

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Čerina

Terensko delo in ogroženost zaposlenih na centrih za socialno delo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Čerina

Terensko delo in ogroženost zaposlenih na centrih za socialno delo

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Najprej bi se rada zahvalila vsem mojim sogovornicam, ki so si kljub veliki količini dela vzele čas in s tem pripomogle k nastajanju mojega diplomskega dela.

Velika zahvala gre moji mentorici doc. dr. Liljani Rihter za vso pomoč, vodenje in strokovno usmerjanje pri pisanju mojega diplomskega dela.

Največja zahvala gre moji družini in prijateljem, ki so verjeli vame, me spodbujali in podpirali skozi celoten študij.

POVZETEK IN KLJUČNE BESEDE

Naslov dela: Terensko delo in ogroženost zaposlenih na centru za socialno delo

Povzetek:

Osrednja tema diplomskega dela je raziskovanje terenskega dela in ogroženosti zaposlenih na centrih za socialno delo. V teoretičnem delu sem se sprva dotaknila teme socialnega varstva in kdo so uporabniki centrov za socialno delo. Sledi teoretični del o terenskem delu in o nasilju in stresu na delovnem mestu. Na koncu pa sem pregledala zakone, ki urejajo zagotavljanje varnega in zdravega delovnega okolja za zaposlene.

Raziskavo sem izvedla s pomočjo intervjujev. Moji sogovorniki predstavljajo zaposlene na centrih za socialno delo iz različnih krajev po Sloveniji. Vzorec v moji raziskavi je neslučajnostni, priložnostni. Ugotovila sem, da so zaposleni deležni ogroženosti na delovnem mestu, da morajo za svojo varnost v večini sami poskrbeti. Izvedela sem tudi, da so podali predloge za večjo varnost na delovnem mestu, vendar so bili njihovi predlogi v večini neuslišani. Rezultati so pokazali, da organizacija poskrbi za podporo in pomoč s pomočjo supervizij in raznih organiziranih izobraževanj. Predvsem pa veliko podpore dobijo od svojih kolegov in kolegic. Njihova povezanost na delovnem mestu je največja podpora in pomoč, ki so je deležni.

Ključne besede: terensko delo, ogroženost zaposlenih, center za socialno delo, varnost na delovnem mestu, podpora in pomoč zaposlenim

ANGLEŠKI POVZETEK

Title: Fieldwork Risks Experienced by Social Workers

Abstract:

This thesis focuses on the research of fieldwork and the hazards experienced by Social Work Centre employees at the Centers for Social Work. The theoretical part addresses the topic of social welfare and the users of Centers for Social work. The second part studies the theory of fieldwork and the stress and violence that occur in the work place. The third part examines the laws that mandate a safe and healthy work environment for workers.

The research was conducted with the help of interviews. The interlocutors/interviewees were the employees of Centers for Social Work from different cities in Slovenia. In the my research non-random convenience sampling was used, through it was found that workers in fact do face risks during their work and that they have to ensure their own safety more often than not. Furthermore, it was discovered that many suggestions have been made to increase the safety of field workers, but were commonly unheard. The results have shown that the organization takes care of support and help with the use of supervision and by organizing further education. Nevertheless, the highest amount support and help that the workers receive comes from their own colleagues, due to the common issues that bind them.

Key words: fieldwork hazards, Centre for Social Work, safety in the work place, help and support for workers

KAZALO VSEBINE

1.	Teoretični uvod.....	1
1.1	SOCIALNO VARSTVO	1
1.2	CENTER ZA SOCIALNO DELO IN UPORABNIKI	2
1.3	TERENSKO DELO	5
1.4	NASILJE IN STRES NA DELOVNEM MESTU	7
1.4.1	Posledice stresa na delovnem mestu	8
1.5	SPOPRIJEMANJE S STRESOM NA DELOVNEM MESTU	10
1.6	PRAVNI VIDIK VARNOSTI ZAPOSLENIH.....	12
2.	Problem	14
2.1	OPREDELITEV PROBLEMA.....	14
2.2	KLJUČNA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	15
3.	Metodologija	16
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	16
3.2	MERSKI INSTRUMENT ALI VIRI PODATKOV.....	16
3.3	POPULACIJA IN VZOREC.....	16
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	17
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	17
4.	Rezultati	18
4.1	Delo na centru za socialno delo	18
4.2	Terensko delo.....	18
4.3	Terensko delo – potek	19
4.4	Terensko delo – seznanjenje uporabnika.....	20
4.5	Napete situacije	22
4.6	Skrb za lastno varnost.....	25
4.7	Skrb organizacije za varnost	26
4.8	Podpora in pomoč.....	27

5.	Razprava in sklepi.....	29
6.	Predlogi	33
7.	Uporabljena literatura	34
8.	Priloge	37
8.1	Vprašalnik.....	37
8.2	Intervju A.....	38
8.3	Intervju B.....	41
8.4	Intervju C	44
8.5	Intervju D.....	47
8.6	Intervju E	51
8.7	Odprto kodiranje intervjuja A.....	55
8.8	odprto kodiranje intervjuja B	78
8.9	Odprto kodiranje intervjuja C	96
8.10	Odprto kodiranje intervjuja D	110
8.11	Odprto kodiranje intervjuja E.....	135
8.12	Oсно kodiranje.....	155
8.13	Odnosno kodiranje.....	172

1. Teoretični uvod

1.1 SOCIALNO VARSTVO

Socialno varstvo je eden od sklopov socialne varnosti in temelji na socialni pravičnosti, solidarnosti ter enakih možnostih (Ministrstvo za delo, družine, socialne zadeve in enake možnosti, 2009).

Posameznik mora imeti možnost, da se vključi in ostane vključen v družbeno okolje ter v njem aktivno deluje. Socialno varnost določajo načela in pravila, ki omogočajo vključenost in aktivno delovanje posameznika (Milošević Arnold in Postrak, 2003).

Socialno varstvo opredeljujeta dva pravna akta, in sicer:

- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva (2013),
- Zakon o socialnem varstvu (2007).

Namen socialnega varstva v Sloveniji je omogočiti socialno varnost in vključenost vseh državljanov ter drugih prebivalcev. V okviru socialnega varstva morajo država in lokalne skupnosti omogočati pogoje za kakovostno življenje posameznika. Če posamezniki in družine ne morejo zagotoviti socialne varnosti, so upravičeni do pomoči (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva, 2013).

Frederico (1990; v Milošević Arnold 2013) navaja, da je bistvo socialnega varstva koncept pomoči s ciljem, ne le da zagotavlja temeljne življenjske potrebe, ampak tudi zadovoljuje potrebe, ki so pomembne za dobro psihološko počutje in družbeno ustvarjalnost ljudi.

Sistem socialnega varstva zajema storitve, programe in druge oblike pomoči, namen teh je preprečevanje in reševanje socialnih stisk ter težav. Prav tako zajema javna pooblastila, naloge in ukrepe, ki jih narekujejo zakoni in predpisi osebam, izvajalcem socialnega varstva (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva, 2013).

V samo izvajanje socialnega varstva so kot regulatorji in financerji vključeni država, lokalne skupnosti ter institucije. Vlogo izvajalcev imajo javne, zasebne neprofitne in nevladne organizacije. Pomembna je vključenost posameznikov, sorodnikov ter raznih organizacij, ki predstavljajo socialno omrežje uporabnikov sistema socialnega varstva (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva, 2013).

Flaker (2015) meni, da je socialno varstvo del socialne varnosti, ki z dodatnimi dajatvami in storitvami pripomore k blaginji prebivalstva. Navaja štiri elemente socialnega varstva: storitve, programi, sredstva in ureditve.

Zakon o socialnem varstvu (2007) opredeli storitve, ki so namenjene za pomoč pri stiski uporabnikov. Navaja naslednje storitve: prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

1.2 CENTER ZA SOCIALNO DELO IN UPORABNIKI

Zakon o socialnem varstvu navaja, da je center za socialno delo javni socialnovarstveni zavod. Znotraj centra za socialno delo so vzpostavljene enote centra za socialno delo, nekatere so tudi zunaj sedeža centra za socialno delo (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Centre za socialno delo povezuje Skupnost centrov za socialno delo, ki je bila ustanovljena leta 1996 z Zakonom o zavodih. V Sloveniji imamo 16 centrov za socialno delo. Ena izmed nalog Skupnosti za socialno delo je določanje kataloga nalog za centre za socialno delo, določanje standardov in normativov za izvajanje nalog, organiziranje dela na skupnih projektih, organiziranje strokovnih predavanj, nudenje strokovne in organizacijske pomoči (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2018).

Naloge, ki jih določa katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, so varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, materialna pomoč, prva socialna pomoč, osebna pomoč in pomoč družini (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2018).

Center za socialno delo opravlja naloge, ki so mu zakonsko predpisane. Zakon opredeljuje naslednje naloge: opravljanje socialne preventive, prva socialna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu. Poleg naštetih pa še krizno namestitev, interventno delo in druge storitve ter naloge za pomoč in preprečevanje stisk uporabnikov (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Milošević (1989) navaja, da se v centrih za socialno delo rešujejo zapletene socialne težave ljudi in sprejemajo odločitve, ki imajo lahko tudi usodne življenjske posledice. Ravno zaradi tega je pomembno, da z uporabniki sodelujejo osebe, ki izvajajo strokovno pomoč.

Šugman Bohinc (2006) je zapisala, da se v socialnem delu srečujemo s široko paleto ljudi, ki jih strokovnjaki poimenujejo uporabniki. Uporabniki so ljudje, s katerimi socialni delavci

soustvarjajo spremembe in premike, so njihovi sogovorniki in imajo z njimi vzpostavljen delovni odnos in osebni stik (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005).

Uporabniki želijo s pomočjo socialnega dela izboljšati kakovost svojega življenja. Želijo si pridobiti sredstva in pripomočke, ki jim bodo v pomoč za samostojno življenje, želijo si povečati nadzor nad lastnim življenjem, imajo željo po zadovoljivih odnosih v skupnosti. Na centrih za socialno delo se socialni delavci srečujejo z uporabniki, ki prostovoljno sodelujejo z njimi. Srečajo se tudi s tistimi, ki si tega sami ne željo. Prejemajo psihosocialne storitve, ampak si tega sami ne iščejo. Stroka prej opisane uporabnike poimenuje neprostovoljni uporabniki (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek in Škerjanc, 2007).

Uporabniki, ki neprostovoljno vstopijo v delovni odnos, so na primer uporabniki, ki jim je bilo to predpisano z zakonsko odredbo ali ukrepom. Imenujemo jih tudi mandatni uporabniki. Taki so na primer tisti, ki so jim bili določeni stiki pod nadzorom zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok. Na drugi strani pa imamo uporabnike, ki so vstopili v delovni odnos brez zakonskega ukrepa. To so uporabniki, ki so doživeli formalni ali neformalni pritisk drugih za vključitev prejemanja socialnih storitev. V veliko primerih te pritiske izvajajo osebe, ki imajo moč (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek in Škerjanc, 2007).

Zaposleni, ki se pri svojem delu srečujejo z uporabniki, ki so napoteni, delajo na dveh področjih: na področju socialnega dela ali področju upravnih in pravnih zadev. Imajo dve nalogi: nadzor in spremljanje pravne podlage, druga je terapevtska pomoč in soustvarjanje rešitev. Na primer zaposleni, ki dela na področju upravnih in pravnih zadev, je odgovoren, da uporabnika spremlja in nadzoruje, da svoje naloge izpolni v skladu s pravim sistemom. Na drugi strani imamo zaposlenega na področju socialnega dela, ki ima dvojno nalogo. Uporabnikom mora pomagati in z njimi soustvarjati rešitve. Obenem mora o tem poročati pravnemu sistemu (Trotter, 2006).

Rooney in Bibus (2001; v Šugman Bohinc 2006) navajata zakonske in etične smernice za delo z uporabniki in uporabnicami, ki so napoteni.

Zakonske smernice so:

- Opredeliti razlog za stik, skupaj z zakonskimi pooblastili.
- Opisati zahteve zakonskih pooblastil tako socialnega delavca kot uporabnika ter paziti, da ne opisuje na način pogojevanja ali groženj.
- Uporabljati poslovni ton.
- Uporabniku predstaviti zakonske pravice.

- Podrobno predstaviti cilje in namen intervencije (Rooney, Bibus 2001 v Šugman Bohinc, 2006).

Etične smernice so:

- Uporabniku, uporabnici je treba zagotoviti pravico do samoodločanja.
- Zavzemanje pokroviteljske držje, lahko jo omejimo, če uporabnik povzroči tveganje zanj ali druge. Pojavi se lahko v treh oblikah: kot vmešavanje v uporabnikove želje, kot zadrževanje informacij in kot namerno napačno informiranje.
- Uporabniki so dolžni obrazložiti neobhodnost pokroviteljske držje, zaradi zlorabe držje (Rooney, Bibus 2001 v Šugman Bohinc, 2006).

Uporabniki, ki so napoteni, lahko v odnosu strokovnim delavcem reagirajo tudi negativno. To pojasni teorija reaktance. Reaktanca ali kljubovanje je odziv uporabnika ob tem, ko si skuša pridobiti pravice, ki mu jih nekdo poskuša odvzeti (Rooney 1992 v Rosič in Rihter, 2016).

