna hiša Pomurja. Dostopno na: http://www.dvz.si/o_varni_hisi.htm, (27.9.2018)

Vito Flaker agenda, (2015). *Zmeda okoli krepitve moči, perspektive in opolnomočenja*. Dostopno na: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2015/05/zmeda-okoli-krepitve-moci-perspektive.html>, (22.9.2018).

8.3 ZAKONODAJA

Ustava RS. Ur.l. RS, št. 33/91-I, 42/97, 66/00, 24/03, 69/04 in 68/06.

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

9 PRILOGE

9.1 INTERVJUJI

9.1.1 Strokovna delavka 1: VLASTA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

Najpogostejše stiske, s katerimi se srečujejo uporabnice materinskega doma, so sledeče: /uporabnice prihajajo s stanovanjsko stisko/ 1. To bi uvrstila na prvo mesto. Lahko je tudi slaba stanovanjska situacija. To je predvsem pri romskih ženskah in mamicah, ki se nekako še nekam "porinejo", da bi pa to bilo urejeno, primerno za neko družino (pogosto imajo več otrok) opazamo, da so povsem neprimerni stanovanjski pogoji. Za tem je zelo pogosta ekonomska stiska. Ob prihodu velikokrat zaznamo, da je mamica prišla popolnoma brez resursov, brez sredstev za preživetje. Izpostavila bi primer, ko smo sprejeli tujko, ki je bivala v Sloveniji brez slehernega evra za preživetje. Velikokrat ko se ženska ali mati odloči, da zapusti recimo partnerski odnos, ostane tudi brez sredstev za preživetje. Morda je bil partner tisti, ki je bil zaposlen in preživil družino, in ko pride do tega, da ženska zapusti takega partnerja, ostane popolnoma brez sredstev za preživetje. Potem traja kar nekaj časa, da se uredijo vse te pravice, ki so možne v našem sistemu. Pri naših uporabnicah je prisotna tudi čustvena stiska oz. je lahko razlog za sprejem. Osebna stiska, medsebojna stiska, socialna stiska. Z vso gotovostjo pa lahko potrdim, da ne moremo govoriti o tem, da bi pri uporabnici bila izključno samo ena stiska. V večini primerov se pojavlja kombinacija različnih stisk. Ker vemo - če nimaš strehe nad glavo, si tudi v veliki čustveni stiski. Omenila bi tudi zdravstveno stisko. Tudi primer umika v materinski dom zaradi zdravstvenih težav smo imeli. Potem so tudi stiske, ki jih doživljajo matere po preživetem nasilju.

Primer: imeli smo primer matere, ki je imela nevzdržne stanovanjske razmere, ki ni mogla preživeti, in v ozadju vsega smo potem ob spremljanju in obravnavi ugotovili, da je še v zelo veliki stiski zaradi hudega nasilja, ki ga je davno nazaj že preživela. To se je kazalo tako, da enih stvari ni mogla predelati. Npr. noro je iskala novega partnerja, novo ljubezen. Hčerki nista predelali enih stisk, ki sta jih kot otroka doživljali ob nasilju očeta in matere. Torej ženska k nam ni prišla iz nekega akutnega nasilja, ampak smo zaznali neke hude stiske, ki jih je pred leti povzročilo nasilje.

Uporabnice najpogosteje prihajajo iz pomurskega območja – 90 % (evalvacije iz prvega leta delovanja). Mogoče bi bil sedaj ta odstotek kaj manjši, ampak prvo leto smo redko imeli uporabnico iz drugih koncev Slovenije.

Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

Zame je izrednega pomena kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in zame kot strokovno delavko v takem programu tudi kodeks Karitas. Glede na to, da smo NVO, ki deluje pod okriljem škofijske Karitas, ki ima tudi svoja etična načela, gradim svoje delo na teh dveh izhodiščih. Kakšna posebna osebna načela bi težko izluščila, saj se moja osebna načela zelo usklajujejo z vsem tem, kar ta dva kodeksa vsebujeta, saj sta zelo obsežna, široka, pestra. Od tega, da sprejemam drugačnost - zelo mi je pomembno, da smo ljudje drugačni. Vsak človek je zase individuum in zame je to načelo zelo pomembno. Zelo pomembno mi je to tudi v širšem okolju izpostavljati; ja,

so drugačni – npr. kadijo, ampak so ljudje in nihče jim nima pravice zaradi te drugačnosti zapirati različnih vrat pomoči ali možnosti. Dostojanstvo, etičnost - da si do vsakega človeški, etičen, da pristopaš kot človek. Spoštovanje poklicne avtonomije – smo socialni delavci, nismo pa univerzalni delavci - da vemo prepoznavati, kje so moje meje, kaj lahko jaz naredim, kdaj pa uporabnico napotiti k drugim pomočem. Zavedati se svojega poslanstva in zavedanje, kje nimam več svojega mandata. To je še posebej pomembno nam, ki smo NVO. Da jasno vemo, da smo lahko odlično dopolnilo, vedeti pa moramo, kdaj in kje je pa potrebno uporabnika napotiti v neko javno institucijo ali k drugim storitvam. Velikokrat se kaže potreba po nekih terapevtskih obravnavah – mi nismo terapevti, da pa omogočimo ljudem, da iz vseh različnih strok dobijo svojo pomoč, ki jo rabijo. Spoštovanje odločitev posameznika, da ne ponujamo rešitve, ki jih mi vidimo kot dobre, ampak ga podpiram pri njegovi odločitvi in od tukaj naprej gradiva. Možnosti izbire, da človek lahko izbira. Da ima več možnosti, več ponudbe in da ni omejen samo na to in drugo. Izbira je zelo pomembna. Sicer smo res edini materinski dom v Pomurju, je pa pomembno, da skupaj z uporabnico pogledamo, kakšne prednosti in slabosti so v domačem okolju in kakšne na drugi lokaciji. Jaz osebno gradim delo z uporabnico na tej perspektivi, da vedno pogledamo in analiziramo pluse in minuse. Sodelujemo tudi z drugimi materinskimi domovi. Dolžnost pomoči, komuniciranje z javnostjo – kot nov program se promoviramo, da smo prepoznavni v okolju. Smo pa pozorni, da varujemo posameznico in družino pred neustrezno obravnavo v medijih. Striktno preprečevanje nekega osebnega nadlegovanja in nasilja. Smo odprti, dostopni. Vzgoja in podpora za samostojnost in pomoč, zagovorništvo revnih in odrinjenih, ljudi v stiski, varovanje človekovega življenja in skrb za družino, skrb za osebno rast tudi nas zaposlenih, strokovna rast, nenehno je potrebno biti v stiku s stroko in sodelavci, izmenjava izkušenj in znanj, mnenj.

Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opažate, da bi kje potrebovali dodatno podporo, morda izobraževanje?

V bistvu sem zelo senzibilna glede tega, če zaznam, da sem v kontekstu s človekom z izkušnjo nasilja. Pomembno mi je izpostavljati, da nasilje ni dopustno, da je kaznivo dejanje. Je kršenje človekovih pravic. To so stvari, ki jih ob razgovoru z uporabnico vedno znova podelujem. Posebej bi izpostavila: nasilje je razširjeno v vseh družbah in kulturah. Pomembno, da nimamo stereotipov, da v bogatih družbah ni nasilja. Kar se tiče otrok: vsi otroci imajo pravico do življenja brez nasilja. Imajo pravico, da so ljubljene, ter da je za njih maksimalno dobro poskrbljeno.

Prvič se sicer srečaš sam kot strokovni delavec z izpovedjo o nasilju, saj nam velikokrat organizacijsko ne znese, da bi vedno bili dve strokovni delavki v paru. Običajno se ena sreča z določeno žrtvijo, tako da si v prvi vrsti sam. V nadaljevanju pa se velikokrat odločamo, da sva dve strokovni delavki, ki se pogovarjava in spremljava žrtev nasilja. Pomembno je tudi, da se prepričamo, ali je žrtev nasilja pripravljena ostati pri nas ali si želi, da se jo usmeri drugam - tukaj mislim na javne organizacije, kot je CSD. Torej človeku damo možnost izbire. Včasih pa tudi pridejo k nam, ker nekje niso zadovoljne.

V teh primerih si velikokrat pomagam z literaturo in z vso literaturo se globoko strinjam. Ženska mora slišati, da je za nasilje vedno odgovoren povzročitelj. To so teze, ki so temelja in so meni lastna. Take stavke poudarjam. Krepitev moči, spremljanje ...

Razumeti je potrebno, da ni sprejemljivo, da če kosilo ni bilo dobro, lahko dobi klofuto. To je zelo pomembno, da ženske večkrat slišijo, saj velikokrat minimalizirajo ali racionalizirajo. Mogoče pa res nisem dobro skuhala. Šele tako ozaveščajo in ne minimalizirajo nasilja.

Menim, da imam dovolj informacij za delo z žrtvami nasilja. Literatura mi je zelo pomembna. Da tudi uporabnicam veš predlagati, kaj prebrati, da po nekih zgodbah iščejo. Izpostavila bi društvo za nenasilno komunikacijo, kjer najdem zelo veliko ustrezne literature, gradiva. In s tem si pomagam in informiram tudi naše uporabnice. Seveda pa lahko povem, da ni odveč seminar, novo izobraževanja. V prvem letu delovanja smo dali skozi izobraževanje na temo nasilja, kjer smo pridobili oz. se vključili v mrežo prve pomoči za žrtve nasilja. Mislim, da smo dobro opremljeni. Še vedno pa je dobro izmenjati in podeliti izkušnje s strokovnimi delavci, ki podobno delajo.

Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

Ob izpovedi žrtev mora dobiti občutek da je slišana, dobiti mora informacije, da je nasilje kaznivo dejanje, da ni sprejemljivo, ni dopustno. Pomembno je, da ne minimaliziram izpovedi, da jo sprejemem, razumem. Da dobi žrtev informacije glede različnih oblik pomoči tako od državnih, kot nevladnih organizacij.

Predvsem je pomembno, da kot strokovna delavka raziščem dejstvo, ali žrtev zapušča ta nasilni odnos – ker so strategije za delo potem drugačne, ali pa še zmeraj ostaja v nasilnem odnosu - ker takrat morava skupaj iskati strategije preživetja, da bo žrtev v tem nasilnem odnosu preživela, da bo vedno imela nekaj spakirano, da bo vedela, kam poklicati, se trudila, da v tistem preživi. Ko pa se odloči za odhod, so pa zopet druge teme; na kaj se lahko obrne, kaj ima na voljo, kako bo preživela, s čim.

Žrtve se težko odločijo, da zapustijo nasilni odnos (po mojih izkušnjah). Velikokrat se zgodi, da že po tem, ko se zmenimo za odhod, pokliče, da si je premislila in potem zopet ostaja v takem odnosu. *Sprejmeš njeno odločitev, ne moreš je pregovoriti.* In potem naprej spremljaš, prepoznaviš, opominjaš na stvari. Želimo si, da pride do uvida, da vseeno ni treba v takem odnosu vztrajati. In pomembno je, kadarkoli že pride do uvida in ženska pokliče, da imamo takrat prosto sobo, da takoj odreagiramo, ker če jo samo en dan pustimo, si bo spet premislila. Strokovnjaki, ki se s to problematiko ukvarjajo, ugotavljajo, da se žrtve celo do 7 x vračajo nazaj v nasilni odnos. Ne zmorejo, težko se jim je postaviti na lastne noge, ne iščejo rešitve. Težko je, ko morajo za vse same poskrbeti, sploh če so otroci že večji, če imajo že sami kakšne težave. In potem se raje zopet vračajo nazaj.

Kateri koncepti/metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, ocena ogroženosti, individualni načrt pomoči)?

Individualno delo poteka dnevno in zajema oblikovanje in izdelavo individualnega načrta skupaj z uporabnico, v katerem se opredelijo cilji, na osnovi katerih se določijo aktivnosti za dosego le-teh.. Vidimo njihovo šibkost v primerih, ko je npr. potrebno prebrati neko pošto, pripraviti nek odgovor, od urejanja stvari na banki, skratka težko poskrbijo za svoje pravice. Ob tem sledimo ciljem, ki jih skupaj z uporabnicami zastavimo, načrtujemo. So vedno koraki, ki jih skupaj z njo zastavimo in jih skupaj peljemo. Pomembno je vedno znova opominjati.

"To smo si zastavili. Kako ste daleč, kaj ste naredili, kdaj ste nazadnje naredili prošnjo."

Ogromno je potrebno spodbude pri uresničevanju ciljev. Raziskujemo potrebe, vedno znova iščemo vire moči, udeleženosť v uresničljivih in dobrih rešitvah.

Individualno svetovalno delo prav tako zajema osebno pomoč, svetovanje uporabnici z namenom opremiti jo za čim bolj samostojno življenje in bivanje, za neodvisno in odgovorno ravnanje z denarjem, z novimi spretnostmi in znanji za ravnanja v različnih, tudi stresnih in težkih življenjskih situacijah, z močjo za spremembe na osebni in odnosni ravni.

Najbolj težimo k temu, da uporabnico krepimo, dvigamo, tudi če je kakšno pravilo prekršila najprej izhajamo iz tega, da ji povemo, *"to ste naredili dobro, to se je odlično izteklo, pričakujem pa, da tu in tu naredite drugače"*.

Vedno izhajamo iz perspektive moči, kar pa ne pomeni, da ne opozarjamo na šibke točke, da jih uvidi in iz tega razvija boljše spretnosti, ki jih potem razvija in ji pri kasnejšem življenju pridejo prav.

V hiši smo velikokrat priča visokim tonom, loputanju z vrati, obtoževanju. Zelo težko se skulirajo in stvari speljejo. Vedno jasno povemo, *to tukaj ni dopustno*. So tudi ukrepi in sankcije, ampak vedno najprej delamo na tem, da dobijo jasno sporočilo, da to ni dopustno ravnanje. Ne samo zato, ker so v materinskem domu, ampak nikjer s takimi ravnanji človek ne pride dobro skozi - v službi ali v partnerskem odnosu. Tu jih zelo krepimo, ker opažamo, da so tukaj šibke. Skušamo jih učiti izražanja na ta način, da poveš: *Ja, ti si danes skuhala obupno kosilo, ampak jaz bom to pojedla*. Povedano na iskren in spoštljiv način – tudi če sporočaš kaj negativnega. Prav je, da se pove, če nekaj ni ok, ampak ne na način kreganja, loputanja z vrati. Ravno na tem segmentu je potrebno ogromno individualnega dela. Včasih se težko premaknemo k pravim ciljem, ki jih je uporabnica navedla, ker moramo toliko energije in časa vložiti v osnovne življenjske vrline. Urimo jih, kaj je asertivno vedenje in asertivna komunikacija, ampak mi jim to povemo po domače.

V sklopu skupinskega dela izvajamo delavnice, ki potekajo skoraj vsakodnevno. V kolikor nismo vse odsotne. Ravno prejšnji teden smo imele sestanek, kjer smo znova mogle opozoriti uporabnice, da če so vstopile v program MD, od njih pričakujemo, da pri tem sodelujejo. MD ni samo streha nad glavo in prehrana, ampak vse, kar jim ponujamo je z namenom, da se jih okrepi. Bodisi v socialnih spretnostih, bodisi v delovnih spretnostih. Vsaka delavnica ima nek namen. Želimo, da one od tega nekaj pridobijo in izboljšajo svoje navade. Veliko je namreč tudi izogibanja delavnic. Tudi na temo nasilja se izvajajo.

Ocena ogroženosti ni v domeni MD, torej mi tega ne delamo. To je zelo pomembno za CSD, za naš program ocena ni pomembna. Imamo primere, ko se mamica umakne iz nasilnega odnosa in takrat CSD prevzame ta del – torej oceno ogroženosti, mi pa svoj program.