Rooney (1992; v Šugman Bohinc, 2008) navaja metode zmanjševanja reaktance:

- Socialni delavci naj pričakujejo reakcijo nasprotovanja.
- Naj ne pričakujejo, da bo reaktanca minila kar sama od sebe.
- Uporabniku morajo pomagati vrniti svobodo.
- Socialni delavci se morajo izogniti etiketiranju.
- Poudariti morajo razpoložljive svoboščine.
- Socialni delavci morajo načrtovati majhne, ampak prav tako uresničljive korake.
- Dajati morajo pohvale in nagrade za doseganje dosežke.

Pri delu z uporabniki je pomembno, da se uporablja ne preveč agresiven in glasen ton prav tako pa ne prenežen ton, pristop naj ne bo provokativen in obsojajoč. Začeti je treba z nevtralnimi, vendar konkretnimi pogovorom o splošnem pogledu na obnašanje in odzivanje uporabnika. Na primer, ko socialni delavec opazi, da je uporabnik jezen, mu to pove, z njim podeli njegovo opazko. Na tak način odpre pogovor z jasnim in konkretnim sporočilom, da poskuša razumeti, kaj uporabnik doživlja. Izogibati se mora negativnim ali poniževalnim komentarjem, saj lahko s takimi izjavami izgubi zaupanje ali pa celo sogovornika razjezi (Newhill, 2003).

Zagotoviti je treba dovolj prostora med socialnim delavcem in uporabnikom in da sta oba na isti ravni (oba sedita, stojita ...) Na tak način se socialni delavec izogne občutku premoči na eni ali drugi strani. Socialni delavec sebe ne sme predstaviti na ustrahujoč način, ker uporabnika ne

želi postaviti v položaj nemočnega. Pomembno je, da ohranja spoštovanje do uporabnika (Newhill, 2003).

Izogibati se je treba neprekinjenemu očesnemu stiku med komunikacijo, ker lahko to izpade ustrahujoče. Obenem pa se očesnemu stiku ne sme izogibati. Temu se izognemo tako, da uporabnika gledamo v točko med očesi (Newhill, 2003).

Ko se uporabnik odpre in začne govoriti, mora socialni delavec poslušati, biti mora empatičen in nekritičen. Pomembno je, da uporabnika ne prekine in mu pusti, da prosto pripoveduje svojo zgodbo. Če ima uporabnik težavo z izražanjem, je naloga socialnega delavca, da ga pri tem podpira in spodbuja, brez prehitrih nasvetov (Newhill, 2003).

1.3 TERENSKO DELO

Socialni delavec pretežno svoje delo opravlja v pisarnah. Torej v pisarnah raznih socialnih služb, kot so centri za socialno delo, zavodi ali druge socialnovarstvene organizacije. Kraj opravljanja dela oziroma opravljanja storitev je tudi na terenu. Terensko delo so obiski na domu, obiski uporabnikov v javnih prostorih ali drugih ustanovah (Flaker, 2012).

Med opravljanjem terenskega dela socialni delavec ali delavka zapusti okolje svojega matičnega delovnega mesta. Ta prostor opredeljujemo kot institucionalni prostor. Med opravljanjem nalog, terenskega dela prav tako posegajo v prostor služb in strokovnjakov, s katerimi sodelujejo pri opravljanju delovnih nalog. Socialni delavec s terenskim delom posega v prostor uporabnikov, v njihov zasebni prostor. Socialni delavci in delavke uporabnike obiskujejo na domu ali v institucijah, v katerih živijo začasno ali stalno (Grebenc idr., 2009).

Grebenc in drugi v svojem delu navajajo, da kadar socialni delavec ali delavka obišče uporabnika na domu, vstopi v njegov zasebni prostor. Poseganje v zasebni prostor pa opredeljujejo kot obisk na domu. Pred vstopom v zasebni prostor moramo dobiti dovoljenje uporabnika oziroma njegovo povabilo. Obstajajo pa tudi izjeme, posebni primeri in okoliščine, ko mora socialni delavec ali delavka intervenirati kakor mu narekuje zakon (Grebenc idr., 2009).

Obiski na domu so eden od tradicionalnih pristopov socialnega delavca zaradi več razlogov. Pogovor z uporabniki v njihovem domačem okolju omogoča jasnejšo sliko o njihovem življenju in njihovi okoljski situaciji. Socialni delavec lahko dobi bolj točno sliko o meddružinskih interakcijah in tudi boljši občutek o naravi uporabnikovega vsakdana. Za uporabnike lahko

obisk socialnega delavca v njihovem zasebnem okolju pomeni skrben in predan pristop. Pojavljajo se nekatere negativne plati terenskega dela. Uporabniki lahko obisk na domu razumejo kot vsiljivost in grožnjo. Socialni delavec se z obiskom na domu dodatno izpostavi, na tak način je ogrožena njegova osebna varnost (Newhill, 2003).

Smernice za delo z uporabniki v njihovem zasebnem okolju:

- Izbrati nadzorovan pristop in s tem ohraniti svojo varnost.
- Zavedati se, da socialni delavci niso v obvladljivem okolju in da se lahko zgodi nekaj nepričakovanega v vsakem trenutku.
- Zavedati se, da lahko kljub pozitivnemu pristopu socialnega delavca uporabnik obisk na domu razume kot nekaj vsiljivega in ogrožajočega.
- Za osebno varnost se je treba pred obiskom pozanimati o lokaciji, kjer uporabnik živi, o varnosti sosesčine. Na podlagi teh informacij se sprejme odločitev, v katerem delu dneva je obisk primeren in ali je potrebno kakšno spremstvo (policija ...).
- Za obisk na domu so primerna neizstopajoča in udobna oblačila, s seboj vzamemo samo nujne osebne predmete, da jih bomo lažje nadzirali.
- Socialni delavec mora poskrbeti, da je vozilo ustrezno za teren, s seboj mora vzeti mobilni telefon s polno baterijo v primeru urgentne situacije.
- Obvestiti mora uporabnika o svojem prihodu in zbrati čim več informacij o uporabnikih in njihovem zasebnem okolju.
- V primeru poznavanja uporabnikove situacije (nasilje v družini, nasilno okolje ...) se je na obisk treba odpraviti v paru.
- Kljub zanašanju na izkušnje in pridobljeno znanje je treba biti pripravljen na to, da se vsaka situacija lahko odvije drugače.
- Treba je obvestiti kolege o tem, kam in h komu se odpravljamo na teren.
- Socialni delavec ne sme izgledati kot lahka tarča. Paziti mora na svojo telesno govorico in jo tudi opazovati pri uporabnikih. Postopati mora tako, da se izogne nepotrebnim težavam.
- Vedeti mora, kdaj je treba narediti premor ali celo prekiniti obisk na domu.
- Izogibati se je treba nepotrebnim konfliktnim argumentom z družinskimi člani uporabnika in vzdrževati mirno komunikacijo. V primeru, da stvari uidejo izpod nadzora, je obisk treba prekiniti (Newhill, 2003).

Wolcot (2001) trdi, da vsako terensko delo potrebuje analizo oziroma poročilo. Delo na terenu, ki ni zapisano, je po njegovem mnenju nepopolno, saj lahko izpade kot le neka osebna izkušnja. Obravnavano mora biti skozi profesionalno znanje z ustreznimi zaključki.

1.4 NASILJE IN STRES NA DELOVNEM MESTU

Tema nasilja na delovnem mestu je pozornost pritegnila v devetdesetih letih prejšnjega stoletja. To ni bil nov pojav, pa vendar je v družbi pozornost pritegnil šele takrat. Za to pa so zaslužne številne raziskave delovnega okolja, vplivov delovnega okolja na učinkovitost dela in s tem na konkurenčnost delovnih organizacij in uspešnost podjetji. Nasilje se je v tovrstnem raziskovanju pokazalo kot pomemben moteč dejavnik delovnega procesa z negativnimi posledicami (Arnšek, 2010).

Arnšek (2010) trdi, da se pojem nasilja veže na pojem agresivnost. Nasilje poimenujemo kot negativno ali razdiralno agresijo. Opredeljeno je kot kršenje pravil varnega in skupnega bivanja, kršenje človekovih pravic in osebnostnih mej ter zloraba moči enega v škodo drugega.

Zaposleni se srečujejo z nasilnim vedenjem uporabnikov in uporabnic na različnih področjih socialnega varstva. To zanje predstavlja obremenilni dejavnik v njihovem vsakodnevem delu. Vsakodnevno se srečujejo z visokimi tveganji za verbalno nasilje in tudi z različnimi tveganji za fizično nasilje njihovih uporabnikov in uporabnic. Tisti, ki so bolj izpostavljeni verbalnemu nasilju in lažjim oblikam fizičnega nasilja uporabnikov, doživljajo več stresa na delovnem mestu (Možina, 2005).

Kadar pride do preseganja sposobnosti spopadanja zaposlenega z raznimi zadevami na njegovem delovnem mestu, se pojavi stres. Stres pa ima več dejavnikov tveganja in se kaže kot odziv na fiziološki, psihološki in vedenjski ravni. Stres ima lahko tudi posledice na zdravju zaposlenega (Jakob Krejan, 2013).

V zadnjih letih je na temo stresa opravljenih več znanstvenih raziskav na različnih področjih. Na področju socialnega dela so raziskave pokazale, da je to področje dela posebej zahtevno in stresno (Cink, 2008).

Leymann (1984 v Česen idr., 2009) navaja 45 načinov vedenja, značilnih za psihično nasilje na delovnem mestu. Te pa razdeli v skupine. V nadaljevanju poudarjam le tiste, ki se nanašajo na mojo raziskavo.

Napad na izražanje oziroma komuniciranje:

- verbalne grožnje in pritiski,
- nadlegovanje po mobilnem telefonu,
- nadlegovanje po elektronski pošti,
- pisne grožnje,
- kričanje in zmerjanje,
- prekinjanje govora,
- jemanje besede,
- kritiziranje dela,
- kritiziranje osebnega življenja.

Ogrožanje osebnih socialnih stikov:

- ignoranca,
- uporabnik se ne želi pogovarjati s strokovnim delavcem.

Ogrožanje in napadi na osebni ugled:

- obrekovanje,
- širjenje lažnih govoric,
- norčevanje,
- norčevanje iz telesne hibe,
- dvom o delu strokovnega delavca
- smešenje strokovnega delavca.

Napadi na zdravje:

- grožnje s fizičnim nasiljem,
- povzročanje škode,
- povzročanje stroškov,
- psihične poškodbe,
- spolni napadi. (Česen idr., 2009)

1.4.1 Posledice stresa na delovnem mestu

Česen in drugi (2009) navajajo, da so zdravniki pred nekaj desetletji začeli opazati, da se ob nedeljah ali ponedeljkih pri bolnikih pojavljajo zdravstvene težave. Trdijo, da jim botruje dejstvo, da je spet treba iti v službo. Da so delo oziroma delovne razmere, v katerih dela zaposleni, vzrok za obolevanje, je znano že dolgo.

Zaposleni, ki na delovnem mestu doživlja trpinčenje, občuti strah, tesnobo, jezo ali napetost, se odziva na različne načine (Česen idr. 2009).

Brečko (2014) navaja naslednje posledice stresa na delovnem mestu, ki jih posameznik občuti. Pride do potrnosti in obupa, preutrujenosti, lahko pride tudi do izgube volje do dela. Zaposleni imajo lahko težave s spanjem, prehranjevanjem, spoprijemajo se s strahom in tesnobo, napadi joka ali nočnimi morami. Ne izključuje tudi samomorilnih misli, posttravmatske stresne motnje in depresivne motnje.

Stres pri zaposlenih lahko pripelje tudi do izgorevanja zaposlenega. Maslach in Leiter (2002) navajata, da izgorevanje na delovnem mestu ni nekaj novega. Pred dvajsetimi leti so izgorevanje najbolj občutili zaposleni v poklicih v humanih dejavnostih, zdravstvu in izobraževanju. Danes se pripisuje tem poklicem visoko stopnjo občutljivosti. Navajata, da je v teh poklicih visoka čustvena in telesna zahtevnost, zato je tudi stopnja izgorevanja višja.

Izgorevanje ima usodne posledice. Lahko vpliva na zdravje zaposlenega, lahko ga ovira pri nadaljnjem premagovanju ovir ali vpliva na osebni življenjski slog zaposlenega. Posledic vsega tega pa ne občuti samo zaposleni, saj lahko to vpliva tudi na ljudi okoli njega. Posledice lahko občutijo tudi tisti, ki z njimi sodelujejo, v našem primeru uporabniki (Maslach, Leiter, 2002).

1.5 SPOPRIJEMANJE S STRESOM NA DELOVNEM MESTU

Poznamo dve ravni zmanjševanja stresa na delovnem mestu, in sicer na individualni in sistemski ravni. Na individualni ravni poznamo strategije za zmanjševanje, obvladovanje in spoprijemanje s kratkoročnim stresom ter dolgotrajnim stresom (Božič, 2011).

Na sistemski ravni razdelimo programe pomoči glede na raven ukrepanja, in sicer na:

- primarni program pomoči: zmanjševanje stresa
- sekundarni program pomoči: obvladovanje stresa
- terciarni program pomoči: strokovna pomoč zaposlenim (Božič, 2011).

Božič (2011) navaja organizacijske metode upravljanja s stresom. Pomembna je komunikacija med vodjem in sodelavci, sodelovanje v timu in podpora tima, participacija pri odločanju, jasna opredelitev vlog, izboljšanje pogojev dela in odpravljanje dejavnikov, ki povečujejo nesreče pri delu. Pomembna sta tudi stalno učenje in razvoj.

Kot posebna metoda, ki lahko prispeva k zmanjševanju stresa, se je v socialnem delu uveljavila supervizija. Supervizija se je kot metoda uvajala z mentorskim, edukativnimi in podpornimi elementi. Sprva se je razvila na področju socialnega dela. Prva, ki je uporabila besedo supervizija, je bila Mary Richmond. Želela je učinkoviteje organizirati delo prostovoljcev. Skupaj s sodelavci pa je uvedla supervizorsko izobraževalno in nadzorno obliko dela prostovoljcev (Kobolt in Žorga, 2006).

Okolje, v katerem delamo, se iz leta v leto hitro spreminja. Deležni smo velikih sprememb in zaradi tega se je treba tudi veliko učiti. Torej je spretnost pri učenju ključnega pomena, saj lahko potem hitro in ustrezno odgovorimo na spremembe same (Kobolt in Žorga, 2006).

Socialni delavci in delavke se zberejo v varnem okolju v krogu svojih kolegov sodelavcev in supervizorja. Tam se preko refleksije lastnih delovnih izkušenj učijo novih vzorcev profesionalnega ravnanja. Medsebojna izmenjava izkušenj, stališč in pogledov jim omogoči povratne informacije v zvezi z njihovim lastnim delom (Kobolt in Žorga 2006).

Poznamo več oblik supervizij, in sicer individualno supervizijo, skupinsko supervizijo, timsko supervizijo in diadno supervizijo (Erzar Metelko, Milošević Arnold, Možina in Vodeb Bonač, 1999).

Pri *individualni superviziji* gre za razmerje med supervizorjem in posameznikom. Omogoča poglobljeno obravnavo. Priporočajo pa jo za študente na praksi ali pa pripravnikom. Prav tako

tudi tistim, ki se uvajajo v delo. *Skupinska supervizija* je najbolj uporabljena in najbolj pogosta. Skupine, v katerih poteka supervizija, so manjše skupine že zaradi učinkovitosti učenja. *Timska supervizija* se razlikuje od skupinske supervizije, in sicer v tem, da so v timu osebe, ki imajo vzpostavljen medsebojni odnos. *Intervizija* je metoda učenja. Gre za manjšo skupino kolegov, ki so podobno strokovno usposobljeni. Gre za porajajoča se vprašanja o delu, na katera med seboj odgovarjajo. Značilnost intervizije je, da nima stalnega in določenega supervizorja. Ko govorimo o *diadni superviziji*, gre za redno srečevanje in izmenjevanje vlog supervizorja ter supervizanta. Vsak izmed njiju pripravi gradivo in daje drugemu povratne informacije (Erzar Metelko, Milošević Arnold, Možina in Vodeb Bonač, 1999).

Cilji supervizijskega procesa so mnogostranski. Ti so poklicno učenje, konstrukcija nove resničnosti, gledati na svet sistemsko, učenje krožnega razumevanja in kreativno reševanje poklicnih vprašanj (Kobolt in Žorga 2006).

1.6 PRAVNI VIDIK VARNOSTI ZAPOSLENIH

Slovenska zakonodaja zapoveduje oziroma skrbi za varnost ljudi oziroma zaposlenih na njihovih delovnih mestih. Določa, da mora za delavčevo varnost poskrbeti delodajalec, organizacija sama (Rihter, 2017).

V 7. členu ZDR-1 je navedeno, da je prepovedano spolno in drugo nadlegovanje ter trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje pa opredeli kot vsako ponavljajoče se negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, ki je usmerjeno proti posamezniku na delovnem mestu (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

ZDR-1 v 8. členu določa, da je delodajalec dolžan delavcu odškodnino v primeru kršitve diskriminacije ali trpinčenja na delovnem mestu. Za nepremoženjsko škodo, ki jo je delavec utrpel zaradi neenake obravnave diskriminatornega ravnanja oziroma ne zagotavljanja varstva, se šteje tudi pretrpljene duševne bolečine (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

Brečko (2014) opredeljuje nasilje, ki ga izvaja tretja oseba nad zaposlenimi, kot zunanji mobing. Kadar zaposleni doživlja zunanji mobing, je organizacija prav tako odgovorna in mora skrbeti za varno okolje, v katerem deluje zaposleni, ter zmanjševati možnost groženj in nasilja.

ZDR-1 v 45. členu govori o varnem delovnem razmerju. V prvem odstavku tega zakona je navedeno, da mora delodajalec zagotoviti varne pogoje s predpisi o varnosti in zdravju pri delu (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

ZDR-1 o varovanju delavca nadaljuje v 47. členu. Prvi odstavek tega člena govori, da je delodajalec dolžan zagotoviti delovno okolje, v katerem ni noben delavec izpostavljen nadlegovanju in trpinčenju. Delodajalec mora sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito svojih delavcev (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

Naslednji zakon, ki opredeljuje varnost zaposlenih, je Zakon o varstvu in zdravju pri delu (2011). V 5. členu opredeljuje, da mora delodajalec zagotoviti varnost in zdravje delavcev pri delu. Delodajalec mora preprečevati, odpravljati in obvladovati nevarnosti pri delu z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi (Zakon o varstvu in zdravju pri delu, 2011).

Načela, ki jih mora delodajalec upoštevati, so navedena v 9. členu ZVZD-1 (2011).

- Izogibanje nevarnostim.

- Ocenjevanje tveganj.
- Obvladovanje nevarnosti pri viru.
- Prilagajanje dela posamezniku z ustreznim oblikovanjem delovnega mesta, delovnega okolja, delovnih prostorov, delovnih postopkov. Humanizacija dela.
- Prilagajanje tehničnem napredku.
- Nadomeščanje nevarnega z nenevarnim ali manj nevarnim.
- Razvijanje celovite varnostne politike.
- Dajanje prednosti kolektivnim varnostnim ukrepom pred individualnimi.
- Dajanje ustreznih navodil in obvestil delavcem (Zakon o varstvu in zdravju pri delu, 2011).

Delavec ima pravice, ima pa tudi dolžnosti. ZVZD-1 (2011) v 12. členu določa, kakšne dolžnosti ima delavec pri opravljanju svojega dela. Delavec mora spoštovati in izvajati ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. Prav tako mora opravljati delo pazljivo, da varuje svoje življenje in zdravje (Zakon o varstvu in zdravju pri delu, 2011).

2. Problem

2.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Razlog za raziskovanje ogroženosti zaposlenih je bila lastna izkušnja na študijski praksi. V vseh letih opravljanja prakse na dodiplomskem študiju sem imela možnost spoznati terensko delo socialnega delavca. Zanimanje o terenskem delu pa je privedlo do pogovorov s socialnimi delavkami o izkušnjah, ki jih imajo z delom na terenu. Imela sem možnost spoznati delo na terenu tudi v praksi, ne samo skozi pogovore. V razmišljanje o temi ogroženosti pa so me privedle nekatere izkušnje, v katerih sem se na terenu počutila nelagodno in neprijetno, občasno tudi z občutkom ogroženosti. Takrat sem začela pregledovati predhodne raziskave, ki so bile narejene na temo ogroženosti ali terenskega dela. Zasledila sem raziskavo Rosič Jasmine (2016) z naslovom Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. Osredotočila se je na nasilje uporabnikov do socialnih delavcev in delavk na centrih za socialno delo in je podrobneje raziskala področje nasilja v družini. Prav tako sem zasledila magistrsko delo Rihter Simone (2017) z naslovom Organizacijski ukrepi pri nasilju s strani uporabnikov na centru za socialno delo. Raziskava, ki prav tako raziskuje nasilje uporabnikov. Nobena od teh, že opravljenih raziskav, ne združuje raziskovanja terenskega dela in ogroženosti zaposlenih.

Pogovori na praksi s socialnimi delavkami so mi dali vedeti, da je veliko nerazkritih zgodb glede tega, kaj se dogaja na terenskem delu oziroma kako so zaposleni na terenskem delu lahko ogroženi. Prav to je bil tudi razlog za izbor te tematike. Menim, da obstajajo določena tveganja in da bi bilo treba to podrobneje raziskati in v poteku dela tudi kaj spremeniti. Zato je treba pridobiti čim več informacij od zaposlenih in čim več njihovih mnenj o tem, kako je mogoče zmanjšati ogroženost, kakšne oblike pomoči lahko dobijo in tudi podporo. Ravno zaradi tega mislim, da je treba opraviti raziskavo s tematiko terenskega dela in ogroženosti zaposlenih.

2.2 KLJUČNA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Raziskovalna vprašanja, na katera želim pridobiti odgovore, so:

1. Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?
2. V katerih primerih se zaposleni odpravijo na terensko delo?
3. Kakšno obliko nasilja so zaposleni na terenu doživeli?
4. Kako so ukrepali ob napetih situacijah?
5. Kakšne oblike pomoči in podpore so jim nudene v primeru različnih oblik nasilja?
6. Kako ocenjujejo te oblike pomoči in podpore?
7. Kaj bi še potrebovali?

3. Metodologija

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Naslov moje raziskave je Terensko delo in ogroženost zaposlenih na centrih za socialno delo. Raziskava, ki sem jo opravila, je kvalitativna, ker sem zbirala besedne opise in ne številčnih podatkov. Kot kvalitativno raziskavo opredeljujemo vrsto raziskav, pri katerih zbiramo izkustveno gradivo v obliki pripovedi ali besednih opisov, ki je obdelano s kvalitativno analizo (Mesec, 2007).

Teme raziskave:

- terensko delo (potek, seznanjenje uporabnika),
- napete situacije,
- skrb za lastno varnost,
- skrb organizacije za varnost,
- podpora in pomoč.

3.2 MERSKI INSTRUMENT ALI VIRI PODATKOV

Merski instrument, ki sem ga uporabila v raziskavi, je bil delno standardiziran vprašalnik. Želela sem si pridobiti čim bolj izčrpne odgovore, zato nisem imela vnaprej določenih odgovorov. Vprašalnik, ki sem ga uporabila, sem priložila v prilogo. Vprašalnik je vseboval devet bistvenih vprašanj z dodatnimi podvprašanji. Podvprašanja sem prav tako imela določena vnaprej, postavila pa sem jih le, če je bil sogovornik bolj redkobeseden.

3.3 POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo moje raziskave so predstavljali delavci in delavke, zaposleni na centrih za socialno delo v Sloveniji, ki opravljajo terensko delo ali imajo izkušnje z njim več kot dve leti.

Vzorec je neslučajnosti in priročni, saj sem si osebe za intervju iskala na sebi najbolj dostopen način. Vzorec obsega pet delavk in delavcev, zaposlenih na centrih za socialno delo v Sloveniji, na različnih področjih. Zaposleni so na področju duševnega zdravja, področju brezdomnih oseb in ostalih ogroženih skupin prebivalstva, področju pomoč družini za dom in rejništvo, dve sta na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, s tem da ena poleg tega opravlja stike pod nadzorom. Vse opravljajo terensko delo več kot dve leti.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja, in sicer delnim standardiziranim intervjujem. Za to metodo sem se odločila, ker sem si želela pridobiti čim bolj bogate, izčrpne odgovore. Prav tako pa sem vedela, da me bo med samim pogovorom zanimalo še kaj dodatnega. Sogovornik oziroma sogovornica se je med pogovorom razgovorila tudi o čem, kar sem jo hotela kasneje vprašati, tako da sem v nadaljevanju že odgovorjena vprašanja izpustila. Pred začetkom intervjuja pa sem pridobila dovoljenje za snemanje pogovora in si s tem olajšala delo pri obdelavi in analizi podatkov. Opravila sem pet intervjujev z zaposlenimi na centrih za socialno delo v Sloveniji. Za intervjuje sem se vnaprej dogovorila po elektronski pošti in telefonu. Intervjuje sem izvedla v prostorih centra za socialno delo, na katerem je bil sogovornik zaposlen. Podatke sem zbirala od 10. 4. 2019 do 24. 5. 2019. Intervjuji so trajali 15–40 minut. Sprva sem opisala, kaj me zanima in kakšno raziskavo opravljam. Večina sogovornikov je bila zgovornih, samo ena vprašana je bolj skopo odgovarjala na vprašanja, kljub postavljenim podvprašanjem, tako da je bila to slabost. Pri intervjuju, ki je potekal najdlje, je bila slabost ta, da je intervjuvana oseba kdaj zašla s teme. Med pogovorom sem sogovornikom omogočila prosto govorjenje, čeprav so sami od sebe odgovorili že na druga vprašanja. Na koncu intervjuja sem se za sodelovanja zahvalila.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljeno gradivo sem obdelala na kvalitativen način. Prvi korak, ki sem ga opravila, je bil zapis intervjujev. Ker sem pogovore snemala, sem s pomočjo posnetka zapisala intervju. Sledila je določitev enot kodiranja. Izjave, ki so se mi zdele pomembne in relevantne, sem označila in oštevilčila. Nato sem oblikovala tabelo, v katero sem vpisala izjave in jim določila pojme, kategorijo in temo. Kodirala sem odprto in osno. Na koncu pa sem še odnosno kodirala.