PRIMER: Spremljamo mamo, ki s svojo interpretacijo nasilja za katerega meni, da ga doživlja otrok, ni uspela naleteti na odziv na CSD in je poiskala pomoč pri nas. Zdaj skupaj z njo raziskujemo kaj je na tem, tudi spremljamo jo na CSD, da vidimo kaj je na tem. Spremljamo bodisi na sodišče, na CSD – tudi na CSD včasih minimalizirajo stvari.

V čem se vaša vloga in vloga organizacije materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v varni hiši?

Težko bi se tukaj opredelila, ali se razlikuje vloga strokovnega delavca v MD in VH. Ko nekdo prihaja iz akutnega nasilja in obstaja velika ogroženost, da bo ta nasilnež žrtev iskal, jo še naprej ogrožal, se ne odločimo za sprejem žrtve v MD. Kot prvo opcijo ponujamo Krizni center za žrtve nasilja in Varno hišo. To je moje osebno izhodišče, ki ga imam v uvidu. Vedno preverim, če ženska prihaja iz nasilja, ki se je dogajalo včeraj ali ponoči. Preverimo, kakšno je stališče CSD glede tega, ali obstaja možnost, da bo ta nasilnež žensko ogrožal in ji sledil. Ker dejstvo je, da naše lokacije niso skrite, ni kamer in sistema, kjer bi se lahko v hipu ukrepalo in zato si želim nekakšno postopnost. Mogoče vidim našo vlogo ravno v tem, da smo zelo previdni, ko se odločamo za morebitni sprejem žrtve nasilja. Dogaja pa se, da tudi v akutnem stanju pokličejo nas – pokliče CSD ali pa same. Ampak kot pravim – zelo zagovarjam delanje po korakih: Krizni center – Varna hiša in potem šele mi, če še to tudi rabi. Ker velikokrat se že v Varni hiši rešijo stanovanjska in ostala vprašanja.

Pred sprejemom se praviloma srečamo – če je možno osebno, razen če so drugačne okoliščine, oddaljenost. Ko ženska, ki ima otroka, odhaja iz nasilnega odnosa, največkrat pride z otrokom in za tega otroka je potrebno poskrbeti. Kadar ni rešenih stvari glede družinskih razmerij, je naša vloga tudi takoj pričeti s postopki - da se čim prej doseže na CSD dogovor, komu se dodeli otroka, kako bo s stiki, kako bo s preživnino. To so primeri, s katerimi se skoraj pri vsaki uporabnici z otroki srečujemo, ji nudimo podporo. Zelo pomembno je tudi, da žrtve nasilja seznanimo, da je o teh vprašanjih na voljo brezplačna pravna pomoč. Imamo čudovito pravnico, s katero sodelujemo in v teh primerih se povežemo z njo, da se te stvari čim boljše razrešijo. Ob tem sem ponosna na to, kakšno mrežo sodelovanja smo razvili. Meni se zdi to prav. Moraš biti odprt do vseh. Dobro je, da se mrežimo.

Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90,% nasilje še vedno dogaja ženskam?

Se strinjam, da smo na določenih točkah še vedno podcenjene. Določeni kriteriji jasno o tem govorijo. Od tega, da v službo raje vzamejo moškega, ko je za isto vrsto dela ženska plačana manj. Moje stališče je, da položaj ženske v današnji družbi v razmerju do moškega še vedno podrejen. In je to krivično. Za to se mi ne zdi odveč o tem govoriti, opozarjati. Tudi politiko, ker določene stvari nastajajo ravno tam. O tem se mora govoriti, javnost se mora o tem seznanjati.

Ja. Sicer sem imela prejšnji teden poziv moškega, da ga žena tepe. Ampak se s tezo, da je s tem povezano tudi nasilje, ki se v največji meri dogaja ženskam, strinjam.

9.1.2 Strokovna delavka 2: MAJA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

Pri sprejemu zaznavam, da se čisto vsaka srečuje s finančno stisko, bivanjsko stisko, z osebnostno stisko. Tudi slabi medsebojni odnosi - ker se nima obrniti na koga. Razveze so lahko tudi vzrok, da pridejo. Pridejo zaradi težko rešljivega stanja, zaradi katerega se obračajo po pomoč.

Vedno gre za neko pomanjkanje dobrin. Ali je neizobraženost ali je nemoč v materinski vlogi, vzgojna nemoč, splošni občutek nemoči, duševna stiska, bolezn, slaba socialna mreža. To so vse stiske zaradi katerih prihajajo.

Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

Solidarnost, spoštovanje enakosti, dostojanstvo vseh in vsakega, pravica do zaščite in varnosti, pravica do izbire, pravica do zasebnosti in zaupnosti. Osebnostno mi je pomembno spoštovanje individualnosti vsakega, ki pride. Ker vsaka pride s svojimi izkušnjami, vzorci, navadami. V treh letih, kar smo imeli sprejemov, težko potegneš neko črto. Tako je vsaka posebna, vsaka drugačna. Vidi se, kako so vse različne, ampak v podobnih stiskah.

Naravnati se na individualnost vsakega. Da ga skušaš sprejeti takega, kot je. Sprejeti to, da on vidi svojo pot. V tej smeri moraš biti zelo prilagodljiv in se naravnati na njega. Usmeriti se na njegove moči, kaj je on sposoben, kakšne so njegove prioritete in iti v tisto smer. Izključiti svoja predvidevanja, kaj bi lahko bilo zanj najboljše. Pomembno mi je tudi timsko delo. Da se z nekom pogovoriš, da o eni stvari predebatiramo, kako katera vidi. Sam težko delaš. Tudi pri individualnem pogovoru sva večkrat dve, tako da se dopolnjujeva. Tudi po pogovoru malo predebatiraš. Da nisi sam z nekimi občutki. Pri nas je možnost timskega dela. Redko kdaj ostaneš sam.

Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opazate, da bi kje rabili dodatno podporo, morda izobraževanje?

Ničelna toleranca do nasilja je zame prvo, kar je pomembno pri delu z žrtvami nasilja. Bolj so deležni nekih vzorcev nasilja, bolj njim je to logično, da se to uporablja. Tako ali drugače. In tukaj moraš njih razbremeniti, sporočiti, da to ni dopustno in tudi vztrajati pri tem. Pri otrocih je to zelo pomembno. Da ni rešitev nekoga udariti, ampak ubesediti to, kar bi radi povedali. Sporočiti jim, da žrtve niso odgovorne za nasilje, da nič ne more biti razlog za nasilje. To so zame temelji za pristop dela z žrtvami. Pomembno je tudi, da prepoznaš neke strategije preživetja, ki se razvijajo pri žrtvi in skozi delo z njimi skušaš priti do uvida.

Primer strategije preživetja: *Imeli smo gospo, ki je zelo začela minimalizirati in racionalizirati nasilje sina nad njo - vedno je govorila: ah, saj to ni bilo tako, kot je ona nam in CSD v tistem trenutku govorila. Govorila je, da je za to, da je on bil nasilen, kriva ena ženska, ne on. Ves čas je to opravičevala.*

In potem je bilo potrebno vedno znova govoriti, da ne glede na to, kaj je njega spodbudilo, da je bil nasilen, to ni opravičilo. Da se on sam za to odloča, kaj dela. Ker tudi če ima nekdo vpliv nad njim, je zgolj on tisti, ki se odloča, kaj bo naredil. Nato se nekako usmeriš na njo: *kako ste se vi ob tem počutili?* In potem je povedala, kako je bil grozen, kaj vse je delal. Najboljše se je vedno osredotočiti na žrtev. *Kako je bilo? Kako ste se takrat počutili? Ste lahko potem normalno delovali? Ste imeli vpliv nad tem kaj boste delali čez dan? Kako se vam je to zdelo?*

Nič ni razlog za nasilje. Tukaj se ženske kar sprašujejo. Ena ženska je imela izkušnje s hudim nasiljem v preteklosti. Rekla je: *saj sem tudi jaz bila kriva. Od kdaj sem rodila, sem se preselila v drugo sobo, nisem več imela z njim spolnih odnosov. Bolj je bil slabe volje, bolj sem ga provocirala. Pa lahko sem ne vem kako fasala, še vedno sem mu kaj rekla nazaj.*

In kako sedaj priti do uvida? Tudi če mu je vse to delala, on ni imel pravice nje udariti. In zakaj je ona vse to delala? Ker je tako izrazila vsaj neko moč (nad svojim telesom). To je ona skozi naše pogovore spoznala. Kako močna je v bistvu bila!

Glede dodatne podpore bi izpostavila, da je zelo pomembno sodelovanje med institucijami (CSD, policija, šola). Razumevanje, prisluhniti. Tudi s strani zdravstva. Tukaj vidim nujno podporo. Nikdar nismo zgolj mi tisti, ki bi stvari rešili.

Izobraževanje: zelo glede dela s travmo. Imamo dosti primerov žensk z določenimi travmami tudi iz otroštva. Ali travma na podlagi nasilja, spolne zlorabe, čustvenega zanemarjanja. Sicer mi kot socialni delavci nismo kompetentni za predelavo nekih travm, usposobljeni, niti to ni naše delo v MD. Ampak razumeti določeno stvar, jo prepoznati. Delo z mladostniki, tukaj vidim, da bi rabila še kakšno izobraževanje, kako jih motivirati, da pridejo do nekega uvida. Spolne zlorabe, tukaj bi sama rabila znanje, kako prepoznati pri otrocih, na kakšen način potem s tem ravnati. V hiši velikokrat prihaja tudi do konfliktnih situacij, ko ženske ne zmorejo komunicirati med seboj, ne zmorejo priti do nekih konstruktivnih rešitev, niso sposobne asertivne komunikacije – tudi tukaj bi rabila kakšno podporo pri mediaciji. Včasih jih ne veš soočiti. Potem pa v pisarni ena svojo zgodbo razloži in jo mi krepimo, druga pa pač svojo zgodbo. Ena druge pa ne slišita. Da bi bilo več dela skupaj in bi naša vloga bila zgolj neko usmerjanje, da bi same prišle do neke rešitve. To smo sicer prakticirali, 2 x se nam je zelo dobro obneslo (proti pričakovanju). Nekajkrat pa tudi ne.

Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

Vedno se s tem soočamo. Lahko že na prvem informativnem razgovoru. Spomnim se enega od prvih primerov, kjer je mamica z otrokoma prišla pod pretvezo, kje je. Bila je v strahu, nadzoru. Tukaj je bilo vidno, kako je pomembno, da sva s sodelavko ustvarili varen prostor. Da smo bili na takšnem mestu, ki ni zelo javen. Da so se vrata zaprla. Potem zaupanje. Potrditev, ko so recimo razburjeni, pa ne vedo, ali so naredili prav ali ne. Podpora in potrditev – *prav je, da ste tu. Prav je, da ste poiskali pomoč*. Tudi čustvena podpora – *razumem, kako se počutite*. Ne dramatičen odziv. Da ne narediš: *oh, to pa je grozno*. Podporo pač izražati na miren, prijazen način. Pomembno je, da se oseba takrat počuti razumljeno, sprejeto, da je nihče ne obsoja. V prvem kontaktu se mi zdi to najbolj pomembno. Potem lahko upaš, da se bo vrnila, da bo še poklicala, da se bo morda odločila za sprejem. Najbolj ključno je, da ti v tistem momentu uspe umiriti, razbremeniti, osredotočiti se na njo in njene želje, potrebe.

Kateri koncepti/metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, ocena ogroženosti, individualni načrt pomoči)?

V bistvu uporabljamo vse. Ocene ogroženosti ne delamo. Naše delo temelji na vsem naštetem. Vse skupaj je to individualno delo. Spremljanje in zagovorništvo potekata pri nas vsakodnevno. To so prvi koraki. Ko jo spremljaš k zdravniku, CSD, na sodišče. Ko včasih ne vedo, kako bi povedale, so nesamozavestne in greš z njimi in poveš kaj v njihovem imenu. Obrazložiš, zakaj se to rabi. Finančne stiske, zavarovanje – dosti krat niso sposobne tega same rešiti. Da nekdo stoji za njimi. Da greš z njimi in se postaviš za njih, da se določena stvar razreši. To poteka ves čas bivanja. Je pa tudi tako, da je na začetku bivanja več tega spremljanja, zagovorništva, medtem ko proti koncu bivanja pa težimo k temu, da skušajo čim več urediti same. Da recimo zgolj informiramo, kam morejo iti - in gredo same, same peljejo določene pogovore in potem na koncu zgolj skupaj preverimo, kako je bilo, kaj je bilo dobro, ali je potrebno, da se kje vključimo. Ampak jih proti koncu res skušamo navajati biti čim bolj samostojne.

Spremljanje: spremljala sem gospo na tožilstvo. Dovolili so mi, da sem zraven. Jaz nisem nič govorila. Bila sem tam zgolj zato, da me je ona videla, da ni bila sama pred svojim bivšim možem. Videlo se je, da je bila strašno vznemirjena. Z neverbalno govorico sem ji sporočala, da se naj umiri. In zgolj to je bila moja vloga.

Med potjo ali ko čakamo, vedno gremo skozi - *kaj so vaše zahteve, argumenti, cel čas jih umirjamo.*

Primer: Dogovarjalo se je okrog stikov. Prišlo je do tega, da mama mora pripeljati otroke. Ampak ona ne more, ker nima avta. Mogla ali ne mogla, avta nima in pika. Pri nas v hiši stiki ne morejo biti, kakšne možnosti pa imate vi?

Tukaj se velikokrat kažejo posledice nasilja. Ženske enostavno popustijo. In tukaj je vloga zagovornika pomembna. Torej tudi vloga zagovornika do bivšega partnerja.

Dosti krat si tudi v vlogi zagovornika do strokovnega delavca na CSD, ko predstavljaš potrebe uporabnika. Tega je dosti.

Krepitev moči: vsakodnevno in ves čas. Jaz to vidim kot sodelovanje in podporo. Ni to *jaz vem in ti bom pomagala, ampak sodelujva; kaj lahko naredimo, kako vam lahko jaz pri tem pomagam.*

Individualni načrt pomoči: po enem mesecu ga naredimo skupaj z uporabnico. V tem času jih malo spoznaš, tudi situacijo, iz katere je prišla. Nikdar si ne moreš ustvariti cele slike po prvem informativnem razgovoru. V tem času se tudi ženska malo navadi na spremembo okolja, dinamiko življenja v materinskem domu in se lahko res osredotoči na njene cilje. Temelji na njenih ciljih in korakih, k čemur bomo cel čas težili. Prvi del je življenjska zgodba. Ene to zelo rade pripovedujejo, ene pa manj. Ne dajemo temu velike vloge, razen če vidimo, da ji to veliko pomeni. Damo ji priložnosti, da pove, kaj želi povedati. Včasih to traja več ur in si vzamemo čas in poslušamo. Jaz se res skušam v tem času osredotočiti samo na njo in iz vseh slabih zgodb izvleči, *kako so zmogli, kako so ostali humorni, kaj jim je pri tem pomagalo.* Iz življenjske zgodbe je ravno to potrebno izvleči. Izkušnje, na podlagi katerih so močnejše so podlaga, da lahko gremo na srednji del individualnega načrta, ko gremo skozi indeks potreb. Kot so delo (dosti jih je manj izobraženih, ki niso nikdar delali) in potem je dobro, da govorimo o tem, kaj pa so one delale (kako je bilo dobro, da so nekoč skrbele za svojo bolno mamo), da so imele vrt, imele hišo očiščeno, da so imele otroke, ki so zdaj že odrasli in zaposleni. Ovrednotiti delo, katero oni menijo, da ni pomembno. Da iz tega črpajo. Ko natisnemo ta načrt in ga damo njim, vidijo in se začudijo, *vau, to vse o meni piše.* Moč in vliv; na kaj vse lahko oni vplivajo. Delo in zaposlitev, materialni viri. Kaj bi želeli delati: *kaj vi veste in bi lahko naučili druge.* Socialna mreža (*s kom ste vsak dan v stiku, bi radi, da vas kdo pokliče ali bi vi koga poklicali pa ne upati*) iz vsega tega že lahko vlečeš cilje. *Kaj bi rad delal, kaj bi se rad naučil. S kom bi navezala spet stike.* Moč in vpliv (na kaj lahko vpliva. Poveš ji, da ima vpliv, samo prevzeti ga mora.), nikdar ne pišemo česa nima, ampak se osredotočamo na to, kaj ima in kaj lahko iz tega naredi.