4. Rezultati

Pogovore sem opravila s petimi socialnimi delavkami, zaposlenimi na centru za socialno delo. Zaposlene so na različnih področjih in centrih za socialno delo po Sloveniji. Pogovor sem razdelila na osem tem. Sprva sem spraševala po poteku terenskega dela na centru za socialno delo, nadaljevala sem s potekom samega terenskega dela in kako poteka seznanitev uporabnika z obiskom. Sledil je pogovor o napetih situacijah, ki so jih že doživele socialne delavke na terenu in o sami varnosti na terenu. Na koncu me je zanimalo, kakšne podpore in pomoči so socialne delavke deležne. Pridobljene rezultate bom predstavila po temah.

4.1 Delo na centru za socialno delo

Socialne delavke, s katerimi sem opravljala intervjuje, so na centrih za socialno delo zaposlene različno število let. Najmanj je zaposlena delavka, ki svoje delo opravlja 3 leta in pol. Najdlje svoje delo opravlja socialna delavka, ki je zaposlena že 27 let. Ostale pa so zaposlene med 9 in 12 let. Delajo na različnih področjih: uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, duševno zdravje, brezdomne osebe in ostale ogrožene skupine prebivalstva in na področje družine, ki vključuje stike pod nadzorom.

4.2 Terensko delo

Vse moje intervjuvanke imajo izkušnje s terenskim delom ravno toliko časa, kolikor so zaposlene na centru za socialno delo (torej med 3 in 27 let). Terensko delo si organizirajo same. Velikokrat tako, da cel dan (največkrat na neuraden dan na centru za socialno delo) izkoristijo za terensko delo. Intervjuvanke so omenile, da je zaznati razliko pri izvajanju terenskega dela pred reorganizacijo in po njej, ki je bila izvedena oktobra leta 2018. Pred reorganizacijo so se oglasile v tajništvu, tam dobile potni nalog in takoj so se lahko odpravile na teren. Po končanem terenu pa so čas namenile dokumentaciji. Sedaj pa jim težave predstavlja predvsem nov sistem vnašanja podatkov iz obrazcev za potne naloge v informacijski sistem, kar jim vzame preveč časa. Pravijo, da jim je bil prejšnji način hitrejši in enostavnejši, saj so si tako terensko delo lažje umestile v delovni dan (*Pred reorganizacijo je bilo to lažje. (D17) Si šel v tajništvo po potni nalog in si šel. (D18) Sedaj je potrebno izpolniti obrazce, (D19) ki vzamejo veliko preveč časa. (D20) Zaradi reorganizacije se nam teren odmika (D21) in je težje obiskati več uporabnikov. (D22)*).

Za teren imajo na voljo službena vozila, ki si jih morajo predhodno rezervirati. Intervjuvanka je povedala, da je tudi od prostosti službenega vozila odvisna odprava na teren. Če pride do tega, da trenutno ni terenskega službenega vozila, se na teren odpravijo z lastnim vozilom. V

tem primeru dobijo povrnjene potne stroške. Z lastnim vozilom se odpravijo na teren le, če jim je lokacija dovolj blizu in če gredo na obisk k že poznanemu uporabniku. V glavnem se raje ne odločajo za uporabo lastnega vozila (*Včasih gremo tudi s svojim avtom, (A9) če veš kam greš, da je to dokaj blizu (A10) in če veš h komu greš. (A11) Vrnejo se potni stroški, (A12) ampak pač včasih nočeš it s svojim avtom. (A13)*).

4.3 Terensko delo – potek

Socialne delavke se za prvi obisk pri uporabniku doma organizirajo tako, da se dogovorijo s kolegico ali kolegom, da opravijo obisk v paru. Redkost je, da bi socialna delavka prvi obisk pri uporabniku opravila samostojno. Navedle so nekaj razlogov, zakaj je tako. Prvi razlog je nepoznavanje situacije. Na primer, če gredo k uporabniku in ga ne poznajo, ne poznajo njegove zgodbe in ne vedo, kako bo uporabnik reagiral na njihov obisk. Ne gre pa samo za nepoznavanje iz njihove strani, ampak tudi uporabnika. Pri prvih obiskih, ki so nenapovedani, jih uporabnik ne pozna, ne ve, zakaj so prišli socialni delavci na obisk in se lahko ob tem počuti neprijetno in se lahko tudi ustraši. Prav zaradi tega so poudarile, da je treba pomisliti tudi na uporabnika, ki mu je morda lažje, če k njemu prideta dve osebi. Na koncu pa je treba pomisliti tudi na lastno varnost (*Prvi obisk vedno opravimo v paru. (A14) Zelo redko, da bi šel socialni delavec sam na prvi obisk (A15), sploh če ne pozna dobro situacije. (A16) To počnemo tako zaradi nas samih (A17) in pa tudi zaradi uporabnika na drugi strani. (A18) Skratka, da je obema stranema lažje, tako nam kot uporabniku. (A19)*). Prav tako se na obisk v paru odpravijo, če že vnaprej predvidevajo kakšno napeto situacijo. Pare za terensko delo oblikujejo glede na situacijo.

Opravlja pa tudi samostojne obiske. Če se odpravijo na samostojni obisk, v večini primerov o tem nekoga obvestijo. Bodisi tajništvo ali ostale kolege, ki so takrat prisotni na centru za socialno delo. Nekatere so poudarile, da tajništvo o svojem odhodu obvestijo zaradi več razlogov – zaradi same evidence o terenskem delu; ker so v primeru terenskega dela odsotne v pisarni; ker uporabniki kontaktirajo s socialnimi delavkami tudi po telefonu, jim tako zaposleni v tajništvu lahko povedo, da so takrat odsotni (*Tajništvo je tisto, katero obvestimo o terenu. (C11) Zaradi evidence (C12) in tudi zaradi klicev uporabnikov. (C13) Kadar me v pisarni ni, potem tajništvo to po telefonu uporabnikom tudi pove. (C14) Tako da so tudi uporabniki obveščeni, da sem trenutno odsotna. (C15)*).

Zanimalo me je tudi, zakaj se socialne delavke odločijo za terensko delo. Ena izmed socialnih delavk je poudarila, da so uporabniki, ki pridejo na center za socialno delo, v krču, da bistveno manj povedo na centru za socialno delo kakor pa potem v domačem okolju. Pravi, da so doma

uporabniki bolj sproščeni in se zato tudi lažje pogovarjajo ter lažje podeljujejo svoje osebne zgodbe. Njihovo domače okolje jim daje občutek varnosti. Poudarila je, da je ravno zato pomembno, da se terensko delo izvaja.

V domačem okolju se uporabniku še bolj približajo. Uporabnike na domu pa obiskujejo tudi zaradi drugih razlogov. Bodisi zaradi anonimnih prijav, ki jih prejmejo, ali pa zaradi neuradne prijave, da bi bilo dobro obiskati uporabnika na domu. Nikdar se na teren, v domače okolje uporabnika, ne odpravijo brez kakršnega koli razloga. Razlogi za obisk uporabnika se od področja do področja razlikujejo. Denimo socialna delavka, ki dela področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, se na teren odpravi tudi zaradi neizpolnjenih vlog. Večkrat se zgodi, da uporabnik odda vlogo in na njej manjkajo kakšni podatki. Kadar ne more stopiti v stik z uporabnikom, ga nato obišče na domu, da to uredi. Na ta način je potem vloga lahko tudi uradno oddana, ko ima izpolnjeno vse potrebno (*Povod za odhod na teren je bil zaradi neizpopolnjene vloge. (E30)*). Socialna delavka na področju pomoči družini za dom in rejništva je pripovedovala o tem, da se na teren odpravi zaradi pridobitve bolj jasne slike situacije, v kateri se družina nahaja, za boljši pregled življenjskega okolja uporabnika. Poudarila je tudi, da se uporabniki v domačem okolju počutijo varne in sproščene, zaradi tega se potem lažje pogovorijo s socialno delavko (*Na teren hodimo zato, da si razjasnimo zadeve. (D6) Na terenu dobimo prave informacije, (D7) dobimo bolj jasno sliko. (D8) Doma so v domačem okolju, (D9) se počutijo bolj sproščene. (D10) Doma se počutijo varne (D11) in zato se z nami lažje pogovarjajo, (D12) zato je pomembno hoditi na teren. (D13)*). Socialna delavka, zaposlena na področju duševnega zdravja, je povedala, da se na teren odpravi tudi zaradi klica svojcev (*Velikokrat je poleg osebe, ki jo pridem obiskat na dom, tudi svojec, (A45) ki nas je tudi klical, vzpostavil stik z nami. (A46)*). Eden izmed razlogov, ki jih je navedla socialna delavka, zaposlena na področju brezdomnih oseb in ostalih ogroženih skupin prebivalstva, je ta, da velikokrat sodelujejo z zaposlenimi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Uporabniki pridejo po denarno pomoč, če pri njih zaznajo stisko, ji to povedo (*Veliko uporabnikov, ki pridejo po denarno pomoč h kolegici, je v stiski. Stisko prepozna kolegica in jih nato usmeri k meni. (B19)*).

4.4 Terensko delo – seznanjenje uporabnika

Naslednja tema, na katero sem se osredotočila pri svojih pogovorih, je seznanjanje uporabnika, da ga bo socialna delavka obiskala na domu. Vse sogovornice so mi odgovorile, da opravljajo tako napovedane kot nenapovedane obiske. Svoje obiske napovejo prek telefonskega klica. Takrat se z uporabnikom dogovorijo za točno uro in tudi datum obiska. Pri tem poskušajo

upoštevati želje uporabnika. Posameznice so povedale, da je tudi zelo odvisno od uporabnikov samih, kako se dogovarjajo za termine obiskov. Imajo namreč veliko uporabnikov, s katerimi sodelujejo že več let. Z večino teh uporabnikov se ni treba dodatno dogovarjati o točni uri in datumu. Glede na to, da že toliko časa sodelujejo, socialne delavke poznajo njihovo rutino in tudi one že vedno, kdaj je primeren čas za obisk. Nekatere lahko pridejo k uporabniku na dom kadarkoli (*Jaz imam uporabnike, s katerimi sodelujem že več let (A27) in s kakšnimi sem dogovorjena, da lahko pridem kadar koli. (A28) Tako tudi delam, ker včasih imaš ravno kakšen dan čas in se potem kar odpravim k njim. (A29) Odvisno je od samih uporabnikov, koliko jih poznam. (A30)*). Ena izmed sogovornic je med pogovorom omenila, da je opravila terensko delo tudi v instituciji. Organiziran stik pod nadzorom je bil izveden v zavodu. Uporabnika je obvestila o njenem prihodu na posreden način preko strokovnih delavk v zavodu (*V večini primerov so uporabniki seznanjeni, da bom prišla. (E19) Na primer, ko sem odšla v zavod na obisk k mladostniku (E20), so ga seznanili, da bom prišla. (E21)*).

Kakor sem že omenila, opravljajo tudi nenapovedane obiske. To pomeni, da uporabnikov ne obvestijo o svojem prihodu. Za opravljanje nenapovedanih obiskov so sogovornice navedle kar nekaj razlogov. Posameznice so navedle, da jih opravljajo zaradi posebnih okoliščin, anonimnih prijav, ki zahtevajo nenapovedan obisk. Veliko nenapovedanih obiskov je tudi zaradi nemogočega predhodnega stika. Socialne delavke nimajo ne telefonske številke uporabnika ali njegovih bližnjih ali pa elektronskih naslovov, prek katerih bi jih kontaktirale. Imajo njihov stalen poštni naslov, na katerega prejemajo pošto. Tako da jim tja pošljejo dopise, vabila na razgovore. Če uporabnik ne pride, socialna delavka opravi obisk na domu (*Na teren sem se nenapovedano odpravila, (E25) ker nisem mogla stopiti v kontakt z uporabnico. (E26) Nisem imela njene telefonske številke, (E27) na naše dopise pa ni odgovarjala. (E28)*).

Uporabniki, s katerimi socialne delavke sodelujejo že več let, v večini primerov poznajo namene obiskov socialnih delavk. Posameznice so poudarile, da jih uporabniki v njihovem domu zelo dobro sprejemajo. Z uporabniki, s katerimi sodelujejo že dlje, je stopnja zaupanja iz leta v leto večja. Ti jih veliko lažje spustijo v svoje domove, kakor uporabniki, s katerimi so šele začele sodelovati (*Velika razlika je v tem, koliko časa delaš z uporabnikom. (D44) Tisti, s katerimi je sodelovanje že dlje časa, te drugače sprejmejo na domu (D45) kakor pa tisti, s katerimi se šele spoznaváš. (D46) Uporabniki, ki te poznajo ti zaupajo, (D47) te tudi lažje spustijo v svoj dom, v svoje okolje. (D48)*).

4.5 Napete situacije

Glavna tema so bile napete situacije, s katerimi so se socialne delavke že srečale med svojim delom ter kako ocenjujejo te izkušnje. Sogovornice so z menoj podelile kar nekaj zgodb, ki so se jim pripetile med delom na centru za socialno delo. Poudarile so tiste, ki so se jim najbolj vtisnile v spomin. Posameznice so mi odgovorile, da imajo več pozitivnih kakor negativnih izkušenj z delom na terenu. Ena izmed sogovornic je opozorila na občutek ogroženosti zaradi higienskih vidikov. Omenjena sogovornica dela na področju brezdomnih oseb in ostalih ogroženih skupin prebivalstva. Povedala je, da je pri veliko uporabnikih, ki jih obišče na domu, njihovo stalno prebivališče pogosto v higiensko slabem stanju. Na terenu drugih negativnih izkušenj ni imela (*Ogrožena se počutim zaradi higienskih vidikov. (B31) Veliko je situacij, ko pridem k uporabniku in ima svoje okolje v zelo slabem higienskem stanju. (B32) Bivališča, kjer živijo ljudje, so v slabem stanju. (B33)*).

Večina sogovornic se na terenu velikokrat počuti ogroženo, kljub temu da imajo veliko dobrih, pozitivnih izkušenj. Ogroženo se počutijo zaradi nevednosti, kaj naj pričakujejo na domu uporabnika ali ker bodo s svojim obiskom uporabnika presenetile in ga mogoče s svojim obiskom prestrašile. Nikoli ne vedo, kako se bo uporabnik odzval na njihov obisk. Velikokrat ocenijo situacijo in se na podlagi tega odločijo, kako bodo delo na terenu izpeljale. Nekatere se posvetujejo s kolegi, pogosto pa se v primeru nevednosti, kaj lahko pričakujejo, odločijo kar za obisk v paru. Izkušnje imajo z uporabniki, ki so velikokrat pod vplivom raznih substanc. Nikoli ne vedo, kako te substance nanje vplivajo in kakšen bo odziv na njihov obisk. (*Velikokrat grem na teren in ne moreš vedeti, kaj lahko pričakuješ. (B42) Ko sva prišli s kolegico k uporabniku, je bil vidno alkoholiziran, (B43) in nisva vedeli, kako bo reagiral na naš obisk. (B44)*).

Naslednja sogovornica je opozorila na napeto situacijo med stikom pod nadzorom. Z očetom in sinom se je odpravila na krajši izlet do bližnjega kraja. Dogovorjeni so bili, da se stik zaključi na centru za socialno delo. Oče, ki je vozil avto, je odpeljal mimo centra za socialno delo in pot nadaljeval neznano kam. Socialni delavki ni želel povedati, kam gredo. Odpeljal je otroka k njegovi mami na obisk. Uporabnik je s tem kršil dogovor. Naslednji primer, ki ga je poudarila naslednja sogovornica, je bil med interventno službo. Uporabnica je socialno delavko zaklenila v stanovanje in je ni želela izpustiti ven. V interventni službi socialne delavke namreč srečajo tudi uporabnike, s katerimi niso še nikoli sodelovale. Tako se odpravijo v dom k neznanim uporabnikom, in to same. Dobijo klic s policijske postaje in se nato odpravijo k uporabniku na dom. Kakor sem že prej omenila, je večji občutek ogroženosti prisoten prav pri neznanih uporabnikih, pri uporabnikih, s katerimi še nimajo vzpostavljenega delovnega odnosa

(V interventni službi je bilo več napetih situacij. (D64) To pa je zaradi tega, ker je v intervenciji več uporabnikov, s katerimi ne sodeluješ redno (D65) ali pa jih mogoče celo takrat prvič spoznaš. (D66) Na intervencijo te pokliče policija, (D67) v večini primerov te pokličejo na policijsko postajo. (D68) Potem pa ti sam obiščeš uporabnika na domu. (D69)). Poudarjen je bil še primer zanemarjanja otrok. Takrat je bila situacija burna. Napeto je že pred samim odvzemom otrok in še bolj pri odvzemu. Enkrat je bila socialna delavka na domu pri uporabniku, ki je bil lovec, doma je imel kar veliko pušk. Socialna delavka je že zaradi vednosti tega občutila veliko ogroženost.

Raziskovala sem sicer primere napetih situacij na terenu. Med pogovori s sogovornicami pa je tema nanesla tudi na ogroženost v pisarnah. Vse sogovornice so se srečale z napetimi situacijami v pisarnah. Ena izmed sogovornic je opisala dogodek z gospodom, s katerim je imela neprijetno izkušnjo. Klical jo je na služben telefon, imela je tudi po sto klicev na dan. Vsak dan je redno prihajal v pisarno. Svojo jezo je sicer usmerjal na prostor in ne neposredno na socialno delavko, vseeno pa je bil prisoten občutek ogroženosti. Uporabil je tudi silo, da je lahko vstopil v pisarno. Veliko uporabnikov v pisarne pride pod vplivom raznih substanc. Takrat so bolj pozorne na komunikacijo z uporabnikom, ker se velikokrat drugače odzovejo, ko so pod vplivom raznih substanc, kot pa takrat, ko niso. V takšnih trenutkih je nemogoče predvideti odzive uporabnikov.

Odzivi uporabnikov se ob obisku uporabnika na domu razlikujejo. Veliko uporabnikov socialne delavke na domu zelo dobro sprejme in so dobrodošle. Veliko jih je pa tudi odklonilnih, nekateri so razburjeni. Veliko se jih brani z besedami, da njihove pomoči ne potrebujejo. Čez čas pa se umirijo in se začnejo pogovarjati. Sogovornice so poudarile, da se zavedajo, da so odzivi uporabnikov povezani z njihovo stisko, s katero se bojujejo. Prav tako se tudi v pisarnah srečujejo z raznimi odzivi uporabnikov. Veliko uporabnikov je jeznih. Niso jezni na socialne delavke, ampak na sistem, državo ali banko. Velikokrat se jezijo na višino denarne socialne pomoči, ki jo prejemaajo. Socialne delavke ne želijo poslušati in so neposlušni ali pa kričijo na socialno delavko. Veliko se jih čez čas umiri in se nato pridejo opravičit za vse svoje besede *(Včasih pomaga, da jim pustim, da povedo svoje v visokem tonu, (D130) nato se umirijo (D131) in potem opravičijo. (D132)).*

Sogovornice se na različne načine spopadajo z napetimi situacijami in jih tako obvladujejo. Nekatere so poudarile, da uporabnikom rečejo oziroma jim dajo vedeti, da je prav, da povedo, če kaj ni v redu, če mogoče vidijo, da socialna delavka ne dela prav. Ali pa, da je dobrodošlo, da uporabnik opozori na zadeve, s katerimi se mogoče ne strinja. Vse so opazile, da je po

pogovoru veliko lažje in se situacija pomiri (*Uporabnikom rečem, naj povedo, če kaj ni v redu. (B58) Če se ne strinjajo z menoj, (B59) ali pa če kaj delam narobe. (B60) Želim, da mi povedo, da lahko te stvari predebatiramo. (B61) Mislim, da s tem tudi pomirim situacijo. (B62).*

Sogovornica, ki jo je uporabnica zaklenila v stanovanje, je situacijo poskušala pomiriti s pogovorom, vendar je bil ta neuspešen. Nato je na skrivaj potegnila telefon iz torbice in poklicala policijo. Ko je pozvonilo na vratih, je uporabnica odprla vrata in socialna delavka je odšla iz stanovanja in počakala na policijo (*V primeru, ki sem ga opisala, sem sprva poskušala uporabnico umiriti. (C63) Se z njo z umirjenim tonom pogovoriti. (C64) Ko sem videla, da s pogovorom ne bo šlo, sem razmišljala, kaj naprej. (C65) Čakala sem situacijo, da sem lahko vzela telefon iz torbice. (C66) Takoj, ko je bilo možno, sem stanovanje zapustila (C67) in počakala pomoč. (C68)).*

Druga sogovornica uporabnika sprašuje po komentarjih in ga poskuša čim bolj vključiti v pogovor. Ena izmed sogovornic je poudarila, da uporabnika povabi v skupno delo in v nadaljnje sodelovanje (*Skratka veliko delam na tem, da se uporabnik ob meni sprosti. (E97) uporabniku obrazložim, kaj je namen mojega obiska, (E98) ga sprašujem, če ga kaj zanima. (E99) Ga sprašujem, če ima kakšen komentar, (E100) na ta način ga vključujem v pogovor (E101) in mislim, da se tako tudi bolj sprosti. (E102)).* Med napeto situacijo so sogovornice izpostavile, da poskušajo ostati zbrane in ne delajo panike. Sploh je to pomembno, če je poleg otrok, saj je treba misliti na to, da ga ne prestrašijo in da ostane miren.

Sogovornice so se srečale z različnimi oblikami nasilja. To so grožnje, verbalno nasilje, nasilje do lastnine in ustrahovanje. Uporabniki so izvajali nasilje do lastnine, na primer mašenje ključavnic, nastavljanje raznih predmetov, mazanje stopnic pred pisarnami, metanje različnih predmetov po prostoru in v okna stavbe. Prav tako je prišlo do poškodovanja pohištva v pisarnah. Nobena od sogovornic pa ni bila deležna fizičnega nasilja zoper njih (*Gospod, ki je bil nasilen do nas, (A69) ampak je nasilje izvajal tukaj pri nas v pisarnah. (A70) Mašil nam je ključavnice, (A71) nastavljal stvari, (A72) mazal stopnice, (A73) metal stvari v šipe. (A74)).* Vse sogovornice so bile prav tako deležne groženj od uporabnikov. Ena izmed sogovornic je poudarila, da je uporabnik grozil, da bo poškodoval njeno družino, da bo njena družina trpela in da zaradi tega ne bo mirno spala. Uporabnik je grozil, da bo popil vse tablete, ki jih ima s seboj in se ubil pred socialno delavko, v pisarni centra za socialno delo. Poudarile so, da je največ verbalnega nasilja, takrat ne občutijo veliko ogroženosti. Sogovornica je podelila, da jo je uporabnik ustrahoval s snemanjem vseh pogovorov. Pogovore je večkrat poslušal in jo nato »lovil na besedah«.

Ukrepi, ki so jih morale izvesti v primeru nasilja, so bili naslednji: prijava na policijo, nato so zadeve prišle do sodišča in se umirile. Ena izmed sogovornic je bila pod policijsko zaščito. Spremljali so jo skoraj 24 ur na dan. Imela je spremstvo po mestu, sama pa ni smela zapuščati stanovanja (*Enkrat sem bila zaradi uporabnika pod policijsko zaščito. (D113) To je pa skrajno neprijetno. (D114) Policija je krožila okoli mojega bloka (D115) in me je spremljala. (D116) Dobila sem navodilo, da ne smem zapuščati stanovanja, (D117) ker me niso imeli časa paziti 24 ur. (D118)*).

Občutki, s katerimi so se sogovornice srečevale, so bili neprijetnost, napetost, občutek ogroženosti, predvsem so opozorile na strah. Strah za svojo varnost, strah za svojo družino ali pa strah za otroke, ki so bili prisotni v napetih situacijah; strah zaradi mogočega fizičnega nasilja ali pa da policija ne bo prišla pravočasno na pomoč. V glavi so se jim prepletale misli, kaj bi se vse lahko zgodilo. Ena izmed sogovornic je poudarila, da je bilo prav strašljivo, ker ni vedela, kaj bo ali kdo te bo dočakal zjutraj pred pisarno. Sogovornica, ki jo je uporabnica zaklenila v stanovanje, je po tem, ko je pobegnila iz stanovanja, občutila olajšanje.

4.6 Skrb za lastno varnost

Nekatere od sogovornic so izrazile večji občutek ogroženosti v samih pisarnah kakor na terenu. Tako je, ker so prostori na centrih za socialno delo, kjer so sogovornice zaposlene, slabo urejeni. Narejeni so tako, da je uporabnik na izhodu iz pisarne, če pride do napete situacije, socialna delavka pa pisarne ne more zapustiti. Vse sogovornice so povedale, da na centrih za socialno delo nimajo ne varnostnikov ne rdečega gumba. Večina njih pa je v pisarni sama ves čas. Ena izmed sogovornic je predstavila problematiko urejenosti prostorov po reorganizaciji centra za socialno delo. Sedaj je njena pisarna drugače urejena. Mize so drugače obrnjene, tako da uporabnik sedi poleg socialne delavke. Poudarila je tudi, da lahko uporabnik vidi vse podatke na njenem računalniku. Prav tako je uporabnik bližje izhodu. Razlika v primerjavi z ostalimi sogovornicami je ta, da so pri njej v večino časa prisotne dve osebi v eni pisarni (*Prvotno so bili prostori drugače urejeni, (C85) miza je bila med uporabnikom in mano. (C86) Sedaj je uporabnik skorajda poleg mene. (C87) Tudi na računalnik vse vidi. (C88) Tako da mislim, da je bilo prej boljše. (C89)*). Na terenu pa je ravno obratno, nekatere sogovornice so glede varnosti na terenu povedale, da je vseeno manjši občutek ogroženosti, ker socialni delavec vstopi v prostor, je previden in ima nekatere izhodne poti. Nekatere vedno pazijo, da so bližje izhodnim vratom. Vedno imajo mobilni telefon nekje pri roki. Avtomobil parkirajo tako, da je obrnjen proti izhodu, parkiran čim bližje hiši in nekatere ga pustijo kar odklenjenega. Pred odhodom na teren pa vedno nekoga obvestijo o samem odhodu in o kraju odhoda. Ena izmed sogovornic je

povedala, da imajo med seboj dogovor, če se ne vrnejo dolgo časa iz terena, da se pokličejo. Na ta način preverijo situacijo. Velikokrat tudi razmišljajo o predhodnem klicu policije, da so v pripravljenost. Pogovor je nanasel tudi na varovalne dejavnike, ki se jih poslužujejo v pisarnah. Če imajo dogovor za razgovor z uporabnikom, s katerim so že imele slabe izkušnje, o tem obvestijo kolege. To pa zato, da so potem bližje pisarni in so pozorni na kričanje ali kreganje, ki prihaja iz pisarne. Če pride do napete situacije, pa ravnaajo tako, da si potrkajo po zidu in potem pride kolegica v pisarno. Ena izmed sogovornic je poudarila, da če pride do napete situacije, ona pokliče v tajništvo in potem tajništvo pokliče policijo (*Tako, da če pride do napete situacije pokličemo tajnico (C78) in on pokliče policijo. (C79)*).