Cilji – najpogostejši so razrešitev stanovanjskega vprašanja, zaposlitev, skrb za zdravje (dostikrat pridejo z boleznimi in rabijo tudi zdravstveno skrb). Spodbujamo jih, da grejo k zdravniku, ko je potrebno, da odgovorno pristopijo k temu, da jedo zdravila kot jim je predpisal zdravnik – ne tako, kot one predpostavljajo, spodbujamo zdrav življenjski slog (zdrava prehrana, da gredo na zrak, na sprehod). Stanovanje: prodaja nepremičnin, razdelitev premoženja, prijava na razpis neprofitnih stanovanj. Zaposlitev: pomembno, da hodijo k svetovalkam,

da jih ne izpišejo iz Zavoda za zaposlovanje. Dejstvo je, da so težko zaposljive, zaradi bolezni ali so res nizko izobražene, da velikega povpraševanja po takem kadru ni. Tudi to, da so ženske, velikokrat pomeni, da ni službe za njih, predvsem glede fizičnega dela. Cilj, ki je kar težek, ampak vedno strmimo k njemu. Tudi prošnje se pošiljajo. Osebnostni cilji: kaj se posameznica želi naučiti, kaj želi doseči. Dva cilja, h kateremu strmimo in sta povezana z bivanjem v materinskem domu, katera vključimo v individualni načrt sta – delo na materinski vlogi, v kolikor ima otroke. To je tudi naše poslanstvo – biti dobra mama. To pomeni, da delajo v korist otroka, učimo jih, da dajejo prednosti otrokovim potrebam pred svojimi, učimo jih tudi postavljanja meja (kaj je dobro za njih, kaj ni), kako jih motivirati k učenju. Tudi odvisno od tega, kakšne otroke imajo – od osnov pri dojenčkih do dela z najstniki. Drugi cilj pa je delo na sebi in razvijanje osebnih kompetenc. Pod to spada izdelava finančnega načrta (ravljanje z denarjem); kakšne stroške ima, kaj se lahko zgodi, kaj je pomembno (da se naješ, plačaš elektriko in potem je vse drugo). Pri ravnanju z denarjem opazimo, da so zelo šibke. Izhajamo pa lahko iz tega, da nikdar niso imele niti možnosti, da bi razpolagale in se tega naučile. V veliki večini je bilo tako, da so moški bili zaposleni, one pa nezaposlene in je bil moški tisti, ki je razpolagal z denarjem (je plačeval položnice, odmerjal denar). Vidimo pa, da nimajo izkušenj ali predstav o tem, kaj pomeni nakup hiše, vzdrževanje hiše, koliko stroškov je to na mesec. Tega pogosto nimajo. Na tem skušamo aktivno delati. Med cilje spada tudi učenje ustrezne komunikacije (*kako se odzvati, kako sam pri sebi prepoznavati, kaj ni v redu, kdaj si razdražljiv – da se potem razbremeniš. Kaj ti v teh primerih pomaga. Poišči si tisto, kar te razbremeni. Kako obvladovati jezo, kako ubesediti svoje počutje. Razmejiti, kaj komu povedati, kaj ne*). Vse to pišemo v individualni načrt.

Koncept krepitve moči je prisoten ves čas. Da se pridružiš na njen nivo, uporabljaš njen jezik. Trudimo se, da napišemo neke njihove stavke v načrt, uporabljamo njihove besede. Raziskujemo talente, želje. Njihove izkušnje so prednost, ne slabost. Zaznati, kaj je v danem trenutku realno. Da si v danem trenutku zastavijo neke realne cilje. Ozaveščanje – jim ponuditi dostop do moči, da oni lahko nekaj naredijo. Da lahko pridejo do stanovanja, vendar po določenih korakih. Postopek razveze, razdelitev premoženja in potem stanovanje. Vse gre, ampak po korakih. Vi lahko dobite službo, ampak morate vztrajati, pošiljati ponudbe, sprejeti delo. S krepitvijo moči vzpodbujamo samospoštovanje, da se sploh lotijo nečesa, da ponovno pridobijo zaupanje vase. Učenje spretnosti – kako ravnati z denarjem. Tudi učenje prepoznavanja njihove stigme, diskriminacije, zatiranja. Kakšne stereotipe imajo one in jih morda ovirajo. Npr. *Romi ne bodo dobili službe*. To zaznati in razbijati. Je mogoče! Vlivati jim moč, da so bolj samozavestni, da lahko počnejo stvari, ki jih želijo početi. To dostikrat v življenju niso imeli možnosti delati ali niso ozavestili, da oni to lahko delajo. *So imeli možnost – ampak niso imeli samozavesti in moči, da bi to speljali*.

V čem se vaša vloga in vloga organizacije materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v varni hiši?

Prva temeljna razlika je lokacija. Skrta in ne skrta. To vpliva na delo. To že pri prvem uvodnem informativnem razgovoru preverimo, ali je ženska ogrožena - če ji nekdo sledi ali ji preprečuje njeno odločitev, da bi šla v materinski dom, ji svetujemo, da gre v varno hišo. Tam bo varna, nihče je ne bo našel in tudi vplival ne bo nanjo. Tako smo dolžni ravnati že zaradi zaščite drugih uporabnic. To vpliva tudi na samo delo. Če se nekdo umika iz akutnega nasilja so prisotni neki strahovi, vznemirjenosti in varna hiša ima več izkušenj s tem, da jo krepí, da zdrži, da ne vzpostavlja stikov. V MD tega ni toliko. Tukaj je bolj predelava nekih posledic tega, kar se je dogajalo - mogoče že dolgo nazaj. Tam je bolj poudarek na zaščiti. Sodelujemo z njimi v smislu prehodov, torej

če mislimo, da bi bilo bolje, da se umakne v varno hišo, ji to sporočimo. Ko pa se pri njih bivanje zaključi, ko ni več ogroženosti, ko se stanje pomiri, se nasilni odnosi končajo, pa dostikrat pridejo k nam, in potem rešujemo stanovanjske probleme, delo na sebi. Lansko leto smo bili celo leto zasedeni, tako da je lansko leto mogoče res bila stiska, da ljudi nismo mogli sprejemati, trenutno pa imamo prosto sobo. V tem letu opazamo, da so tudi kratkotrajni sprejemi, ki trajajo mesec, dva ali tri.

Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90% nasilje še vedno dogaja ženskam?

Ženske v današnji družbi še vedno dostikrat padejo med ranljive skupine – samohranilke, ženske kot nezaposlene, žrtve nasilja. Tako se znajdejo v težjem izhodiščnem položaju. Na to vpliva tudi podcenjenost gospodinjkega dela, skrbi za otroke. To je dejstvo. Raziskave kažejo, da so še vedno ženske manj plačane. To so dejstva, ki kažejo na to, da so ženske še vedno v podrejenem položaju ali manjvredne.

Glede dejstva, da se v 90 odstotkih nasilje dogaja ženskam, pa bi v ospredje postavila odziv družbe na to. Kako odreagira družba; če to sankcionira, obsoja, se takoj odzove. To zmanjšuje nasilje. V kolikor pa se tolerira, minimalizira. Še zdaj pogosto slišimo: *saj si zasluži*. Tudi to, da ne podpira okolica ženske, ki odhaja od hiše ali prijavi nasilje. Dosti krat okolica žensko obsoja, ne podpira. To nasilje povečuje in tudi sili ženske, da dlje časa vztrajajo v nasilnih odnosih. Včasih celo dobim občutek, da se položaj ženske celo zopet slabša. Vedno znova je potrebno na to opozarjati.

9.1.3 Strokovna delavka 3: SABINA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

Največkrat je stanovanjski problem. In finančne težave. Vsaka, ki pride v MD, ima neko svojo stisko. Težko govorimo o nekih najpogostejših stiskah. Tudi nasilje ni tisto, ki bi jih v prvi vrsti vodilo v MD. Se pa umikajo v MD ženske in otroci z izkušnjo nasilja, ali pa se morda niti ne zavedajo, da so žrtve nasilja. Šele ko se umaknejo k nam, skozi individualne pogovore in delo z nami, prepoznajo, da so bile žrtve nasilja. Dosti krat me preseneča - glede na to, da se veliko o nasilju govori, koliko slabih informacij imajo glede tega, ali pa jih sploh nimajo. Predvsem v smislu soodgovornosti za nasilje – da so same krive, da se jim je nasilje dogajalo.

Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

Moje osebne vrednote se spreminjajo iz leta v leto, tudi ko delaš nekje drugje in preideš v drugo službo (v mojem primeru), tudi ko imaš neke življenjske izkušnje za sabo, se vrednote spremenijo. Nekje sem prebrala: *najprej si oblikujemo vrednote, potem vrednote oblikujejo nas*. Drugače pa so te vrednote delavnost, iznajdljivost, potrpežljivost, osebna zrelost, poštenost, spoštovanje, človekoljubnost, ljubezen – najprej do sebe pa potem do drugih, vztrajnost, direktnost.

Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opazate, da bi kje rabili dodatno podporo, morda izobraževanje?

Ko zaznaš nasilje, posvečaš tej temi več pozornosti. Želim jim nekako sporočiti, kaj je nasilje, jih ozaveščati o tem in spodbujati, da o tem tudi same razmišljajo. Vedno se potem osredotočam na to temo oziroma oblikujem delo z uporabnico na tiste stvari, katere so v tem trenutku izpostavljene, ali kjer rabijo še več pomoči. Tudi skozi izpovedi, v katerih je velikokrat zaznati slabo samopodobo, samoobtoževanje, potem povemo, da je bila žrtev nasilja, da je to nedopustno ravnanje. Da morajo biti na to pozorne.

Tudi pravilno na to reagirati. Velikokrat ne vedo, ali ne zmorejo odreagirati pravilno, kar lahko pripisujemo temu, da niso bile navajene oziroma naučene tega, da se je potrebno drugače odzivati v konfliktnih situacijah. Pomembno se mi zdi, da jih informiramo o tem, kako prepoznajo nasilje in kako se umikati iz tega še pravi čas. Tudi v našem domu se je dogajalo, da je uporabnica tako močno zaupala partnerju, da si je nakopala velike dolgove. Na to jih opozarjamo.

Glede usposobljenosti: nikoli ne veš vsega, vedno znova se moraš izobraževati, delati na sebi, na osebni rasti, da lahko kvalitetno delaš. Osnovno oziroma zadostno znanje menim da imam, ampak tudi teorije in koncepti dela z ljudi se z leti spreminjajo. Moraš se izobraževati skozi vso kariero. Ne smeš zaspati na tistem, kar veš. Več bi si želeli izobraževanja.

Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

Pomembno se mi zdi, da se naučimo odzvati na primeren način - da ponudimo pomoč žrtvi nasilja, da nasilje ne minimaliziramo, da podpremo žrtev. Podpora žrtvi v tistem trenutku, ko spregovori, se mi zdi zelo pomembna. Podpora v tem smislu, da ji verjameš, da ji podaš informacije, na kakšen način se lahko umakne, kaj je strategija preživetja v tistem trenutku. Če izhajam iz dela v svetovalnici, se vsaka uporabnica takoj ne odloči, da se bo umaknila iz nasilnega odnosa, zato ji je pomembno podati informacije, na kakšen način zavarovati sebe, otroke in kam lahko pokliče, če se odloči, da se umakne. Podamo ji konkretne korake, mogoče celo načrt umika. Če se svetovalna pomoč nadaljuje, se tudi povežemo z institucijami, katere lahko pomagajo žrtvi. V akutnem, hudem nasilju ji tudi poveš, da prijaviš nasilje na policijo – to se mi zdi pomembno. (Če žrtev izrecno nasprotuje – to je vedno bila neka splošna dilema – jaz sem vedno povedala, da bom to prijavila na policijo oziroma CSD). Jaz dileme glede prijave nikoli nisem imela. Če ne prijaviš, tudi kazensko odgovarjaš. Nasilje je nasilje, za to je nekdo odgovoren in to odgovornost mora nositi. Tudi osebno bi težko preživela to, da ne bi prijavila nasilja, žrtvi bi se pa morda kaj zgodilo. S tem ne bi mogla mirno živeti. Potrebno ji je prisluhniti, vzpostaviti varno in zaupno okolje, kjer lahko brez zadržkov spregovori o nasilju. Zaradi različnih strategij preživetja se lahko proces z žrtvijo marsikdaj zasuka v tako smer, katere ti nisi predvidel. Nekako ji moramo dati občutek in zavedanje, da se vedno lahko vrne po pomoč. Jaz nisem tista, ki bom sodila, ali se je to res zgodilo ali ne. Moja vloga je pomoč. Pri obravnavi nasilja ni nekega enotnega postopka oziroma pravila, enostranskega pristopa. Koliko je žrtev toliko je načinov obravnav teh postopkov. Potrpežljivost, brez obsojanja in sočutnost. Sporočilo, ki ga moramo predajati je, da žrtev ni odgovorna za nasilja in da za nasilje ni opravičila.

Kateri koncepti/metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, ocena ogroženosti, individualni načrt pomoči)?

Za nas so pomembni individualni razgovori, ki jih opravljamo z uporabnicami, spremljanje, pomembno se mi zdi zagovorništvo (zdi se mi, da je v našem okolju še precej neprepoznavno oziroma se ga ne poslužujemo – tudi druge službe), krepitev moči (še posebej - vse so nekako neopremljene za samostojno življenje). Osnovni dokument, ki ga moramo imeti, je individualni načrt pomoči. Strokovne delavke smo zgolj orodje, ki pripelje do nekega končnega rezultata. To je njihov izdelek – one si zastavljajo cilje, povedo, kaj si želijo. Predvsem pri dalj časa bivajočih uporabnicah pa se tudi individualni načrt zna spreminjati. Evalvacije se delajo in velikokrat potem tudi same uporabnice opazijo, da so si zadale določene cilje, za katere je potreben čas in trdo delo. Vidijo, koliko časa in energije je potrebno za določen cilj. Vse bi imele službo in stanovanje, ampak brez tega, da se naučiš prav ravnati z denarjem, ne moreš vsega imeti. Tukaj menim, da so šibke. Skupaj z njimi pogledamo, kam smo v določenem času prišli in kje bi se moralo še kaj dodati.

Zagovorništvo: velikokrat rabijo oporo ob sodnih procesih, ko mora iti na policijo. Tam je obravnava in zaslišanje drugačno kot pri nas. Tam so direktna in konkretna vprašanja, ki jih velikokrat zmedejo in posledično izgubijo občutek varnosti. Tam si lahko kot zagovornik v veliko pomoč. V njihovem imenu poveš tisto, kar veš. Dosti krat se jim zgodi, da na kakšno vprašanje ne vedo odgovoriti. Ker se tako zmedejo oziroma so pod tako velikim pritiskom, da zablokirajo. Vendar pri nas ni prakse zagovorništva toliko razvite. Na sodišču moraš imeti posebno soglasje, da si lahko zraven, medtem ko na policiji ne komplicirajo glede tega.

V čem se vaša vloga in vloga organizacije materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v varni hiši?

Vloga strokovnega delavca v varni hiši je v prvi vrsti namenjena opori žrtvi, ki prihaja iz akutnega nasilnega odnosa in delo v povezavi z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini. Pri nas pa gre za delo z osebo v smislu grajenja nadaljnjega samostojnega življenja. Ko se žrtev odloči, da se umakne iz nasilja se po navadi umakne v krizni center, kjer je lahko do 3 tedne, potem se umakne v varno hišo, kjer se dela na prekinitvi nasilnega odnosa. Pot v nadaljnje življenje in v samostojnost pa se potem gradi v materinskem domu. Naša vloga bi bila osebo pripraviti za samostojno pot, da zaživi življenje, ki si ga je vedno želela živeti. Materinski dom ni skrita lokacija, zato določene varnosti žrtvi niti ne moremo zagotoviti, če pride k nam iz akutnega nasilnega odnosa. *Pri nas skoraj vsi partnerji uporabnic vedo, kje je naša hiša. In jih pobirajo kar pred hišo.* Prakticiramo tudi prehode med varno hišo in nami. Naredimo informativni razgovor, tako da v tem smislu sodelujemo.

Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90% nasilje še vedno dogaja ženskam?

Razvoj feminizma je res prinesel neke spremembe v tem, da je družba postala prijaznejša do ženskega spola, tudi glede enakopravnosti. Vseeno pa mislim, da družba na splošno mora biti odprta za to, da se nasilja ne tolerira. Lahko imamo 100 zakonov v državi in noben ne bo prinesel spremembe miselnosti ljudi, če se ne bo delalo na celotni družbi v smislu ozaveščanja, informiranja. Ženske so vedno bile v družbi v podrejenem položaju. S tem da se družba odpre in ponudi enakopraven položaj vsem, posledično lahko pride do tega, da se nasilje nad ženskami ne bo več dogajalo. Da ni samo ženska gospodinja in mati, ampak ima možnost zaposlitve, zaslužka, da ima vpliv in moč odločati se sama zase in se umikati iz nasilnih odnosov. Najhujše nasilje se na žalost dogaja tam, kjer so ženske popolnoma odvisne od moških. Kjer so izolirane iz okolja. *Če samo gospodinjiš, misliš, da veš delati samo to.*

9.1.4 Laična delavka 1: TADEJA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

Bivanjska, osebnostna stiska - v smislu psihičnih težav. Tudi kakšne duševne motnje. Skoraj vsaka kaže kakšen vzorec, mogoče ne prav motnje, ampak ima razvite kakšne negativne osebnostne značilnosti. Tudi shizofrenija je bila že prisotna. Vsaka uporabnica ima tudi denarne stiske. Tudi na področju starševstva, kot npr. glede stikov z otroki. Tudi vzgojna nemoč (težje obvladajo svoje otroke). *Npr. otroke niso mogle spraviti v šolo, ker so se otroci odločili, da enostavno ne bodo šli.* Nimajo postavljenih meja za otroke.

Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

Pomembne so etične vrednote – da delamo etično, varujemo osebne podatke. Se trudimo delati po strokovnih teorijah, da ne delamo zgolj zdravo razumsko. Poštenost, red – da smo pravični pri vseh, da vse pridejo na vrsto, imajo enako obsežno obravnavo. Pomagati.

Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opazate, da bi kje rabili dodatno podporo, morda izobraževanje?

Trudim se, da bi se odzvala čim bolj primerno. Dosti krat se zgodijo stvari med, npr. kuhanjem, kakšnim opraviлом. Mislim, da se je najboljšje odzvati na čustva. Da jih ubesedijo. Dosti krat so jezne. Moraš biti premišljen – tudi ko se skregajo o neki nepomembni stvari, da se ne postaviš na stran od nekoga, ampak jim pomagaš, da pridejo do sprave. Dosti vsega se zgodi tudi med prevozi. Pokažem zanimanje, da povedo svojo zgodbo, čeprav ni moja vloga preveč drezati v to.

Izobraževanja bi v vsakem primeru bila dobrodošla, ker jih skorajda ni bilo. Dosti pomaga supervizija. Imamo jo vsak mesec in izpostavimo svoje težave. Tudi na področjih, na katerih delava midve z Anico, torej neke vsakodneвне težave. Vedno je lepo kaj izpostaviti, slišati primere, kjer kaj dobro deluje. Predvsem v smislu reševanja konfliktov med njimi bi se bilo dobro še kaj naučiti - kako pristopiti. Tudi glede dela z otroki.

Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

Včasih pripovedujejo in zaznaš, da si nekako zanikajo nasilje (ne rečejo, da je to nasilje), ali pa krivijo sebe. Včasih je potrebno kateri povedati: *to je nasilje, to ne gre kar tako spregledati. Potrebno je nekaj narediti.*

Ker se velikokrat vračajo v te nasilne odnose. Potem sledi pogovor s strokovno delavko. Tukaj se povežem s strokovno delavko, da nekako okvirno vedo, kam gredo zgodbe. Dosti krat se tudi one med sabo pogovarjajo o tem, kaj je katera doživela. Potem se tudi sama kdaj vključim v pogovor.

Kateri koncepti/metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, ocena ogroženosti, individualni načrt pomoči)?

Jaz in Anica organizirava in vodiva delavnice. Največji izziv mi predstavljajo socialne delavnice - branje kakšnih člankov, zgodb. Običajno pridejo teme iz trenutnih potreb. Torej kar je aktualno. Kakšne imamo že od

prej pripravljene. Konkretno o nasilju nismo imeli teme, razen tega, da smo prebrali in debatirali intervju s terapevtko, ki dela z žrtvami nasilja. Imamo pa dosti delavnic na temo čustev - izražanja in ubeseditve čustev. Tudi o duševnih stiskah. Prav tako o tehnikah ustrezna komunikacije – to smo največkrat ponovile. Gledale smo videoposnetek o gospodu, ki je bil nasilnež. Tukaj so se zelo odprle o svojih partnerjih, ki so bili nasilni.

Nekajkrat smo šli na delavnice, ki jih organizira Zavod Vitica iz Gornje Radgone. To je večgeneracijski center. Sodelujemo tudi s šolo in vrtcem. Tudi z župnikom sodelujemo. Zdravstveni dom Gornja Radgona je izvedel delavnice o stresu in depresiji. Dosti krat pa premlevamo in razmišljamo, ali povabiti koga ali kam iti, ker imamo z obiskom slabe izkušnje. Enostavno včasih uporabnice ne pridejo na delavnice. Kam odidejo ali so v sobi. Tudi če se zmenimo, da bomo šle na kakšno delavnico, potem enostavno ne želijo iti. Glede tega je potrebno sprotno opominjanje. Res pa je, da ima vsaka svoje težave. Smo pa previdni pri tem, kdo izvaja delavnice, da se npr. osebno s katero ne pozna, ali pa da s svojo delavnico ne bo povzročil še več vznemirjenja, obremenitev.

Spremljanje: spremljamo jih k zdravnikom, v šolo, vrtec, na zavod za zaposlovanje. Dosti krat jim je potrebno kaj razložiti. Tudi preproste stvari, npr. glede naročanja, sledenja navodilom za jemanje zdravil.

Zagovorništvo: se tudi zgodi, da namesto uporabnice kaj poveš, ko recimo ne upajo povedati ali se ne znajo izraziti.

Krepitev moči: dogaja se na dnevni ravni. Da smo pozorni že na najmanjše napredke, da jih pohvalimo. Mislim, da jim to tudi veliko pomeni, ker tega niso bile veliko deležne. Tudi pri vsakdanjih opravilih se moramo tega držati, ker se velikokrat že pri kuhanju sporečejo, da nekaj ni dobro in takrat smo tiste, ki povedo, kaj pa je bilo dobro. Tudi z otroki delam na ta način. Že pri samih pogovorih najprej povemo, kaj je bilo dobro in nato na katerih stvareh bi bilo potrebno še delati. Trudimo se iskati za vsako posebej, v čem je dobra in jih v tem podpremo. S tem tudi pridobi na samozavesti.

V čem se vaša vloga in vloga organizacije materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v varni hiši?

Koliko mi je znano so vloge približno iste. Tudi vsepovsod so približno isti problemi. Tudi do prehajanja uporabnic iz enega drug program prihaja. Upabnice rade z nami podeljujejo, kako je bilo tam. Imajo pa tam več varnostnih sistemov. Verjetno tudi računajo na to, da je možnost, da bo nasilen partner žensko iskal. Pri nas še vseeno ni bilo tako nevarno oz. resno stanje, glede na to, da je znana lokacija.

Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90 % nasilje še vedno dogaja ženskam?

Mislim, da na splošno počasi to izginja, še vedno se pa kje vidi. Mogoče še posebej v določeni kulturi bolj. Npr. *upabnice romskega naselja so bolj zapostavljene*. Tam je še vedno vse bolj v rokah moških, ki nekako nadzira celotno sorodstvo. Mogoče je v takih primerih še težje ženski oditi iz takega okolja. Tudi tujke so v težkem položaju. Ampak tudi pri nas so še taki primeri, ko npr. pride k nam ženska in ima prvič svoj denar. Kar je mogoče za današnji čas presenetljivo. Pri nas morda to toliko bolj opazimo, kot pa na splošno v družbi, ker delamo z ranljivimi ženskami. To povezujem s tem, da se posledično tudi nasilje v večji meri dogaja ženskam, lažje postanejo žrtve.

9.1.5 Laična delavka 2: ANICA

Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

So ekonomske stiske, psihične stiske - duševne, tudi fizične – nasilje. Torej socialne kot take. Ene uporabnice pridejo z določeno stisko, ampak se ob tem pokažejo tudi druge stiske. Največkrat je skupek različnih stisk. Najpogostejše se mi zdi, da so ekonomske, ker zgubijo bivališče, nimajo vira za preživljanje, to pa potegne za sabo vse druge stiske. Ker če bi imele nek finančni vir, bi ostale tam in reševale težave na drug način.

Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

Mi smo primorani ravnati v skladu z etičnimi načeli – Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. Tam je 11 načel. Mene nagovarja za delo z uporabnicami: spoštljiv odnos, odprtost za različnost in drugačnost, zaupanje, varovanje osebnih podatkov. Pod vsem tem je pa podpora. Sočutje pa je tisto, kar sem prinesla s sabo že iz prejšnje službe. Bila sem v HOSPICU, predsednica odbora Murska Sobota. Delala sem z žalujočimi otroki. Bilo je veliko stisk in žalosti. Tudi program detabuizacije sem vodila. Bila sem urednica glasila. Vživim se v situacijo.

Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opazate, da bi kje rabili dodatno podporo, morda izobraževanje?

Ne sodi, ne analiziraj, ne posplošuj. Sčasoma jih opogumljaj, opolnomočenje. Nekje v daljni prihodnosti tudi odpuščanje, jih nagovarjam k temu. To osvobaja. Ne pozabiti, ampak poskušati odpustiti. Tudi sporočilo – da nismo popolni. Dosti krat jim rečem: *Ne brskaj po preteklosti, živi sedanjost, sanjaj prihodnost*. Ampak za tem morajo stati tudi delavnice, ki jih s sodelavko speljeva, da preko tematskih pogovorov pridemo tudi do tega področja. Da ne ranimo, ampak blažimo rane. Midve s sodelavko sva v dinamiki, vedno sva z njimi. Midve sva vedno tam – ob izbruhih, konfliktih, ob izgubi. Prisotna mora biti umirjenost. Jaz jim to predstavljam kot "semafor". Velikokrat posledice nasilja, ki so ga uporabnice doživljale, izbruhnejo prav tudi na področju skupnostnega bivanja. Tudi njihov odnos oziroma izražanje velikokrat ni umirjeno, je nasilno, ker so tega vzorca navajene. *In potem jih umirjam na ta način; semafor – ustavi se, oranžna luč. Zadihaj, premisli.*

Ali pa: gremo na balkon. Odmik. Stopiš vstran, zavedati se tega, kar se dogaja, kar se je dogajalo in kaj bi se lahko še dogajalo, če se ne bi umirila in odmaknila.

Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

Poslušanje – prisluhniti. Vzeti si čas in tudi primeren prostor. Če čutim, da mi ima uporabnica nekaj za povedati, stopiva stran, da ni to neka vsesplošna izpoved. Dostikrat me tudi same najdejo. Ali je to na klopci zunaj ali pod drevesom ali v kopalnici, med kuhanjem.

Imeli smo deklico, najstnico. Zelo se je navezana – sicer navezanost ne sme biti naša strokovna plat, da potem ne trpijo še zaradi tega, ker so na nas navezane. Zelo se je rada obračala name. Tukaj so prišle prav tudi izkušnje prejšnje službe, ko sem delala z otroki s prilagojenim programom. Z deklico sva hodili na sprehod, posvetila sem

se ji individualno. Šli sva do klopce na pokopališču, drugič sva šli do bližnjega gozda in tam se spomnim, da je tulila, kričala, sprostila se je, skrivati se je začela za drevesi (15-letnica). To ji je pomenilo sprostitev, potem je priletela k meni v objem, tam sem slišala veliko njenih osebnih stisk. To je bil njen čas. Tudi pri učni pomoči sem se ji nato lahko bolj približala. Uspešno je zaključila končne izpite.

Vseeno pa se poskušamo tako dogovarjati, da ni moja domena, da bi šla v take globine, terapevtske obravnave, ker nismo za to usposobljeni. Strokovne zadeve vseeno rešujejo s strokovnimi delavkami. Neformalna srečanja - ob kavi, druženju, pa se mi zdi, da sem kar dober balzam za njihovo dušo. Imam v sebi to, da se recimo znam prilagoditi otrokom. *Včeraj sva z malo dveletno deklico sedeli na tleh, pili sok.* Meni je moja služba poslanstvo, kar se tudi v tem vidi. Enostavno pristopiš z ljubeznijo. Nisi utrujen, čeprav letaš npr. iz fizičnega dela na vrtu k igri z otrokom, iskanju službe

Kateri koncepti/metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, ocena ogroženosti, individualni načrt pomoči)?

Na prvem mestu je individualno delo. Potem so pa tudi skupinske obravnave na delavnicah. Moje individualno delo je neformalno. Sicer pa individualnega dela ne moreš stalno načrtovati. Se dostikrat zgodi. Ne samo takrat, ko si povabljen na razgovor v pisarno. Individualno delo se dosti krat zgodi na neformalen način. Takrat naredim zapis in ga posredujem strokovnim sodelavkam, če je kaj takega. Vse damo na papir, karkoli prepoznamo, kar je pomembno za spremljanje, za dinamiko – zapišemo. Skupinsko delo je v obliki delavnic. Smo že imeli delavnice povezane s temo nasilja. npr. *obvladovanje jeze, ogled oddaj, delavnice, ki sproščajo, delavnice z glasbo, delavnice o zasebnosti (da ne posegamo v intimo nekoga), komunikacija (ker je tudi komunikacija lahko nasilna, neprimerna), kaj je neprijetno, kako lahko ranimo z besedo, kako ranimo z dejanji, kako to popraviti.* Izhajamo iz tega, da gradijo dober odnos, dobro komunikacijo. Uporabnice imajo tudi zelo rade vključevanje v okolje, se pravi, da imamo mreženje, da se nas kam povabi.

Opolnomočenje: Moraš jih naučiti plavati. Prideš po moč. Po svojo moč. Po tem se ravnam. Individualni načrt pomoči delajo strokovne delavke.