Nekatere sogovornice so poudarila, da pridobljene izkušnje močno pripomorejo k skrbi za lastno varnost. Zaradi dolgoletnih izkušenj tako lažje prepoznajo problem in presodijo oziroma ocenijo samo situacijo. Po vseh teh letih dela pravijo, da imajo že veliko poguma. Velikokrat v napetih situacijah ne razmišljajo o lastni varnosti, ampak kako se z uporabnikom pogovoriti, umiriti in rešiti trenutno situacijo (*Mislím, da smo vse dosti pogumne (D147) in tisti moment ne razmišljaš o svoji varnosti, (D148) ampak greš v akcijo in začneš zadeve reševati. (D149)*).

4.7 Skrb organizacije za varnost

Raziskovala sem tudi ukrepe za večjo varnost zaposlenih, ki jih je morda organizacija že uvedla. Ena sogovornica je navedla, da so na centru za socialno delo imeli varnostnika. To je bilo po reorganizaciji, ko so odločbe zamujale in so se zaradi strahu pred uporabniki potem odločili za varnostnika, ki je bil kar na hodniku. Bil je pa zelo kratek čas, ker za stalno zagotovitev niso imeli dovolj finančnih sredstev (*Kot takrat, ko smo imeli varnostnika, (A127) ko je bila sprememba v zakonu, nove vloge. Bali smo se nasilja uporabnikov. (A128) Ampak smo kratek čas, vendar je pri nas prostorska stiska (A129) in je bil varnostnik na hodniku. (A130) Lahko bi bil dlje časa, če bi si ga sami plačevali, (A131) ampak za takšne zadeve ni finančnih sredstev. (A132)*). Druga sogovornica je opozorila na ukrep ministrstva. Pred leti, ko je izbruhnila gripa, so dobili zaščitna oblačila. Ta oblačila so bila papirnata in tako niso bila primerna za vse vremenske razmere (*Spomnim se, ko je bil pred leti izbruh gripe, (B90) takrat smo dobili zaščitna oblačila. (B91) Oblačila so bila papirnata (B92) in niso bila primerna, ko je zunaj deževalo. (B93) To smo dobili s strani ministrstva. (B94)*).

Raziskovala sem predloge, ki jih imajo socialne delavke za zagotavljanje večje varnosti med njihovim delom. Omenjale so varnostnika na centru za socialno delo, čeprav to ni nujno. Druge si želijo več varovalne opreme za na teren. Na primer, da bi s sabo na terenu (kadar gre npr. za

bolnike z nalezljivimi boleznimi npr. tuberkulozo) imeli vsaj razkužilo, morda tudi kakšne maske in rokavice. Hkrati se zavedajo, da bi to lahko bilo neprijetno za uporabnika (*Velikokrat smo prvi na terenu. (B82) Od nas se pa pričakuje, da bomo brez zaščitnih pripomočkov morali pristopiti do uporabnika (B83) in mu mogoče morali nuditi zdravstveno pomoč. (B84) Lahko bi bolj poskrbeli, da bi imel vsak svoje razkužilo, (B85) masko in rokavice. (B86) Verjamem, da je neprijetno, da bi prišla z masko in rokavicami, (B87) ampak sem imela že veliko uporabnikov s tuberkulozo in se zaradi tega počutim ogroženo. (B88)*).

Sogovornice so vodstvu predlagale tudi delo na terenu v paru, delo na intervenciji v paru. Intervencije se večinoma dogajajo ponoči. Da same odhajajo ponoči na teren, in to k neznanim uporabnikom, pa resnično ni varno. Delo v paru bi omogočilo, da niso same, da imajo še dodatno podporo, pomoč in je tako enostavno lažje. Vsi predlogi niso bili uslišani. Rečeno je bilo, da lahko interventno službo brez problema opravlja samo ena socialna delavka. Poudarile so tudi, da je iz dneva v dan vedno večji obseg dela in tako težje prosijo kolege za pomoč, ker potem njihovo delo stoji. Sogovornice si resnično želijo kakšnih sprememb glede na predloge, ki so jih podale. Zavedajo se, da je z reorganizacijo preveč trenutnih sprememb in da za tovrstne, ki jih navajajo same, ni časa. Upajo pa, da bo kdaj čas tudi za to. (*Nekateri ukrepi so bili sprejeti. (B97) Na primer kupijo nam razkužilo, ampak ne vsakemu svojega. (B98) Želela bi si, da bi jih bilo več. (B99) Upam, da se bo sedaj po reorganizaciji kaj spremenilo, (B100) trenutno ni časa za kakšne druge spremembe, (B101) ker je trenutno aktualna sama reorganizacija, preveč drugih sprememb. (B102)*).

4.8 Podpora in pomoč

Na centrih za socialno delo imajo organizirane supervizije, tri od sogovornic se supervizij udeležujejo. Dve se za udeleževanje nista odločili. Ena iz osebnih razlogov. Druga pa, ker se še ne čuti pripravljena deliti zgodb pred veliko skupino. Skupine na superviziji so ji prevelike in počutila bi se neprijetno in nesproščeno. Morda se za supervizijo odloči čez nekaj časa, ko bo imela več izkušenj. Kljub temu pa meni, da je supervizija pomembna. Tako mislijo tudi ostale sogovornice. So pa nekatere dobile podatke, da naj bi se supervizija zaradi pomanjkanja sredstev krčila. Tako da trenutno še ne vedo, kaj se bo zgodilo z izvajanjem supervizije. Supervizije so organizirane enkrat na mesec, to sogovornicam zadostuje, ampak le, če so res organizirane po tri ali štiri šolske ure. Če bo prišlo do krčenja supervizije, jim bo to resnično primanjkovalo. Supervizijo ocenjujejo kot pozitivno obliko pomoči. Na superviziji slišijo

zgodbe kolegov, izkušnje kolegov lahko preslikajo nase. Dobijo smernice za drugačno razmišljanje. Takrat je čas, da podelijo svoje strahove in tako lažje delajo naprej (*Tudi če ni direktno zate uporabno tisti moment, je pomembno da smo jih deležni, (A159) tam se podelijo neka znanja, neke stiske, (A160) naučiš se podeljevanja stvari, da vidimo, da imamo iste strahove, da se vsi z istimi stvarmi ukvarjamo. (A161)*). Sogovornica je poudarila, da imajo tudi organizirana izobraževanja, med drugim na temo dela z nasilnimi uporabniki. Tudi ta izobraževanja, tako kot supervizija, se ji zdijo pomembna. Sicer je rekla, da ob napetih situacijah pozabijo na vse tehnike, ki so se jih naučili, ampak vseeno je to ena pozitivna oblika pomoči.

Veliko podpore in pomoči pa dobijo od svojih kolegov in kolegic. Ena izmed sogovornic je poudarila, da imajo interne time in se enkrat na teden ali pa ob napeti situaciji usedejo v sejni sobi in se pogovarjajo o tem. Podeljujejo zgodbe med seboj, eden drugega bodrijo. Velik pomen pa vidijo tudi v dobrem kolektivu. Nekatere so poudarile dobro sodelovanje z direktorico pred reorganizacijo. S tistimi, s katerimi se dobro razumejo, si vedno vzamejo čas za pogovor ne glede na to, koliko dela trenutno imajo. Ta oblika pomoči jim veliko pomeni za nadaljnje delo (*V veliko pomoč so mi kolegi, (E129) ker se lahko z njimi pogovorim o izkušnji, ki se mi je zgodila, (E130) ali pa jih lahko vprašam za nasvete (E131) in tako lažje delam naprej. (E132) Podpora kolegov mi največ pomeni. (E133) Torej največ podpore in pomoči dobim iz neformalnih pogovorov. (E134)*).

5. Razprava in sklepi

Ugotovila sem, da socialne delavke opravljajo terensko delo, da so naklonjene terenskemu delu in ga podpirajo. Flaker (2012) navaja, da socialni delavec pretežno svoje delo opravlja v pisarnah raznih socialnih služb, kot so centri za socialno delo, zavodi ali pa druge socialnovarstvene organizacije. Kraj opravljanja dela oziroma opravljanja storitev pa je tudi na terenu. Terensko delo so obiski na domu, obiski uporabnikov v javnih prostorih ali v drugih ustanovah.

V svoji raziskavi sem ugotovila, da socialne delavke opravljajo terensko delo tako, da si ga organizirajo same. Velikokrat si cel dan vzamejo čas za terensko delo, in to na neuraden dan na centru za socialno delo. Pred reorganizacijo je bila odprava na teren veliko lažja, kakor je sedaj. Reorganizacija je s seboj prinesla velike spremembe, več birokracije. Pred odhodom na teren jim to vzame veliko časa. Ta čas bi lahko bistveno bolj kakovostno porabile. Na primer čas, ki ga namenijo izpolnjevanju obrazcev, bi lahko namenile kakšnemu obisku več. Ugotovila sem, da so iz dneva v dan bolj obremenjene. Zaradi tega se jim teren vedno bolj odmika. Na spletni strani Ministrstva za delo družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019) je navedeno, da je namen reorganizacije uvajanje sprememb predvsem za korist uporabnikom storitev centrov za socialno delo v Sloveniji. Prav tako navajajo, da je nova organizacija, ki jo je reorganizacija prinesla, prinesla več časa za teren in s tem večje približevanje uporabnikom. Slogan oziroma geslo reorganizacije se glasi »Na teren, bližje k ljudem«. Rezultati moje raziskave pa so pokazali ravno obratno. Ugotovila sem, da delo na terenu socialne delavke vidijo kot pomemben del sodelovanja z uporabniki. Čisto drugačno je sodelovanje oziroma spoznavanje življenjskega sveta uporabnika v njegovem domačem okolju kakor na centrih za socialno delo. V njihovem domačem, znanem okolju se počutijo varne, so bolj sproščeni in tako je tudi soustvarjanje rešitev veliko lažje.

Moja druga ugotovitev je, da je najava za obisk na dom pri uporabnikih odvisna od narave situacije. Bistveno več je napovedanih obiskov kakor nenapovedanih. Socialni delavci se napovedo prek telefonskega klica ali dopisa prek pošte. Z uporabniki se uskladijo in se dogovorijo za uro in datum prihoda. Obstaja pa tudi nekaj primerov nenapovedanih obiskov na domu. Ob nenapovedanih obiskih na domu se uporabniki odzovejo veliko bolj burno kakor pri napovedanih. Veliko se jih ustraši in ni jim jasno, zakaj so socialne delavke prišle. Vzemimo primer anonimnih prijav ali neuradne prijave, ki jih socialne delavke dobijo. Njihova naloga je, da preverijo situacijo in obiščejo uporabnika.

Rezultati raziskave so pokazali, da socialne delavke svojim uporabnikom dajo možnost svobodnega izražanja, da povedo svoja stališča in poglede na situacijo. Prav tako jih spodbudijo, da povedo, če mislijo, da socialna delavka dela kaj narobe. Spodbujajo jih, da komentirajo nastalo situacijo in k nadaljnjemu sodelovanju. Newhill (2003) navaja, da ko se uporabnik odpre in začne govoriti, mora socialni delavec poslušati, biti empatičen in nekritičen. Pomembno je, da uporabnika ne prekine in mu pusti, da prosto pripoveduje svojo zgodbo. Če ima uporabnik težavo z izražanjem, je naloga socialnega delavca, da ga pri tem podpira in spodbuja brez prehitrih nasvetov.

Torej socialne delavke sprejemajo stališča uporabnika in izražanje uporabnikov. Ravno to je navedeno v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu (2002). V 8. členu Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (2002) je navedeno, da mora socialna delavka pri delu z uporabnikom spoštovati njegova stališča, vrednote in čustvena doživljanja. Socialna delavka sme povedati svoje mnenje in uporabnika morebiti opozoriti na neprimerno vedenje.