V mojem opisu delovnih nalog ni zagovorništva. Se pa zgodi, da sem spremljevalka, npr. na sodišče in ker imam izkušnje iz prejšnje službe s tem, jih lahko nekako opolnomočim. Vozim jih k zdravniku, kjer se tudi soočajo z raznimi strahovi in potem pride prav, da sem zraven. Moj koncept dela je tudi, da si uporabnice dovolijo izražati čustva, da se prepoznajo. *Da sem pozorna na to, da izpostavim: danes se mi zdite žalostna. Imam prav? Kako se bomo sedaj tega lotili? Kako se bomo soočili s tem, da sem žalosten, nemiren.* Prav je, da ste jezni. Obrnite jezo sebi v prid. Spodbujam, da izrazijo, ubesedijo svoja čustva. Imeti čas za njih, to je moje pravilo.

V čem se vaša vloga in vloga organizacije materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v varni hiši?

Koliko poznam delovanje varne hiše so bolj varovani, veliko stikov je s policijskimi enotami. Tam je urgentno delovanje. Tu je bolj posredno. Če je akutna situacija, praviloma ni sprejetja v materinski dom, ampak v varno hišo. To je tudi na uvodnem razgovoru povedano s strani strokovnih delavk. Torej če je nevarnost ogrožanja stanovalke in tudi ostalih stanovalk velika v tolikšni meri, je bolje, da se stanovalka napoti v varno hišo. V materinskem domu ne bi smeli imeti nekih strahov pred ogroženostjo, saj nismo toliko varovani. Se pa je že

zgodilo, da smo se posebej zaklepati in posebej pazili, da so vhodna vrata zaklenjena, opazovali, ali je kakšna oseba, ki se približuje domu. Sicer pa sodelujemo z varno hišo v tem smislu, da smo imeli srečanje oziroma sekcijo v našem materinskem domu.

Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90,% nasilje še vedno dogaja ženskam?

Glede feminizma mi je prišlo na misel naslednje: moški nam odprejo vrata "gentlemenstvo", kaj bi se zgodilo, če bi mi (jaz dostikrat) odprle vrata tudi moškim? S tem se moj položaj izenači. Zakaj bi ti meni moral odpirati vrata - ker sem ženska? Po eni strani želimo biti bolj glasne, bolj opažene, a hkrati se v moškem svetu hitro izzove kontraefekt. Je nek začaran krog. Jaz sem ženska, za mojo družino, za moža, za otroke, za družbo. Na to moramo biti ponosne. In izhajati same iz sebe. Spoznavati samo sebe. Biti ženstvena. Imamo določene naravne lastnosti, da smo lahko bolj mehke, bolj blage, čuteče. Da lahko na drug način dajemo svetu ljubezen, ki gradi odnose, kulturo. Nikoli se nisem počutila feministko.

Strinjam pa se s tem, da je dobro, da je feminizem poudaril stvari, ki so se dogajale za štirimi stenami. Dobro je, da poveš na glas, javno. Fizično nasilje je vidno, je edino, ki je lahko dokazljivo. To ni dopustno. Kar boli, boli. Vse izhaja iz otroštva. Iz matičnih, primarnih družin. Neke vzorce potegneš s sabo. To je veriga, začaran krog. Potrebno se je zavedati tega. Potrebna je tudi izobrazba na tem področju. Tudi biti odprt in srečati prave ljudi. Ko se srečaš z vzrokom, si boš sam izbral. Če imaš zavedanje, da se pravi čas lahko umakneš, da se ne boš vezal z nekom. Več je potrebno delati na preventivi. Vzgoja je zelo pomembna. Po 15. letu je že težko kaj privzgojiti. Takrat moraš že popravljati.

Zelo žalostno je, da je taka resnica, da je še vedno toliko žensk žrtev nasilja. Tudi časi so negotovi. Vzroki nasilja so pomembni, da jih odkrivamo, prepoznavamo. Tudi opolnomočenja ni dovolj. Pričakuje se, da bodo drugi reševali stvari. Prelaganje odgovornosti. Saj to ne pomeni, da moraš imeti občutek, da si kriv. Krivda je zelo neprijetna. In to spet izhaja iz otroštva – vzgoja v smislu - ti si kriv. In to se spet v človeku naseli. Zavedati se, da se mi dogaja nasilje je že velik korak in naslednja faza: drugih ne morem spremeniti, spremenim lahko le sebe. Sebe imeti rad, pa ne se zapirati med štiri stene, stik z naravo. CSD ne morejo odpraviti teh procentov nasilja. Lahko le rešujejo težave, ki so posledica tega nasilja.

9.2 OBDELAVA PODATKOV

S1, S2, S3 – strokovne delavke (uni. dipl. socialne delavke)

L1, L2 – laični delavki (L1: VII. stopnja izobrazbe L2: VI. stopnja izobrazbe)

1-24 vrstice: Uporabnice materinskega doma se srečujejo z različnimi stiskami. Katere so najpogostejše stiske?

25-57 : Na katerih osebnih vrednostnih in etičnih predpostavkah temelji vaše delo na splošno? Katera načela in osebna prepričanja vas usmerjajo, vodijo?

58- 104: Katera teoretična temelja vas vodijo pri delu z ženskami in otroci z izkušnjo nasilja? Menite, da ste dovolj usposobljeni za delo z žrtvami nasilja ali opazate, da bi rabili dodatno podporo, morda izobraževanje?

105- 146: Kakšen je vaš prvi odziv na izpoved uporabnice o preživetem nasilju? Na kaj ste pri svojem ravnanju takrat pozorni?

147-249: Kateri koncepti in metode socialnega dela so po vašem mnenju ključni pri strokovnem delu z uporabnicami z izkušnjo nasilja in na kakšen način jih udejanjate?

250-284: V čem se vaša vloga in vloga programa materinskega doma razlikuje od vloge strokovne delavke v Varni hiši?

285-341: Razvoj feminizma je vodil do večje pozornosti na podrejenost žensk v družbi. Kakšno je vaše mnenje o položaju žensk v današnji družbi? Jo lahko povežete z dejstvom, da se v 90% nasilje še vedno dogaja ženskam?

Tabela 9.1: Tabela s kodiranjem

	SOGOVOR-NICA	ENOTE KODIRANJA	PRIPISANI POJMI	KATEGORIJA	NADKATE-GORIJA	TEMA
1	S1	Uporabnice prihajajo s stanovanjsko stisko	Ostati brez stanovanja	Stanovanjska stiska	Stiska	Prihod v MD
2	S1	Lahko je tudi slaba stanovanjska situacija (predvsem pri romskih ženskah)	Slabi stanovanjski pogoji	Stanovanjska stiska	Stiska	Prihod v MD
3	S1	Zelo pogosta ekonomska stiska	Finančne težave	Finančna stiska	Stiska	Prihod v MD
4	S1	Velikokrat, ko se ženska ali mati odloči, da zapusti partnerski odnos, ostane tudi brez sredstev za preživetje	Finančne težave, odhod	Finančna stiska	Stiska	Prihod v MD
5	S1	Prisotna je tudi čustvena stiska	Čustvena stiska	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
6	S1	Ne moremo govoriti o tem, da bi pri uporabnici bila izključno samo ena stiska	Vedno prisotnih več stisk	Skupek različnih stisk	Stiska	Prihod v MD
7	S1	Omenila bi tudi zdravstveno problematiko. Tudi primer umika v MD zaradi zdravstvenih težav smo imeli	Zdravstvene težave	Zdravstvene težave	Stiska	Prihod v MD
8	S1	Potem so tudi stiske, ki jih doživljajo matere	Izkušnja nasilja	Osebna stiska	Stiska	Prihod v MD

		po preživetem nasilju				
9	S2	Zaznavam, da se čisto vsaka srečuje s finančno, bivanjsko in osebnostno stisko.	Finančna, bivanjska, osebna	Skupek različnih stisk	Stiska	Prihod v MD
10	S2	Tudi slabi medsebojni odnosi, ker se nima obrniti na koga.	Nima se obrniti na koga	Slaba socialna mreža	Stiska	Prihod v MD
11	S2	Ali je neizobraženost, nemoč v materinski vlogi, vzgojna nemoč, splošni občutek nemoči	Neizobraženost, materinska/vzgojna nemoč	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
12	S2	Duševna stiska, bolezni	Težave z duševnim in telesnim zdravjem	Zdravstvene težave	Stiska	Prihod v MD
13	S3	Največkrat je stanovanjski problem in finančne težave	Stanovanjski problem, finančne težave	Skupek različnih stisk	Stiska	Prihod v MD
14	S3	Nasilje ni tisto, ki bi jih v prvi vrsti vodilo v MD.	Posredno nasilje	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
15	S3	Se pa umikajo tudi ženske z izkušnjo nasilja ali pa se morda niti ne zavedajo, da so žrtve nasilja	Umik iz nasilnega odnosa, nezavedanje	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
16	S3	Šele ko se umaknejo k nam, skozi individualne pogovore in delo z nami, prepoznajo, da so bile žrtve nasilja,	Nasilje posreden vzrok, nezavedanje	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
17	L1	Bivanjska stiska	Brez stanovanja, slabe stanovanjske razmere	Stanovanjska stiska	Stiska	Prihod v MD
18	L1	Osebnostna stiska, v smislu psihičnih težav. Tudi duševne motnje.	Težave v duševnem zdravju	Zdravstvene težave	Stiska	Prihod v MD
19.	L1	Skoraj vsaka ima razvite kakšne negativne osebnostne značilnosti.	Negativne osebnostne značilnosti	Osebnostne čustvene stiske	Stiska	Prihod v MD
20	L1	Vsaka uporabnica	Finančne	Finančna stiska	Stiska	Prihod v

		ima tudi denarne stiske.	težave			MD
21	L1	Tudi vzgojna nemoč, nimajo postavljenih mej za otroke.	Vzgojna nemoč	Osebnostne stiske	Stiska	Prihod v MD
22	L2	So ekonomske, psihične (duševne), tudi fizične (nasilje).	Finančne stiske, osebnostne, izkušnja z nasiljem	Kombinacija različnih stisk	Stiska	Prihod v MD
23	L2	Ene uporabnice pridejo z določeno stisko, ampak se ob tem pokažejo tudi druge stiske.	Posredno ugotovljenih več stisk	Kombinacija različnih stisk	Stiska	Prihod v MD
24	L2	Najpogostejše, se mi zdi, da so ekonomske, ker zgubijo bivališče, to pa potegne za sabo vse druge stiske.	Finančna stiska, posledično ostati brez stanovanja	Finančna in stanovanjska stiska	Stiska	Prihod v MD
25	S1	Zame je izrednega pomena kodeks etičnih načel socialnega varstva	Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
26	S1	Zame kot strokovno delavko v takem programu tudi kodeks Karitas	Kodeks Karitas	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
27	S1	Moja osebna načela zelo usklajujejo z vsem tem, kar ta dva kodeksa vsebujeta, saj sta zelo obsežna, široka, pestra.	Kodeks Karitas in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
28	S1	Sprejemam drugačnost – zelo mi je pomembno, da smo ljudje drugačni	Sprejemanje drugačnosti	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
29	S1	Zelo mi je pomembno to tudi v širšem okolju izpostavljati	Sprejemanje drugačnosti	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
30	S1	Dostojanstvo, etičnost – da si do vsakega človeški, etičen, da pristopaš kot človek	Dostojanstvo, etičnost	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
31	S1	Spoštovanje poklicne avtonomije – smo socialni delavci,	Poklicna avtonomija	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu

		nismo pa univerzalni delavci				
32	S1	Spoštovanje odločitev posameznika – da ne ponujamo rešitve, ki jih mi vidimo kot dobre, ampak ga podpiram pri njegovi odločitvi in od tu naprej gradiva	Spoštovanje odločitev posameznika	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
33	S1	Možnost izbire – da človek lahko izbira. Da ima več možnosti, več ponudbe	Ponuditi možnost izbire	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
34	S1	Smo pozorni, da varujemo uporabnico in družino pred neustrezno obravnavo v medijih	Varovanje oseb pred obravnavo v medijih	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
35	S1	Striktno preprečevanje osebnega nadlegovanja in nasilja	Preprečevanje nasilja	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
36	S1	Smo odprti, dostopni	Dostopnost	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
37	S1	Vzgoja in podpora za samostojnost in pomoč, zagovorništvo revnih in odrinjenih, varovanje človekovega življenja in skrb za družino	Kodeks karitas	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
38	S1	Skrb za osebno rast nas zaposlenih, strokovna rast, nenehno je potrebno biti v stiku s stroko, izmenjava mnenj	Skrb za zaposlene	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
39	S2	Solidarnost, spoštovanje enakosti, dostojanstvo vseh in vsakega, pravica do zaščite in varnosti,	Osebne vrednote	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu

		pravica do izbire, pravica do zasebnosti in zaupnosti				
40	S2	Osebnostno mi je pomembno spoštovanje individualnosti vsakega, ki pride, ker vsaka pride s svojimi izkušnjami, navadami, vzorci	Spoštovanje individualnosti	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
41	S2	V treh letih kar smo imeli sprejemov težko potegneš neko črto. Vidi se kako so vse različne, ampak v podobnih stiskah	Individualnost uporabnic – podobne stiske	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
42	S2	Usmeriti se na njene moči, kaj je ona sposobna, kakšne so prioritete in iti v tisto smer	Perspektiva moči, spoštovanje odločitev posameznika	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
43	S2	Izključiti svoja predvidevanja, kaj bi lahko bilo zanj najboljše	Spoštovanje odločitev posameznika	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
43	S2	Pomembno mi je tudi timsko delo, da se z nekom pogovoriš, da debatiramo kako katera vidi.	Timsko delo	Poklicna načela	Načela	Osebnostne usmeritve pri delu
44	S3	Moje osebnostne vrednote se spreminjajo iz leta v leto	Spreminjanje vrednot	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
45	S3	Ko delaš nekje in prideš v drugo službo, ko imaš za sabo določene življenjske izkušnje se vrednote spremenijo	Spreminjanje vrednot	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu
46	S3	Delavnost, iznajdljivost, potrpežljivost, osebna zrelost, poštenost, spoštovanje, človekoljubnost, ljubezen do sebe in drugih, vztrajnost, direktnost	Osebnostne vrednote	Osebnostne vrednote	Vrednote	Osebnostne usmeritve pri delu

47	L1	Pomembne so etične vrednote – da delamo etično, varujemo osebne podatke	Etičnost	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
48	L1	Se trudimo delati po strokovnih teorijah, da ne delamo zgolj zdravorazumsko	Strokovna podkovanost	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
49	L1	Poštenost, pomagati	Osebne vrednote	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
50	L1	Red – da smo pravični do vseh, da vse pridejo na vrsto, imajo enako obsežno obravnavo	Red	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
51	L2	Mi smo primorani ravnati v skladu z etičnimi načeli v socialnem varstvu	Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	Poklicna načela	Načela	Osebne usmeritve pri delu
55	L2	Mene nagovarja za delo z uporabniki: spoštljiv odnos, odprtost za različnost in drugačnost, zaupanje, varovanje osebnih podatkov, podpora	Osebne vrednote	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
56	L2	Sočutje pa je tisto, kar sem prinesla s sabo že iz prejšnje službe	Empatija	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
57	L2	Vživim se v situacijo	Sočutje	Osebne vrednote	Vrednote	Osebne usmeritve pri delu
58	S1	V bistvu sem zelo senzibilna glede tega	Senzibilnost	Osebni pristop	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
59	S2	Izpostavljati, da nasilje ni dopustno, da je kaznivo dejanje	Nasilje kaznivo dejanje	Zakon o preprečevanju nasilja v družini	Zakonodaja	Teoretične usmeritve pri delu
60	S1	Nasilje je razširjeno v vseh družbah in kulturah, da nimamo stereotipov, da v bogatih družbah ni nasilja	Razširjenost nasilja v družbi	Nasilje v vseh družbah	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
61	S1	Vsi otroci imajo pravico do življenja brez nasilja. imajo	Prepoved nasilja nad otroki	Zakon o preprečevanju nasilja v družini	Zakonodaja	teoretične usmeritve pri delu

		pravico, da so ljubljani				
62	S2	Velikokrat se odločamo, da sva dve strokovni delavki, ki se pogovarjava in spremljava žrtev nasilja	Timsko delo	Timsko delo	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
63	S2	Da se prepričamo ali je žrtev nasilja pripravljena ostati pri nas ali si želi, da se jo usmeri drugam	Upoštevanje odločitev žrtve nasilja	Prilagoditev dela	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
64	S1	V teh primerih si veliko pomagam z literaturo in z vso literaturo se globoko strinjam	Delovanje v skladu z literaturo	Prebiranje literature	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
65	S1	Ženska mora slišati, da je za nasilje vedno odgovoren povzročitelj.	Žrtev ni odgovorna za nasilje	Razbremeniti žrtev	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
66	S1	Menim, da imam dovolj informacij za delo z žrtvami nasilja	Dovolj znanja	Teoretična podlaga	Teoretična podlaga	Teoretične usmeritve pri delu
67	S1	Literatura mi je zelo pomembna. Da tudi uporabnicam več predlagati kaj prebrati, da po nekih zgodbah iščejo	Prebiranje literature kot oblika pomoči	Literatura za uporabnice	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
68	S1	Izpostavila bi Društvo za nenasilno komunikacijo, kjer najdem veliko ustrezne literature	Literatura na temo nasilja	Društvo za nenasilno komunikacijo	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
69	S1	Ni odveč novi seminar, novo izobraževanje	Dobrodošlo sprotne izobraževanje	Izobraževanje	Izobraževanje	Teoretične usmeritve pri delu
70	S1	V prvem letu delovanja smo opravili izobraževanje na temo nasilja, kjer smo se vključili v mrežo prve pomoči za žrtve nasilja	Člani mreže prve pomoči za žrtve nasilja	Izobraževanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
71	S1	Še vedno pa je dobro izmenjati in podeliti izkušnje s strokovnimi	Izmenjava izkušenj strokovnih delavcev	Timsko delo	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu

		delavci, ki podobno delajo				
72	S2	Ničelna toleranca do nasilja je zame prvo, kar je pomembno pri delu z žrtvami nasilja	Ničelna toleranca do nasilja	Ničelna toleranca do nasilja	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
73	S2	Sporočiti njim, da to ni dopustno in tudi vztrajati pri tem	Jasno sporočiti, da nasilje ni dopustno	Ničelna toleranca do nasilja	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
74	S2	Sporočiti jim, da žrtve niso odgovorne za nasilje, da nič ne more biti razlog za nasilje	Odvzeti občutek krivde	Razbremenitev žrtve	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
75	S2	Pomembno je tudi, da prepoznaš neke strategije preživetja, ki se razvijajo pri žrtvi in skozi delo z njimi skušaš priti do uvida	Prepoznavanje strategij preživetja, priti do uvida	Strategije preživetja	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
76	S2	Najboljše se je vedno osredotočiti na žrtev	Fokus na občutkih žrtve	Fokus na žrtvi	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
77	S2	Nič ni razlog za nasilje.	Obsojanje vsakršnega nasilja	Ničelna toleranca do nasilja	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
78	S2	Glede dodatne podpore bi izpostavila, da je zelo pomembno sodelovanje med institucijami. CSD, policija, šola, zdravstvo.	Pomembno sodelovanje	Medinstitucionalno sodelovanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
79	S2	Nikdar nismo zgolj mi tisti, ki bi stvari rešili.	Soodgovornost vseh vpletenih institucij	Medinstitucionalno sodelovanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
80	S2	Zelo glede dela s travmo. Imamo dosti primerov žensk z določenimi travmami tudi iz otroštva. Ali travma na podlagi nasilja, spolne zlorabe, čustvenega zanemarjanja.	Travma iz otroštva, travma na podlagi nasilja, spolne zlorabe, čustvenega zanemarjanja	Delo z ljudmi z izkušnjo travme	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
81	S2	Delo z mladostniki, tukaj vidim, da bi rabila še kakšno dodatno	Motiviranje mladostnikov	Delo z mladostniki	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu

		izobraževanje, kako jih motivirati, da pridejo do nekega uvida.				
82	S2	Spolne zlorabe, tukaj bi rabila znanje, kako jo prepoznati pri otrocih, na kakšen način potem s tem ravnati	Prepoznavna in ravnanje z žrtvijo spolne zlorabe	Spolne zlorabe	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
83	S2	V hiš velikokrat prihaja tudi do konfliktnih situacij, ko ženske ne zmorejo komunicirati med seboj, ne morejo priti do konstruktivnih rešitev, bi rabila kakšno podporo pri mediaciji	Mediacija v konfliktnih soočenjih	Mediacija	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
84	S3	Želim jim sporočiti kaj je nasilje, jih ozaveščati o tem in spodbujati, da tudi same o tem razmišljajo	Ozaveščanje žrtve o nasilju	Ozaveščanje	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
85	S3	Vedno se potem osredotočam na to temo, oziroma oblikujem delo z uporabnico na tiste stvari, katere so v danem trenutku izpostavljene	Prilagoditev ostalega dela temi nasilja	Prilagoditev	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
86	S3	Tudi skozi izpovedi, v katerih je velikokrat zaznati slabo samopodobo, samoobtoževanje, potem povemo, da je bila žrtev nasilja, da je to nedopustno ravnanje in morajo biti na to pozorne	Slaba samopodoba, samoobtoževanje	Prepoznavna posledic nasilja	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
87	S3	Pomembno se mi zdi, da jih informiramo o tem kako prepoznajo nasilje in kako se umikati	Prepoznati nasilje in se umakniti	Prepoznati nasilje	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu

		iz tega še pravi čas				
88	S3	Nikoli ne veš vsega, vedno znova se moraš izobraževati, delati na sebi, na osebni rasti, da lahko kvalitetno delaš	Stalno izobraževanje, osebna rast	Izobraževanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
89	S3	Osnovno, oziroma zadostno znanje menim, da imam	Zadostno znanje za delo z žrtvami nasilja	Ocena znanja	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
90	S3	Tudi teorije in koncepti dela z ljudmi se z leti spreminjajo, moraš se izobraževati skozi vso kariero	Potreba po stalnem izobraževanju	Ocena znanja	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
91	S3	Več bi si želeli izobraževanja	Želja po dodatnem izobraževanju	Izobraževanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
92	L1	Mislim, da se je najboljše odzvati na čustva. Da jih ubesedijo.	Pozornost čustvom žrtve	Osebni pristop	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
93	L1	Moraš biti preiščljen – da se ne postaviš na stran od nekoga, ampak jim pomagaš, da pridejo do sprave	Biti nevtralen ob sporih med stanovalkami	Nepriistranskost v sporih	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
94	L1	Pokažem zanimanje, da povedo svojo zgodbo	Pripravljenost poslušati	Poslušati	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
95	L1	Čeprav ni moja vloga preveč drezati v to	/	/	/	Teoretične usmeritve pri delu
96	L1	Izobraževanj bi v vsakem primeru bila dobrodošla, ker jih skorajda ni bilo.	Potreba po izobraževanju	Izobraževanje	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
97	L1	Dosti pomaga supervizija. Imamo jo vsak mesec in izpostavimo svoje težave	Mesečno prakticiranje supervizije	Supervizija	Dodatno usposabljanje	Teoretične usmeritve pri delu
98	L2	Ne sodi, ne analiziraj, ne posplošuj	Brez sojenja, analiziranja, posploševanja	Brez racionalizacije	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
99	L2	Sčasoma jih opogumljaj	Opogumljanje	Opogumljanje	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu

100	L2	Nekje v daljni prihodnosti tudi odpuščanje, jih nagovarjam k temu. Ne pozabiti, ampak poskušati odpustiti.	pripravljenost na odpuščanje	Odpuščanje v prihodnosti	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
101	L2	Tudi sporočilo, da nismo popolni.	Nihče ni popoln	Razumeti napake	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
102	L2	Dosti krat jim rečem: ne brskaj po preteklosti, živi sedanost, sanjaj prihodnost	<i>Ne brskaj po preteklosti, živi sedanost, sanjaj prihodnost</i>	Podeliti citate	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
103	L2	Ampak za tem morajo stati delavnice, ki jih s sodelavko speljeva, da preko tematskih pogovorov prideva tudi do tega področja	Pogovori o temi nasilja	Tematski pogovori	Literatura	Teoretične usmeritve pri delu
104	L2	Prisotna mora biti umirjenost	Znati pomiriti sebe in uporabnice	Umirjenost	Doktrina socialnega dela	Teoretične usmeritve pri delu
105	S1	Žrtev mora dobiti občutek, da je slišana	Biti slišana	Biti slišana	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
106	S1	Dobiti mora informacije, da je nasilje kaznivo dejanje, da ni sprejemljivo, dopstno	Nasilje kaznivo dejanje	Zakon o preprečevanju nasilja v družini	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
107	S1	Pomembno je, da ne minimaliziram izpovedi, da jo sprejemem, razumem	Ne minimalizirati izpovedi	Verjeti	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
108	S1	Da dobi žrtev informacije glede različnih oblik pomoči	Državne, nevladne organizacije	Informiranje o oblikah pomoči	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
108	S1	Kot strokovna delavka raziščem dejstvo ali žrtev zapušča nasilni odnos ali pa še zmeraj ostaja	Zapušča ali vztraja v odnosu	Različne strategije dela	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
109	S1	Sprejmeš njeno odločitev, ne moreš je pregovoriti	Sprejeti odločitev žrtve	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
110	S1	In potem naprej spremljaš, prepoznaviš, opominjaš na stvari	Spremljanje	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv

111	S1	Želim si, da pride do uvida, da vseeno v takem odnosu ni treba vztrajati	Priti do uvida	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
112	S1	Pomembno je, da kadarkoli ženska pokliče, imamo takrat prosto sobo, da takoj odreagiramo	Biti vedno dostopen	Dostopnost	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
113	S2	Tukaj je bilo vidno, kako je pomembno, da sva s sodelavko ustvarili varen prostor	Ustvariti varen prostor	Varnost	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
114	S2	Zaupanje, čustvena podpora in potrditev	Zaupanje, podpora, potrditev	Zaupanje, potrditev, podpora	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
115	S2	Ne dramatičen odziv	Biti umirjen	Umirjenost	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
116	S2	Podporo izražati na miren, prijazen način	Biti umirjen	Umirjenost	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
117	S2	Najbolj ključno je, da ti v tistem momentu uspe umiriti, razbremeniti, osredotočiti se na njo in njene želje, potrebe	Umiriti, razbremeniti, osredotočiti na žrtev	Razbremenitev	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
118	S3	Pomembno se mi zdi, da se naučimo odzvati na primeren način	Naučiti se odzvati primerno	Primeren odziv	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
119	S3	Ponudimo pomoč žrtvi nasilja	Ponuditi pomoč	Ponuditi pomoč	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
120	S3	Da nasilje ne minimaliziramo	Ne minimalizirati izpovedi	Ne minimalizirati	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
121	S3	Podpremo žrtev	Podpreti žrtev	Podpora	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
122	S3	Podpora v tem smislu, da ji verjameš, ji podaš informacije na kakšen način se lahko umakne, kaj je strategija preživetja v tistem trenutku	Verjeti, informirati, usmeriti se na strategije preživetja	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
123	S3	Pomembno podati informacije na kakšen način zavarovati sebe, otroke	Poskrbeti za varnost sebe in otrok	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
124	S3	Kam lahko pokliče, če se	Klicna številka v	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv

		odloči, da se umakne	primeru odhoda			
125	S3	Podamo ji konkretne korake, mogoče celo načrt umika	Koraki v primeru odhoda	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
126	S3	Če se svetovalna pomoč nadaljuje, se povežemo z institucijami, katere lahko pomagajo žrtvi	Obvestiti institucije	Medinstitucionaln o povezovanje	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
127	S3	V akutnem, hudem nasilju ji tudi povem, da je moja naloga, da prijavim nasilje	Zakonska dolžnost	Dolžnost prijave nasilja	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
128	S3	Jaz dileme glede prijave nikoli nisem imela. Če ne prijaviš tudi kazensko odgovarjaš	Obvezna kazenska prijava nasilja	Dolžnost prijave nasilja	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
129	S3	Potrebno ji je prisluhniti, vzpostaviti varno in zaupno okolje, kjer lahko brez zadržkov spregovori o nasilju	Varno okolje za pogovor	Varno okolje	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
130	S3	Zaradi različnih strategij preživetja, se lahko proces dela z žrtvijo zasuka v tako smer, katere ti nisi predvidel	Nepredvidljiv ost dogodkov	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
131	S3	Moram ji dati občutek in zavedanje, da se vedno lahko vrne po pomoč	Vedno dobrodošla, ne glede na odločitve	Ženska vztraja v nasilnem odnosu	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
132	S3	Jaz nisem tista, ki bom sodila, moja vloga je pomoč	Brez obsojanja	Brez obsojanja	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
133	S3	Pri obravnavi nasilja ni nekega enotnega postopka, pravila, enostranskega pristopa	Postopanje odvisno od situacije	Brez posebnih predpisov	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
134	S3	Potrpežljivost, sočutnost, brez obsojanja	potrpežljivost, sočutnost, neobsojanje	Sočutje in potrpežljivost	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv
135	S3	Sporočilo, ki ga moramo predati je, da žrtev ni odgovorna za nasilje in da za	Nasilje ni dopustno, kriv je povzročitelj	Ozaveščanje	Vloga strokovne delavke	Prvi odziv

		nasilje ni opravičila				
136	L1	Včasih, ko ženske pripovedujejo zaznam, da si nekako zanikajo nasilje ali pa krivijo sebe	Prepoznavanje strategij preživetja	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
137	L1	Včasih je potrebno kateri povedati: to je nasilje, te ne gre kar tako spregledati, potrebno je nekaj narediti	Razložiti kaj je nasilje	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
138	L1	Povežem se s strokovno delavko, da okvirno vedo, kam gre zgodba	Povezava s strokovno delavko	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
139	L1	Dostikrat se stanovalke med sabo pogovarjajo o tem, kaj je katera doživela. Potem se tudi sama vključim v pogovor	Pozornost na izpovedi o nasilju	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
140	L2	Poslušanje - prisluhniti	Poslušanje	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
141	L2	Vzeti si čas in primeren prostor	Zagotoviti čas in prostor	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
142	L2	Če čutim, da ima uporabnica nekaj za povedati, vstopiva stran, da ni vsesplošna izpoved	Zagotoviti varen prostor	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
143	L2	Ni moja domena, da bi šla v take globine, terapevtske obravnave, ker nismo za to usposobljeni	Povezati se s strokovno delavko	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
144	L2	Neformalna srečanja – ob kavi, druženju, pa se mi zdi, da sem kar dober balzam za dušo	Pogovor ob kavi, druženju	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
145	L2	Imam v sebi to, da se recimo znam prilagoditi otrokom	Prilagoditi se	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
146	L2	Enostavno pristopiš z ljubeznijo	Sočuten pristop	Neformalni pogovor	Vloga laične delavke	Prvi odziv
147	S1	Individualno delo	Poteka dnevno	Individualno delo	Metode	Strokovno