Ugotovila sem, da se socialne delavke zavedajo, da so odzivi uporabnikov takšni, ker so v stiski. Velikokrat jih obiski socialnih delavk presenetijo in tudi zaradi tega so velikokrat odzivi takšni, da socialne delavke dobijo občutek ogroženosti in da so deležne napetih situacij. Neprostovoljni uporabniki se lahko odzovejo tudi negativno. To pojasni teorija reaktance. Reaktanca ali kljubovanje je odziv uporabnika, ko si skuša pridobiti pravice, ki mu jih nekdo poskuša odvzeti. Na primer s fizičnim uporom, vpitjem, kar je z neposrednim načinom ali pa s posrednim načinom. Strokovni delavci morajo reaktanco razumeti kot normalen odziv (Rooney, 1992 v Rosič in Rihter, 2016).

Ugotovila sem tudi, da so prisotne neprijetne in napete situacije med delom socialnih delavk. Čeprav sem se osredotočila predvsem na terensko delo, sem izvedela nekaj informacij tudi o ogroženosti v samih pisarnah. Ugotovila sem, da se večkrat socialne delavke počutijo ogrožene v pisarnah kakor pa na terenskem delu. Kljub temu so bile deležne napetih situacij tudi na terenu. Situacijo obvladujejo tako, da se z uporabnikom skušajo mirno pogovoriti. Pazijo na svoje besede, da ne spodbujajo še več konfliktnih situacij. Izkušnje pri delu z uporabniki, s katerimi so imele napete situacije, pa pripomorejo k lažjemu spoprijemanju s samo situacijo. Uporabljajo varovala. Na primer o svojem odhodu obvestijo kolege, da jih ti ob morebitni dolgi odsotnosti pokličejo in preverijo samo situacijo. Pred odhodom ocenijo situacijo, če je morda bolje, se na teren odpravijo v paru. Torej moja ugotovitev je, da socialne delavke za svojo varnost poskrbijo pretežno same. Organizacija za njihovo varnost bolj malo poskrbi.

Ugotovila sem, da socialne delavke veliko ogroženost občutijo ob interventnem delu. Interventno delo poteka pretežno ponoči, one pa se morajo same odpraviti na teren. V večini primerov se ob intervencijah srečajo z uporabniki, s katerimi se ne poznajo in mogoče niso nikoli sodelovale. Tako da nikoli ne vedo, kaj lahko pričakujejo. Organizaciji so že predlagale, da bi bilo izredno pomembno delo v dvojicah na terenu. Če ne pri vsakodnevnem terenu, pa vsaj na interventnem delu. Njihovi predlogi pa niso bili sprejeti. Pri tem pa ZVZD-1 opredeljuje v 5. členu, da mora delodajalec zagotoviti varnost in zdravje delavcev pri delu. Delodajalec mora preprečevati, odpravljati in obvladovati nevarnosti pri delu z ustrezno organiziranostjo in potrebnimi materialnimi sredstvi (Zakon o varstvu in zdravju pri delu, 2011). Očitno ta določba ni dovolj upoštevana.

Ravno pri interventnem delu je veliko uporabnikov, ki si sami niso želeli postati uporabniki socialnih storitev, ampak so bili primorani to postati. Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek in Škerjanc (2007) navaja, da v socialnem delu opredelimo ljudi, ki jih srečamo, kot uporabnike, a si velikokrat tega sami ne želijo. Stroka je prej opisane uporabnike poimenovala neprostovoljni uporabniki. Danes pa bolj govorimo o ljudeh, ki so na center za socialno delo napoteni.

Ugotovila sem, da je socialne delavke ob raznih neprijetnih dogodkih strah in posledično doživljajo stres. Prav tako pa so zaradi velike količine dela preobremenjene. Vse skupaj je potem preveč za njih, zato je kakovost delovnega življenja slabša. Rihter (2017) navaja, da lahko dejavnike stresa razvrstimo v tri skupine. Prva skupina so organizacijski dejavniki, druga so osebni dejavniki in tretja so dejavniki, ki so povezani s pričakovanji uporabnikov, kompleksnostjo težav, ki jih imajo in prihajajo po pomoč.

Ugotovila sem, da največ podpore in pomoči dobijo socialne delavke od kolegov in kolegic. Sicer imajo organizirane tudi supervizije in izobraževanja, ki jih vidijo kot pozitivne strani podpore. Se pa supervizij ne udeležijo vsi. Nekaterim težavo predstavlja velikost skupine, zato si želijo supervizije z manjšim številom udeleženih ali pa supervizije ena na ena. Poznamo več oblik oziroma več vrst supervizij. Metelko, Milošević Arnold, Možina in Vodeb Bonač (1999) navajajo pet vrst supervizije. Ena izmed njih je prav individualna supervizija, ki jo želi ena od sogovornic. Pri individualni superviziji gre za razmerje med supervizorjem in posameznikom, ki omogoča poglobljeno obravnavo. Priporočajo jo študentom na praksi ali pripravnikom, pa tudi tistim, ki se uvajajo v delo. Na centrih za socialno delo pa uporabljajo najbolj pogosto in najbolj uporabljeno obliko supervizije, to je skupinska supervizija.

Predstavljene rezultate in ugotovitve sem pridobila s pomočjo kvalitativne in empirične raziskave. Intervjuje sem opravljala s socialnimi delavkami, zaposlenimi na različnih področjih. Največ nasilja so občutile socialne delavke na področju pomoči družine za dom in rejništva in socialne delavke, ki opravljajo interventno delo. Prav tako so imele različno število let izkušenj z opravljanjem terenskega dela. Vse so me lepo sprejele in z veseljem sodelovale v moji raziskavi. Kakor sem ugotovila, so zelo zaposlene oziroma že prezaposlene. Ravno zaradi tega sem pri iskanju sogovornikov dobila tudi nekaj odgovorov, da bi si želeli sodelovati v moji raziskavi, da jih tematika zanima, ampak da trenutno ni najbolj primeren čas za to. Intervjuji so trajali tudi do 45 minut, pri takšni prezaposlenosti pa jim potem ta čas bistveno primanjkuje. Zato je v moji raziskavi udeleženih le pet sogovornic, torej moj vzorec vsebuje le pet oseb. Vse skupaj sem kontaktirala deset oseb. Torej je polovica pritrdilno odgovorila na mojo prošnjo za raziskovanje. Želela sem si še bolj podrobno spoznati terensko delo in ogroženost zaposlenih, zato sem tudi upala na več sogovornikov. Menim, da sem kljub manjšemu vzorcu pridobila kvalitetne podatke in s tem pridobila veliko novih ugotovitev. Svoje rezultate sem primerjala z rezultati diplomskih nalog, ki sem jih pregledala med pregledom literature. Rosič (2016) je prav tako raziskovala ogroženost zaposlenih. Njena raziskava je bila osredotočena na raziskovanje ogroženosti zaposlenih na področju nasilja v družini. Razlika med najinima raziskavama je ta, da sem se sama osredotočila tudi na druga področja, na katerih so zaposleni na centru za socialno delo, in ugotovila, da je nasilje prisotno tudi na drugih področjih. Veliko je bilo enakih ugotovitev, kar je zanimivo. V obeh raziskavah so se zaposleni srečali z napetimi situacijami, tako na terenu kot v pisarnah. Zanimivo je, da je bila raziskave Rosičeve opravljena leta 2016 in so si rezultati raziskav med seboj podobni. Torej se v teh letih na področju varnosti zaposlenih ni nič kaj dosti spremenilo, še vedno se srečujejo z napetimi situacijami, še vedno nimajo urejenih pisarn, da bi se zaposleni počutili varno in prav tako ni bilo narejene nobene spremembe glede varnosti dela na terenu. Z mojo raziskavo sem dobila kakovostne ugotovitve, ki jih lahko predstavim tudi drugim, ki jim je ta tematika pomembna. Z analiziranjem podatkov sem imela največ težav in največ časa sem porabila za to. Menim, da sem s tem obnovila in bistveno nadgradila znanje kvalitativnega raziskovanja.

6. Predlogi

Na podlagi pridobljenih rezultatov in ugotovitev z raziskavo terenskega dela in ogroženosti zaposlenih na centrih za socialno delo bom v nadaljevanju navedla nekaj predlogov.

- Uvedba obveznega minimalnega števila oseb, najmanj dve, za delo na terenu.
- Ureditev varnostnega sistema, npr. gumb za priklic pomoči v pisarni. Varnostnik bi imel svojo pisarno oziroma sobo, v kateri bi bil v pripravljenosti, če bi katera potrebovala pomoč.
- Ureditev pisarn, drugačna postavitve prostora tako, da je socialni delavec pri izhodu.
- Več izobraževanj na temo stresa in nasilja na delovnem mestu. Izobraževanja bi lahko organiziralo Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. Na samih izobraževanjih bi lahko socialne delavke in delavci podelili izkušnje v povezavi z nasiljem in stresom na delovnem mestu. Izobraževanj bi se udeležili tisti, ki jih ta tematika zanima, tisti, ki imajo izkušnje s stresnimi situacijami in tisti, ki opravljajo terensko in interventno delo.
- Izobraževanja na temo smernic, kako delati z uporabniki, ki so napoteni. Prav tako bi lahko zaposleni delili izkušnje, kako so delali z uporabniki, ki so napoteni. Zaposleni bi zapisali primere dobrih praks in jih delili z ostalimi.
- Podpiranje zaposlenih od organizacije, da delajo v skladu s koncepti socialnega dela. Uporabnikom, ki so napoteni, naj nudijo varen prostor, razumejo naj uporabnikovo perspektivo in so njihovi spoštljivi ter odgovorni zavezniki. Prav tako pa je pomembno zavedanje, da uporabniki s svojimi odzivi lahko sporočajo svojo osebno stisko.
- Več raziskav bi moralo biti opravljenih na temo reorganizacije in s tem bi mogoče pripomogli k boljšim rešitvam za delo na terenu.

7. Uporabljena literatura

- Ančič, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Lapanje, G., Mešič, G., & Miklavčič, R. (2015). *Delo s povzročitelji nasilja, strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Arnšek, T. (2010). *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Ljubljana: Inšpektorat RS za delo.
- Božič, J. (ur.). (2011). *Obvladovanje psihosocialnih tveganj na delovnih mestih*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča.
- Brečko, D. (2014). *Recite mobingu ne*. Ljubljana: Planet GV.
- Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialne dela. *Socialno delo* 47(1/2), 1-21.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Česen, T., Damej, M., Kečanović, B., Modrej, A., Pečnik Posel, S., Posel, F., & Urdih Lazar, T. (2009). *Mobing, trpinčenje, šikaniranje....* Maribor: Pogum.
- Erzar Metelko, B., Milošević Arnold, V., Možina, M., & Vodeb Bonač, M. (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- Flaker, V. (2012). Prostor in socialno delo. *Teorija in praksa* 49(1), 53-70.
- Flaker, V. (2013). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba/*cf.
- Grebenc, V., Kladnik, T., Križanič, M., Milošević Arnold, V., Neuvrit Bokal, S., & Urh, Š. (2009). *Terensko delo, Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Jakob Krejan, P. (2013). Obvladovanje psihosocialnih tveganj: stres na delovnem mestu. V J. Mali (ur.), *Socialno delo in pomen državljanstva za socialno državo: 5 kongres socialnega dela* (str. 31). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kobolt, A. & Žorga S. (2006) *Supervizija proces razvoja in učenja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

- Maslach, C., & Leiter P., M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (1989). *Socialno delo*. Ljubljana: samozaložba.
- Milošević Arnold, V. & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: študentska založba.
- Možina, M. (2005). Nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo. V B. Lešnik (ur.), *Tradicije, prelomi, vizije: 2 kongres socialnega dela* (str. 99). Portorož: Ljubljana - Fakulteta za socialno delo.
- Newhill E, C. (2003). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, ntervention, and Research*. New York; London: The Guilford Press.
- Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo* 55(4), 181-190.
- Rihter, S. (2017). *Organizacijski ukrepi pri nasilju s strani uporabnikov na centru za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (magistrsko delo).
- Rosič, J. (2016). *Ogroženosti zaposlenih na področju nasilja v družini*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Rosič, J. & Rihter, L. (2016). Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo* 55 (4), 167-180.
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo* 45, 6: 345-355.
- Šugman Bohinc, L. (2008; neobj.). *Ocenjevanje začetnih stikov v neprostovoljnih transakcijah socialnega dela*. Študijsko gradivo. Lubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rus, V. (1989). Socialna varnost in minimalni osebni dohodek. *Teorija in praksa*: 26 (6/7), 742-749.

Trotter, C. (2006). *Working with Involuntary Clients*. New Delhi: Saga.

Wolcott P., H. (2001). *The Art of Fieldwork*. California: AltaMira Press.