		poteka dnevno			socialnega dela	delo
148	S1	Zajema oblikovanje in izdelavo individualnega načrt skupaj z uporabnico	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
149	S1	V njem se opredelijo cilji, na osnovi katerih se določijo aktivnosti za doseg le teh	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
150	S1	Ob tem sledimo ciljem, ki jih skupaj z uporabnico zastavimo, načrtujemo	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
151	S1	So vedno koraki, ki jih skupaj z njo zastavimo in jih skupaj peljemo	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
152	S1	Pomembno je vedno znova opominjati	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
153	S1	Ogromno je potrebno spodbude k uresničevanju ciljev	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
154	S1	Raziskujemo potrebe, vedno znova iščemo vire moči, udeležnost v uresničljivih dobrih rešitvah	Raziskovanje potreb, virov moči	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
155	S1	Individualno svetovalno delo prav tako zajema osebno pomoč, svetovanje uporabnici z namenom opremiti jo za čim bolj samostojno življenje, za neodvisno in odgovorno ravnanje z denarjem, z novimi spretnostmi in znanji za ravnanja v različnih, tudi stresnih življenjskih situacijah, z močjo za spremembe na	Svetovalno delo	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo

		osebni in odnosni ravni				
156	S1	Najbolj težim k temu, da uporabnico krepim, tudi če je prekršila kakšno pravilo	Kljub napakam	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
157	S1	Vedno jasno povemo, kaj v hiši ni dopustno	Pravila MD	Pravila MD	Pravila MD	Pravila MD
158	S1	Skušamo jih učiti spoštljivega izražanja, tudi če sporočaš kaj negativnega	Učenje asertivnega vedenja	Učenje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
159	S1	V sklopu skupinskega dela izvajamo delavnice, ki potekajo skoraj vsakodnevno	Delavnice	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
160	S1	Prejšnji teden smo znova mogle opozoriti uporabnice, da če so vstopile v program MD, od njih pričakujemo, da pri tem sodelujejo	Neudeleževanje delavnic	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
161	S1	MD ni samo streha nad glavo in prehrana, ampak vse kar ponujamo je z namenom, da se jih okrepi	Pravila MD	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
162	S1	Vsaka delavnica ima namen. Želimo, da one od tega kaj pridobijo in izboljšajo svoje navade	Delavnice	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
163	S1	Tudi na temo nasilja se izvajajo	Delavnice na temo nasilja	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
164	S2	Vse skupaj (spremljanje, zagovorništvo, krepitev moči, individualninačrt pomoči) je individualno delo	Uporaba vseh konceptov socialnega dela	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
165	S2	Spremljanje in zagovorništvo potekata vsakodnevno	Vsakodnevno	Spremljanje, zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
166	S2	Ko jo spremljaš k zdravniku, CSD, sodišče	K zdravniku, CSD, sodišče	Spremljanje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo

167	S2	Včasih ne vedo kako bi povedale, so nesamozavestne in greš z njimi in poveš kaj v njihovem imenu	Povedati v njihovem imenu	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
168	S2	Finančne stiske, zavarovanje – dosti krat niso sposobne tega same rešiti. Da nekdo stoji za njimi	Biti ob strani	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
169	S2	Da greš z njimi in se postaviš za njih, da se določena stvar razreši	Biti z uporabnicami pri urejanju zadev	Spremljanje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
170	S2	Na začetku bivanja je tega več, proti koncu bivanja težimo k temu, da skušajo čim več urediti same	Na začetku bivanja veliko, sčasoma vedno manj, spodbujanje k samostojnosti	Spremljanje, zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
171	S2	Tukaj se velikokrat kažejo posledice nasilja. Ženske enostavno popustijo. Tukaj je vloga zagovornika pomembna	zagovorništvo žrtev nasilja	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
172	S2	Tudi vloga zagovornika do bivšega partnerja	Zagovorništvo žrtev nasilja	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
172	S2	Dostikrat si tudi v vlogi zagovornika do strokovnega delavca na CSD, ko predstavljaš potrebe uporabnice	Zagovorništvo na CSD	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
173	S2	Krepitev moči poteka vsakodnevno in ves čas	Vsakodnevno	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
174	S2	Jaz to vidim kot sodelovanje in podporo	Sodelovanje in podpora	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
175	S2	Sodelujva – kaj lahko naredimo, kako vam jaz pri tem lahko pomagam	Prispevek vsakega	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
176	S2	Individualni načrt pomoči naredimo po enem mesecu	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
177	S2	Temelji na njenih	Individualni	Individualno delo	Metode	Strokovno

		ciljih in korakih, k čemur bomo ves čas težili	načrt pomoči		socialnega dela	delo
178	S2	Prvi del je življenjska zgodba	Individualni načrt pomoči; življenjska zgodba	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
179	S2	Damo ji priložnost, da pove kaj želi	Individualni načrt pomoči; življenjska zgodba	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
180	S2	V tem času se skušam osredotočiti na njo	Individualni načrt pomoči; osredotočenost na uporabnico	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
181	S2	Iz vseh slabih zgodb skušam izvleči kako so zmogli, kako so ostali humorni, kaj jim je pri tem pomagalo	Individualni načrt pomoči; izkušnje iz življenjske zgodbe	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
182	S2	V srednjem delu individualnega načrta gremo skozi indeks potreb, kot so delo, moč in vpliv, zaposlitev, materialni viri, socialna mreža	Individualni načrt pomoči; Indeks potreb	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
183	S2	Iz vsega tega lahko vlečeš cilje	Individualni delovni načrt pomoči; Cilji	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
184	S2	Najpogostejši cilji so razrešitev stanovanjskega vprašanja, zaposlitev, skrb za zdravje, osebno naravnani cilji, delo na materinski vlogi, razvijanje osebnih kompetenc, učenje ustrezne komunikacije	Individualni načrt pomoči; cilji	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
185	S2	Izdelava finančnega načrta	individualni načrt pomoči; Finančni načrt	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
186	S2	Koncept krepitve moči je prisoten ves čas	vsakodnevno, ves čas	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
187	S2	Da se pri družiš na njen nivo, uporabljaš njen jezik	Jezik, se pridružiti njenemu nivoju	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
188	S2	Trudimo se, da napišemo njihove stavke v načrt,	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo

		uporabljamo njihove besede				
189	S2	Raziskujemo talente, želje	Raziskovanje želja, talentov	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
190	S2	Njihove izkušnje so prednost, ne slabost	Viri moči iz izkušenj	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
191	S2	Zaznati, kaj je v danem trenutku realno, da si v danem trenutku zastavijo realne cilje	Individualni načrt pomoči; Realni cilji	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
192	S2	Ponuditi jim dostop do moči, da one lahko nekaj naredijo	Dostop do moči	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
193	S2	Da lahko pridejo do stanovanja, vendar po določenih korakih	Delo po korakih	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
194	S2	S krepitvijo moči vzpodbujamo samospoštovanje, da se sploh lotijo nečesa, da ponovno pridobijo zaupanje vase	Dobiti zaupanje vase	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
195	S2	Učenje spretnosti – kako ravnati z denarjem	Spretnosti, ravnanje z denarjem	Učenje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
196	S2	Tudi učenje prepoznavanja njihove stigme, diskriminacije, zatiranja	Prepoznavanje stigme	Učenje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
197	S2	Kakšne stereotipe imajo one in jih morda ovirajo	Razbijati stereotipe	Učenje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
197	S2	Vlivati jim moč, da so bolj samozavestne, da lahko počnejo stvari, ki jih želijo početi	Vlivati samozavest	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
198	S3	Za nas so pomembni individualni razgovori, ki jih opravimo z uporabnicami	Razgovori	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
199	S3	Tudi spremljanje	Spremljanje	Spremljanje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
200	S3	Pomembno se mi zdi zagovorništvo	Zagovorništvo	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
201	S3	Zdi se mi, da je v našem okolju zagovorništvo še precej neprepoznavno	V Pomurju še neprepoznavno	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo

		oz. se ga ne poslužujejo				
202	S3	Krepitev moči uporabljamo še posebej, saj so vse nekako neopremljene za samostojno življenje	Vsakodnevno in še posebej	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
203	S3	Osnovni dokument, ki ga moramo imeti je individualni načrt pomoči	Individualni načrt pomoči; osnovni dokument	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
204	S3	Strokovne delavke smo zgolj orodje, ki pripelje do nekega končnega rezultata. To je njihov izdelek, one si zastavljajo cilje, povedo kaj si želijo	Individualni načrt pomoči	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
205	S3	Predvsem pri dalj časa bivajočih uporabnicah pa se tudi individualni načrt zna spreminjati	Individualni načrt; možnost spremembe, dopolnitve	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
206	S3	Delajo se evalvacije, skupaj z njimi pogledamo kam smo v določenem času prišli in kje bi morali še kaj dodati	Individualni načrt; evalvacije	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
207	S3	Velikokrat rabijo oporo ob sodnih procesih, ko mora na policijo..	Sodni procesi, policija	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
208	S3	Tam je obravnava in zaslišanje drugačno kot pri nas. Tam so direktna, konkretna vprašanja, ki jih velikokrat zmedejo in izgubijo občutek varnosti	Zaslišanja	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
209	S3	Vendar pri nas ni prakse zagovorništva toliko razvite	V Pomurju nerazvito	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
210	S3	Na sodišču moraš imeti posebno soglasje, medtem	Posebna soglasja	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo

		ko na policiji to ni potrebno				
211	L1	Jaz in Anica (L2) organizirava in vodi delavnice	Organizacija delavnic	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
212	L1	Največji izziv mi predstavljajo socialne delavnice – branje člankov, zgodb	Delavnice; Socialne delavnice	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
213	L1	Običajno pridejo teme iz trenutnih potreb	Delavnice; Teme odvisne od trenutnih potreb	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
214	L1	Kakšne imamo že od prej pripravljene	Delavnice; Teme	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
215	L1	Konkretno o nasilju nismo imeli teme, razen tega, da smo prebrali in debatirali intervju s terapevtko, ki dela z žrtvami nasilja	Delavnice; Tema nasilja	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
216	L1	Imamo pa dosti delavnic na temo čustev – izražanja in ubeseditve čustev	delavnice; Tema čustev	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
217	L1	Tudi o duševnih stiskah	Delavnice; duševne stiske	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
218	L1	Prav tako o tehnikah ustrezne komunikacije – to smo največkrat ponovile	Delavnice: tehnike ustrezne komunikacije	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
219	L1	Gledale smo posnetek o gospodu, ki je bil nasilen. Tukaj so se zelo odprle o svojih partnerjih, ki so bili nasilni	Delavnice; posnetki	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
220	L1	Nekajkrat smo šli na delavnice, ki jih organizira Zavod Vitica iz Gornje Radgone	Delavnice; gostujoče delavnice	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
221	L1	Sodelujemo tudi s šolo in vrtcem	Sodelovanje s šolo, vrtcem	Skupnostno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
222	L1	Tudi z župnikom sodelujemo	Sodelovanje z župnijo	Skupnostno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
223	L1	Zdravstveni dom Gornja Radgona je izvedel delavnice o stresu in depresiji	Gostujoče delavnice o stresu	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
224	L1	Dostikrat	Delavnice;	Skupinsko delo	Metode	Strokovno

		premlevamo ali povabiti koga ali kam iti, ker imamo slabe izkušnje. enostavno uporabnice včasih ne pridejo na delavnice	problem neudeleževanja delavnic		socialnega dela	delo
225	L1	Tudi če se zmenimo, da bomo šle na kakšno delavnico, enostavno ne želijo iti	Delavnice; problem neudeleževanja	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
226	L1	Glede tega je potrebno sprotno opominjanje	Delavnice; vzpodbujanje obiska delavnic	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
227	L1	Res pa je, da ima vsaka svoje težave	Delavnice; neudeleževanje delavnic	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
228	L1	Smo previdni pri tem, kdo izvaja delavnice, da se npr osebno s katero ne pozna ali ne bi s svojo delavnico	Delavnice; pozorni na zunanje izvajalce delavnic	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
229	L1	Spremljamo jih k zdravniku, v šolo, vrtec, zavod za zaposlovanje	Zdravnik, šola, vrtec	Spremljanje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
230	L1	Dosti krat jim je potrebno kaj razložiti. Tudi preproste stvari: naročanje, sledenja navodil, jemanja zdravil	Jemanje zdravil, naročanje k zdravniku, sledenje navodil	Učenje spretnosti	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
231	L1	Se tudi zgodi, da namesto uporabnice kaj poveš, ko recimo ne upajo povedati ali se ne znajo izraziti	Govoriti v imenu uporabnic	Zagovorništvo	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
232	L1	Krepitev moči se dogaja na dnevni ravni	Vsakodnevno	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
233	L1	Da smo pozorni že na najmanjše napredke, da jih pohvalimo	Pohvala za napredek	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
234	L1	Tudi pri vsakdanjih opravilih se moramo držati tega, saj se velikokrat že pri	Namesto iskanja napak, iskanje dobrega	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo

		kuhanju sporečejo, da nekaj ni dobro in takrat smo tiste, ki povedo kaj pa je bilo dobro				
235	L1	Tudi z otroki delam na ta način	Delo z otroki	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
236	L1	Že pri samih pogovorih najprej povemo kaj je bilo dobro in nato na katerih stvareh bi bilo potrebno še delati	Izboljšanje z vzpodbudnimi besedami	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
237	L2	Na prvem mestu je individualno delo	Najpomembnejše	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
238	L2	Moje individualno delo je neformalno	Neformalno	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
239	L2	Individualnega dela ne moreš stalno načrtovati. Se dosti krat zgodi. Ne samo takrat, ko si povabljen na razgovor v pisarno	Zgodi se spontano	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
240	L1	Takrat naredim zapis in ga posredujem strokovnim delavkam	Zapis in posredovanje strokovnim delavkam	Individualno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
241	L1	Smo že imeli delavnice povezane s temo nasilja, npr. obvladovanje jeze, ogled oddaj, delavnice, ki sproščajo, delavnice z glasbo, delavnice o zasebnosti, komunikaciji	Delavnice; teme	Skupinsko delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
242	L2	Uporabnice imajo rade vključevanje v okolje, se pravi, da izvajamo mreženje, imamo radi, da se nas kam povabi	Vključevanje v okolje	Skupnostno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
243	L2	Moraš jih naučiti plavati. Prideš po moč. po svojo moč. po tem se ravnaj	Priti po (svojo) moč	Opolnomočenje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
244	L2	V mojem opisu	Ni znotraj	Zagovorništvo	Koncepti	Strokovno

		nalog ni zagovorništva	delovnih nalog		socialnega dela	delo
245	L2	Se pa zgodi, da sem spremljevalka npr. na sodišče in ker imam izkušnje iz prejšnje službe jih lahko opolnomočim	Na sodišču	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
246	L2	Vozim jih k zdravniku, kjer se tudi soočajo z različnimi strahovi in potem pride prav, da sem zraven	K zdravniku, na sodišče	Spremljanje	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
247	L2	Moj koncept dela je tudi, da si uporabnice dovolijo izražati čustva, da se prepoznajo	Dovoliti izraziti čustva	Krepitev moči	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
248	L2	Imeti čas za njih. To je moje pravilo	Imeti čas za njih	Dostopnost	Koncepti socialnega dela	Strokovno delo
249	S1	Ko nekdo prihaja iz akutnega nasilja in obstaja velika ogroženost, da bo ta nasilnež žrtev iskal, jo še naprej ogrožal, se ne odločimo za sprejem žrtve v MD	Nevarnost ogrožanja	Akutno nasilje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
250	S1	Kot prvo opcijo ponujamo Krizni center za žrtve nasilja in Varno hišo	Nevarnost ogrožanja	Akutno nasilje	Varna hiša, Krizni center	Materinski dom ali varna hiša?
251	S1	Vedno preverim če ženska prihaja iz nasilja, ki se je dogajalo včeraj ali ponoči	Preveriti, kdaj se je nasilje dogajalo	Akutno nasilje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
252	S1	Preverimo kakšno je stališče CSD glede tega, ali obstaja možnost, da bo ta nasilnež žensko ogrožal in ji sledil	Povezati s CSD o nevarnostinad aljnega ogrožanja žrtve	Akutno nasilje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
253	S1	Dejstvo je, da naše lokacije niso skrite, ni kamer in sistema, kjer bi se lahko v hipu ukrepalo in zato si želim nekakšno postopnost	Znana lokacija Brez varnostnih kamer, Hitrega ukrepanja v primeru ogroženosti	Sprejem	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?

254	S1	Mogoče vidim našo vlogo v tem, da smo zelo previdni, ko se odločamo za morebitni sprejem žrtve nasilja	Previdnost pri odločitvi za sprejem	Sprejem	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
255	S1	Zelo zagovarjam delanje po korakih: Krizni center – Varna hiša – in potem šele mi, če še to tudi rabi, ker velikokrat se že v Varni hiši rešijo stanovanjska in ostala vprašanja	Delanje po korakih	Sprejem	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
256	S1	Pred sprejemom se pravilom srečamo, če je možno osebno, razen če so drugačne okoliščine, oddaljenost	Individualni razgovor pred sprejemom	Sprejem	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
257	S1	Kadar ni rešenih stvari glede družinskih razmerij je naša vloga tudi takoj pričeti s postopki	Reševanje postopkov	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
258	S1	Da se čim prej doseže dogovor na CSD komu se dodeli otroka, kako bo s stiki, kako bo s preživnino	Postopki	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
259	S1	Zelo pomembno je tudi, da žrtve nasilja seznanimo, da je o teh vprašanjih na voljo brezplačna pravna pomoč	Brezplačna pravna pomoč	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
260	S1	Ob tem sem ponosna na to, kakšno mrežo sodelovanja smo razvili. Meni se zdi to prav. Moraš biti odprt do vseh. Dobro je, da se mrežimo	Odprtost, mreženje	Skupnostno socialno delo	Metode socialnega dela	Strokovno delo
261	S2	Prva temeljna razlika je lokacija. Skrita in ne skrita	Skrita lokacija	Sprejem	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
262	S2	Že pri prvem uvodnem	Akutna ogroženost	Sprejem	Varna hiša	Materinski dom ali

		informativnem razgovoru preverimo ali je ženska ogrožena				varna hiša?
263	S2	Če ji nekdo sledi ali ji preprečuje njeno odločitev, da bi šla v materinski dom, ji svetujemo da gre v varno hišo	Akutna ogroženost	Sprejem	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
264	S2	Tako smo dolžne ravnati že zaradi zaščite drugih uporabnic	Nevarnost ogrožanja sebe in drugih uporabnic	Sprejem	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša
265	S2	Če se nekdo umika iz akutnega nasilja so prisotni neki strahovi, vznemirjenosti in varna hiša ima več izkušenj s tem – da jo krepí v tem, da zdrži, da ne vzpostavlja stikov	Krepiti uporabnico v njenih vznemirjenosti h, strahovih zaradi nasilja	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša
266	S2	Tukaj je bolj predelava nekih posledic tega kar se je dogajalo (mogoče že dolgo nazaj)	Predelava posledic stisk	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
267	S2	Tam je bolj poudarek na zaščiti	Zaščita	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
268	S2	Sodelujemo z njimi v smislu prehodov, torej če smatramo, da bi bilo bolje, da se umakne v Varno hišo, ji to sporočimo	Prehodi	Sodelovanje	Materinski dom ali varna hiša?	Materinski dom ali varna hiša?
269	S2	Ko pa se pri njih bivanje zaključi, ko ni več ogroženosti, ko se stanje pomiri, se nasilni odnosi končajo pa dosti krat pridejo k nam in potem rešujemo stanovanjske probleme, delo na sebi	Varna hiša: ogroženost, izhod iz nasilnega odnosa Materinski dom: reševanje stanovanjskih problemov, delo na sebi	Sodelovanje	Materinski dom ali varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
270	S3	Vloga strokovnega delavca v Varni hiši je v prvi vrsti	Opora žrtvi nasilja, delo v povezavi z Zakonom o	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?

		namenjena opori žrtvi, ki prihaja iz akutnega nasilnega odnosa in delo v povezavi z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini	preprečevanju nasilja v družini			
271	S3	Pri nas pa gre za delo z osebo v smislu grajenja nadaljnega samostojnega življenja	Delo na samostojnem življenju	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
272	S3	Ko se žrtev odloči, da se umakne iz nasilja se po navadi umakne v krizni center, kjer je lahko do 3 tedne	Do 3 tedne	Bivanje	Krizni center	Materinski dom ali varna hiša?
273	S3	Potem pa se umakne v Var-no hišo, kjer se dela na preki-nitvi nasilnega odnosa	Prekinitev nasilnega odnosa	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
274	S3	Pot v nadaljnje življenje in samostojnost pa se potem gradi v materinskem domu	Delo na samostojnem življenju	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
275	S3	Naša vloga bi bila osebo pripraviti za samostojno pot, da zaživi življenje, ki si ga je vedno želela živeti	Pripraviti osebo na samostojno življenje	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
276	S3	Materinski dom ni skrita lokacija zato določene varnosti niti ne moremo zagotoviti, če pride k nam iz akutnega nasilnega odnosa	Znana lokacija, ogroženost žrtve in drugih stanovalk v primeru akutnega nasilja	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
277	L1	Koliko mi je znano so vloge približno enake	Približno enake	Strokovne delavke MD in VH	Materinski dom ali varna hiša?	Materinski dom ali varna hiša?
278	L1	Tudi vseh povsod so približno enaki problemi	Enaki problemi	Uporabnice MD in VH	Materinski dom ali varna hiša?	Materinski dom ali varna hiša?
279	L1	Tam imajo več varnostnih sistemov	Več varnosti	Bivanje	Varna hiša	materinski dom ali varna hiša?
280	L1	Pri nas še ni bilo nevarno oz. resno stanje, glede na	Znana lokacija, brez ogroženosti	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?

		to, da je bila znana lokacija				
281	L2	Koliko poznam delovanje varne hiše so bolj varovani, veliko stikov je s policijskimi enotami	Varovano bivanje, stik s policijskimi enotami	Bivanje	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
282	L2	Tam je urgentno delovanje	Akutna ogroženost, strah pred ogroženostjo	Sprejem	Varna hiša	Materinski dom ali varna hiša?
283	L2	Tu je bolj posredno	Reševanje, dolgotrajnejših, neakutnih stisk	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
284	L2	V materinskem domu ne bi smeli imeti nekih strahov pred ogroženostjo, saj nismo toliko varovani	Manjša varovanost	Bivanje	Materinski dom	Materinski dom ali varna hiša?
285	S1	Se strinjam, da smo na določenih točkah še vedno podcenjene	V določenih stvareh	Podcenjenost žensk	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
286	S1	Določeni kriteriji jasno o tem govorijo	V določenih stvareh	Podcenjenost žensk	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
287	S1	Od tega, da v službo raje vzamejo moškega	Manj služb za ženske	Zaposlitev	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
288	S1	Ko je za isto vrsto dela ženska plačana manj	Manjše plače za ženske	Plačilo	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
289	S1	Moje stališče je, da je položaj ženske v današnji družbi v razmerju do moškega še vedno podrejen	Podrejen status ženske v družbi	Podrejenost ženske	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
290	S1	In to je krivično	Krivično	Podrejenost žensk	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
291	S1	Zato se mi ne zdi odveč o tem govoriti in opozarjati	Javno opozarjanje	Opozarjanje na neenakost spolov	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
292	S1	Opozarjati tudi politiko, ker določene stvari nastajajo ravno tam	Vpliv politike	Opozarjanje na neenakost spolov	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
293	S1	O tem se mora govoriti. Javnost se mora o tem seznanjati	Seznanjati javnost	Ozaveščanje javnosti	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
294	S1	Sicer sem imela	Fizično nasilje	Nasilje nad	Razvoj	Ženska v

		prejšnji teden poziv moškega, da ga žena tepe		moškimi	feminizma	današnji družbi
295	S1	S tezo, da je s tem povezano tudi nasilje, ki se v največji meri dogaja ženskam, strinjam	Povezava nasilja in patriarhalnosti	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
296	S2	Ženske v današnji družbi še vedno dostikrat padejo med ranljive skupine – samohranilke, nezaposlene, žrtve nasilja	samohranilke, nezaposlene, žrtve nasilja	Ranljive skupine	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
297	S2	Tako se znajdejo v težjem izhodiščnem položaju	Težji izhodiščni položaj	Ranljive skupine	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
298	S2	Na to vpliva tudi podcenjenost gospodinskega dela, skrbi za otroke	Podcenjenost gospodinskega dela, materinskega dela	Podcenjevanje ženskega spola	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
299	S2	Raziskave kažejo, da so še vedno ženske manj plačane	Manjše plačilo žensk	Zaposlitev	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
300	S2	Glede dejstva, da se v 90% nasilje dogaja ženskam, pa bi v ospredje postavila odziv družbe na to	Odziv okolice	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
301	S2	Če to sankcionira, obsoja, se takoj odzove. To zmanjšuje nasilje	Vpliv okolice na zmanjševanje nasilja	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
302	S2	V kolikor tolerira, minimalizira. To nasilje povečuje in tudi sili ženske, da dlje časa vztrajajo v nasilnih odnosih	Vpliv okolice na vztrajanje v nasilnih odnosih	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
303	S2	Še zdaj pogosto slišimo: zasluži si	Okolica (ne)tolerira nasilja	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
304	S2	Tudi to, da okolica ne podpira ženske, ki odhaja od hiše ali prijavi nasilje. Dosti krat okolica žensko obsoja, ne podpira	Okolica (ne)podpira odhoda ženske od nasilnega partnerja	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
305	S2	Včasih celo dobim občutek, da se položaj ženske	Ponovno slabšanje položaja žensk	Podrejenost ženskega spola	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi

		celo zopet slabša	v družbi			
306	S2	Vedno znova je potrebno na to opozarjati	Javno opozarjanje, ozaveščanje	Ozaveščanje javnosti	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
307	S3	Razvoj feminizma je res prinesel neke spremembe v tem, da je družba postala prijaznejša do ženskega spola, tudi glede enakopravnosti	Prijaznejša do žensk, enakopravnost žensk	Enakopravnost žensk	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
308	S3	Vseeno pa mislim, da družba na splošno mora biti odprta za to, da se nasilje ne tolerira	Vloga družbe	Netoleriranje nasilja	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
309	S3	Lahko imamo 100 zakonov v državi in noben ne bo prinesel spremembe miselnosti ljudi, če se ne bo delalo na ozaveščanju, informiranju	Ozaveščanje, informiranje	Vpliv družbe	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
310	S3	Ženske so vedno bile v družbi v podrejenem položaju	V preteklosti	Podrejenost ženskega spola	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
311	S3	S tem, da se družba odpre in ponudi enakopraven položaj vsem, lahko pride do tega, da se nasilje nad ženskami ne bo več dogajalo	Odprta družba za enakopravnost	Odprta družba	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
312	S3	Da ni samo ženska gospodinja in mati, ampak ima možnost zaposlitve, zaslužka, da ima vpliv in moč odločati se sama zase in se umikati iz nasilnih odnosov	Zaposlitev, zaslužek, odločanje	Vpliv in moč odločanja žensk	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
313	S3	Najhujše nasilje se na žalost dogaja tam, kjer so ženske popolnoma odvisne od moških	Odvisnost ženske od moškega	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
314	S3	Kjer so izolirane	Izoliranost	Nasilje nad	Patriarhalna	Ženska v

		od okolja.	ženske od okolja	žensko	družba	današnji družbi
315	S3	Če samo gospodinjši, misliš, da veš delati samo to	Ženske gospodinje	Podcenjenost gospodinjkega dela	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
316	L1	Mislím, da na splošno to izginja, še vedno pa se kje vidi. Mogoče še posebej v določeni kulturi bolj. Npr. romske prebivalke so bolj izpostavljene	Romi	Ranljive kulture	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
317	L1	Tam je še vedno vse bolj v rokah moških, ki nekako nadzirajo celotno sorodstvo	Romi: vse v rokah moškega	Ranljive kulture	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
318	L1	Tudi tujke so v težkem položaju	Tujke	Ranljive skupine	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
319	L1	Ampak tudi pri nas so še taki primeri ko npr. pride k nam ženska in ima prvič svoj denar	Ženske v materinskem domu	Ranljive skupine	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
320	L1	V materinskem domu morda to bolj opazimo, kot pa na splošno v družbi, ker delamo z ranljivimi ženskami	Ženske v materinskem domu	Ranljive skupine	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
321	L1	To povezujem s tem, da se posledično tudi nasilje v večji meri dogaja ženskam, lažje postanejo žrtve	Nasilje nad žensko posledica podrejenega položaja žensk v družbi	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženske v današnji družni
322	L2	Po eni strani ženske želimo biti bolj glasne, bolj opažene, a hkrati se v moškem svetu hitro izzove obraten efekt je nek začaran krog	Začaran krog obratnih efektov	Enakopravnost	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
323	L2	Jaz sem ženska – za mojo družino, za moža, za otroke, za družbo. Na to moramo biti ponosne	Ponosne da so ženske	Razlike med spoloma	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
324	L2	Imamo določene naravne lastnosti,	Ženske mehke, čuteče,	Razlike med spoloma	Patriarhalna družba	Ženska v današnji

		da smo lahko bolj mehke, bolj blage, čuteče	blage			družbi
325	L2	Nikoli se nisem počutila feministko	Ni feministka	Razlike med spoloma	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
326	L2	Strinjam pa se s tem, daje dobro, da je feminizem poudaril stvari, ki so se dogajale za štirimi stenami	Spregovoriti o nasilju	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
327	L2	Dobro je, da poveš na glas, javno	Spregovoriti	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženska v današnji družbi
328	L2	Vse izhaja iz otroštva. Iz matičnih, primarnih družin. Neke vzorce potegneš s sabo	Vzorci v matični družini	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženska v današnji družbi
329	L2	Potrebna je izobrazba na tem področju. Biti odprt in srečati prave ljudi	Izobrazba, srečati prave ljudi	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
330	L2	Imeti zavedanje, da se pravi čas lahko umakneš, da se ne boš z nekom vezal. Več je potrebno delati na preventivi	Preventiva	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
331	L2	Vzgoja je zelo pomembna	Pomen vzgoje	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženske v današnji družbi
332	L2	Zelo je žalostno, da je taka resnica, da je še vedno toliko žensk žrtev nasilja	Veliko število žrtev nasilja	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženske v današnji družbi
333	L2	Tudi časi so negotovi	Negotovi časi	Nasilje nad žensko	Patriarhalna družba	Ženske v današnji družbi
334	L2	Vzroki nasilja so pomembni, da jih odkrivamo in prepoznavamo	Odkriti vzrok	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
335	L2	Tudi opolnomočenja ni dovolj	Več opolnomočenj a	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
336	L2	Pričakuje se, da bodo drugi reševali stvari	Prevzemanje odgovornosti za reševanje stvari	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
337	L2	Zavedati se, da se mi dogaja nasilje je že velik korak	Priznati si	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
338	L2	Naslednja faza: drugih ne morem	Osredotočenost nase	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi

		spremeniti, spremenim lahko le sebe				družbi
339	L2	Imeti sebe rad	Imeti sebe rad	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
340	L2	Imeti stik z naravo	Stik z naravo	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi
341	L2	CSD ne more odpraviti teh procentov nasilja. lahko le rešujejo težave, ki so posledice tega nasilja	Vloga institucij - reševanje posledic	Preprečevanje nasilja	Razvoj feminizma	Ženske v današnji družbi