Internetni viri

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2018). Pridobljeno 20.3.2019 s <https://www.scsd.si/katalogi/katalog-javnih-pooblastil/>

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2002). *Ur. l. RS* 59/2002. Pridobljeno 20.3.2019 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG1470>

Ministrstvo za delo, družine, socialne zadeve in enake možnosti (2019). *O ministrstvu*. Pridobljeno 20.3.2019 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva (2013) (ReNPSV13-20). *Ur. l. RS* 39/2013. Pridobljeno 9.4.2020 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=NACP68>

Skupnost centrov za socialno delo (2018). *O nas*. Pridobljeno 9.4.2020 s <https://www.scsd.si/oscsd/>

Zakon o delovnih razmerjih (2013) (ZDR-1). *Ur. l. RS* 21/2013, 78/13 – popr., 47/15 – ZZSDT, 33/16 – PZ-F, 52/16, 15/17 – odl. US, 22/19 – ZPosS in 81/19. Pridobljeno 20.3.2019 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5944>

Zakon o socialnem varstvu (2007) (ZSV). *Ur. l. RS* 3/2007 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A in 28/19. Pridobljeno 9.4.2020 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869>

Zakon o varstvu in zdravju pri delu (2011) (ZVZD-1). *Ur. l. RS* 43/2011. Pridobljeno 20.3.2019 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5537>

8. Priloge

8.1 Vprašalnik

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite, da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznanimate uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?

(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Kako ste ravnali v napetih situacijah?

Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali?

Koga seznanimate o morebitni napeti situaciji?

Kako za varnost poskrbite sami?

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi, da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene, če pride do kakršnega koli nasilja?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi, da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

8.2 Intervju A

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Delo opravljam na področju duševnega zdravja (A1), letos že deveto leto. (A2) Toliko časa, devet let, pa imam tudi izkušnje z delom na terenu. (A3) Poteka pa tako, da si terensko delo organiziram sama. (A4) Imamo na voljo službena vozila. (A5) Če si ga v pravem času rezerviraš ga imaš, (A6) drugače si po nujnosti prilagajamo kdo ima kdaj službeno vozilo. (A7) Načeloma hodimo s terenskimi službenimi vozili. (A8) Včasih gremo tudi s svojim avtom, (A9) če veš kam greš, da je to dokaj blizu (A10) in če veš h komu greš. (A11) Vrnejo se potni stroški, (A12) ampak pač včasih nočeš it s svojim avtom. (A13) Prvi obisk vedno opravimo v paru. (A14) Zelo redko, da bi šel socialni delavec sam na prvi obisk (A15), sploh če ne pozna dobro situacije. (A16) To počnemo tako zaradi nas samih (A17) in pa tudi zaradi uporabnika na drugi strani. (A18) Skratka, da je obema stranem lažje, tako nam kot uporabniku. (A19) Pare za obiske pa naredimo odvisno od situacije (A20) in tudi od področja dela. (A21) Na teren hodim večino tudi sama (A22), o tem pa obvestim kolege. (A23)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznaniš uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

Poteka tako, da na ene obiske pridemo napovedano (A24) na ene ne napovedano. (A25) Odvisno od uporabnikov. (A26) Jaz imam uporabnike, s katerimi sodelujem že več let (A27) in s kakšnimi sem dogovorjena, da lahko pridem kadar koli. (A28) Tako tudi delam, ker včasih imaš ravno kakšen dan čas in se potem kar odpravim k njim. (A29) Odvisno je od samih uporabnikov, koliko jih poznam. (A30) Odvisno od situacije, (A31) kdaj se najavimo za obisk (A32) kdaj pa pridemo nenapovedano. (A33) Nenapovedani obiski so kadar je že dogovorjeno, da se ne napovedujem. (A34) Nenapovedano pa pridem če nimamo res nobenega kontakta (A35) in dobimo informacijo iz okolja, (A36) na primer te kdo pokliče in reče pojdite tja malo pogledat. (A37) Na podlagi prijave oziroma anonimne prijave, (A38) veliko je tudi neuradnih prijav. (A39) Prideš in ponudiš pomoč, (A40) če rečejo ne je to tudi v redu in to sprejmemo seveda. (A41) Mi ne morem od nobenega zahtevati nič. (A42)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?

(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Poudariti moram, da sem presenečena kako so nas ljudje pripravljeni sprejet, (A43) kako so nas pripravljeni spuščat v svoje domove. (A44) Velikokrat je poleg osebe, ki jo pridem obiskat na dom, tudi svojec, (A45) ki nas je tudi klical, vzpostavil stik z nami. (A46) Velikokrat je ta oseba, zaradi katere nas je svojec klical, bolj odklonilna (A47) ampak se nato s pogovorom s svojcem tudi oseba odpre in nas spusti naprej. (A48) Pred kratkim smo prišli k punc, ki živi skupaj z mamo v stanovanju (A49) in se je zelo razburila z nami (A50) in da ne želi govoriti z nami (A51) in se je zaprla v sobo. (A52) Mi smo bili potem še vseeno pol ure na obisku, ker je mama potrebovala pogovor z nami. (A53) Imam par samskih moških, s katerimi se dobivam zunaj (A54) in ne pri njih doma. (A55) Nikoli nisem imela nobene neprijetne situacije, (A56) nikoli se ni nič zgodilo (A57) ampak sem rajši previdna (A58) in se potem dogovorim, da se dobimo nekje zunaj (A59) in ne pri njih doma. (A60) Nekako znam že sama oceniti situacijo, (A61) sem previdna. (A62) Tudi če te uporabnik zunaj počaka sama ne rinem noter v njegov prostor (A63) razen če je to potrebno za namen mojega dela. (A64) Ali pa da bi želela videti kako je prostor urejen, (A65) v kakšen stanju je okolje v katerem uporabnik živi, (A66) ampak tudi takrat gre kdo zraven, (A67) v primeru da že vemo da uporabnik ne pušča noter v svoj dom. (A68) Gospod, ki je bil nasilen do nas (A69) ampak je nasilje izvajal tukaj pri nas v pisarnah. (A70) Mašil nam je ključavnice, (A71) nastavljal stvari, (A72) mazal stopnice, (A73) metal stvari v šipe. (A74) Pri njemu nismo bili nikoli na domu (A75) oziroma ko smo ga želeli obiskati se nas je izogibal (A76) in na ta način nam dal vedeti, da ne želi da prestopimo njegov prostor. (A77) Tako, da je vedno on k nam prihajal. (A78) Osredotočil se je na nasilje na prostor, (A79) ne na mene osebno. (A80) Sicer je mene tudi klical, (A81) imela sem tudi po sto klicev na dan na službenem telefonu. (A82) Enkrat je pred menoj spil veliko mero tablet, (A83) sicer se je potem izkazalo, da niso bile nevarne, v bistvu je želel uprizoriti poskus samomora. (A84) Enkrat ko sta bila poleg mene še dva sodelavca, se je želel na silo priti noter v prostor (A85) in potem sta mu sodelavca to tudi fizično preprečila. (A86) To je bil najbolj tak primer, pri katerem sem se počutila ogroženo. (A87)

Kako ste ravnali v napetih situacijah? Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali? Koga seznanim o morebitni napeti situaciji?

V dogovorom z direktorico smo nato tega gospoda prijavili na policijo (A88) in zadeva je prišla tudi do sodišča, (A89) ker je šlo za poškodovanje lastnine. (A90) Povedali smo tudi, da je šlo za stres, (A91) strah in povzročanje bolečine. (A92) V končni fazi je bilo res stresno, (A93) ko zjutraj prideš v službo in ne veš a te bo čakal pred vrati, (A94) ali bo v bližini ali boš sploh lahko prišel v pisarno. (A95) Skratka zelo neprijetna izkušnja. (A96) Zadeva se je potem

umirila, (A97) ko je prišla do sodišča. (A98) V napetih situacijah na terenu se poskušamo mirno pogovoriti z uporabnikom, (A99) če pa nas ne želi tam mirno odidemo. (A100) V pisarni pa je najtežje, ko smo sami. (A101) Takrat bi potrebovala kolege, (A102) da nisi sam z uporabnikom, ki je nasilen. (A103) Pa pisarne so slabo narejene, (A104) da je uporabnik tisti k stoji pri vratih (A105) in ti lahko prepreči da pisarno zapustiš. (A106)

Kako za varnost poskrbite sami?

Jaz se bolj počutim ogrožena tu v pisarnah. (A107) Na terenu ne toliko, (A108) ker na terenu ti ustopiš v prostor (A109) in si previden, imaš izhodne poti. (A110) Če pride v pisarno je on na izhodu (A111) in te stisne v prostor. (A112) Mislim, da je bolj problematično tukaj v pisarni, (A113) kakor pa na samem terenu. (A114) Na terenu se lahko mi umaknemo. (A115) Ko si pa v pisarni sam, pa težko potem obvladaš situacijo. (A116) Ko greš na teren presodiš samo situacijo, (A117) kako naj pristopim, (A118) se lahko umakneš, (A119) veliko terena je z že znanimi uporabniki, (A120) tako da nekako veš kaj lahko pričakuješ. (A121) veš kje bi znal biti problem, (A122) veš kdaj ne ustopaš naprej, (A123) ne sprožaš konfliktnih situacij. (A124)

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Večkrat smo se menili, da bi bilo dobro da bi bila pred pisarnami urejena sprejemna pisarna, (A125) kot nek vratar. (A126) Kot takrat, ko smo imeli varnostnika, (A127) ko je bila sprememba v zakonu, nove vloge. Bali smo se nasilja uporabnikov. (A128) Ampak smo kratek čas, vendar je pri nas prostorska stiska (A129) in je bil varnostnik na hodniku. (A130) Lahko bi bil dlje časa, če bi si ga sami plačevali (A131) ampak za takšne zadeve ni finančnih sredstev. (A132) Osebn nisem predlagala nobenemu za varnostnika. (A133) Videla bi to kot eno pozitivno stran, (A134) če bi imeli vratarja bi bilo to krasno (A135) ampak ni pa to nujno potrebno. (A136) Z delom na terenu pa sem zelo zadovoljna, (A137) da se lahko s kolegi dogovorimo za obiske v paru. (A138) Tako, da sem s takim načinom delovanja na terenu zadovoljna. (A139)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene če pride do kakršnega koli nasilja?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Z našim kolektivom sem zelo zadovoljna (A140) moram reči, ker se usedemo zgoraj v sejno sobo in potem sproti predebatiramo stvari, ki sem nam dogajajo. (A141) Seveda sporočiš tudi direktorici, da ve kaj se je zgodilo, (A142) da je seznanjena s tem kaj se je na terenu dogajalo. (A143) Poveš, поделиš med kolegi kaj se ti je zgodilo (A144) in poslušaj njihova stališča in zgodbe. (A145) Za naslednjič torej vemo, da se moramo prej napovedati pred prihodom, (A146) da bo mogoče potem situacija drugačna. (A147) V veliko pomoč mi je res podeljevanje zgodb, (A148) ker absolutno brez tega potem nebi mogel delati naprej. (A149)

Supervizije imamo enkrat na mesec, (A150) ampak na žalost je sedaj prišlo do tega da se bo z reorganizacijo krčila supervizija. (A151) Se trudimo po svojih najboljših močeh, da nam zmanjšajo vsaj pogostost ne pa število ur (A152) ki jih imamo namenjenih za supervizijo. Na primer če nas je 20 na superviziji je ena ura absolutno premalo, (A153) tako da se zaradi tega trudimo, da če že mora pridi do tega, da naj nam zmanjšajo pogostost. (A154) Razlog za krčenje je premalo finančnih sredstev. (A155) Supervizija nam bo absolutno manjkala, (A156) ker meni osebno zelo pomaga. (A157) Spet pa je odvisno kdo je supervizor. (A158) Tudi če ni direktno zate uporabno tisti moment, je pomembno, da smo jih deležni, (A159) tam se podelijo neka znanja, neke stiske, (A160) naučiš se podeljevanja stvari, da vidimo, da imamo iste strahove, da se vsi z istimi stvarmi ukvarjamo. (A161)

8.3 Intervju B

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Delam na področju brezdomnih oseb in ostale ogrožene skupine prebivalstva. (B1) Svoje delo opravljam že deseto leto, (B2) prav tako imam izkušnje s terenom deset let. (B3) Delo si organiziram tako, da imam en dan razgovore v pisarni. (B4) Kakšen dan pa cel dan namenim terenskemu delu. (B5) Za teren imamo na voljo službeno vozilo. (B6) Predhodno si ga moramo rezervirati. (B7) Tako, da je tudi zaradi službenega vozila odvisno kdaj se bomo na teren odpravili. (B8) O tem da grem na teren obvestim kolege. (B9) Če grem k kakšnemu uporabniku prvič grem s kolegico ali s kolegom. (B10) Velikokrat grem na teren s kolegico, ker me ona prosi za pomoč. (B11)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznanimate uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

Z mojimi uporabniki je sodelovanje več letno, (B12) poznam njihovo rutino. (B13) Nekateri nimajo telefona in se k njim ne najavam. (B14) Vem pa kateri dan jih lahko obiščem, ker jih že poznam. (B15) Drugače pa se pri skoraj vseh uporabnikih najavam. (B16) Obvestim jih o datumu in uri. (B17) Po navadi prek telefonskega klica. (B18) Veliko uporabnikov, ki pridejo po denarno pomoč h kolegici, je v stiski. Stisko prepozna kolegica in jih nato usmeri k meni. (B19) Večinoma tako dobim nove uporabnike. (B20) Tako da velikokrat pridejo sami do mene. (B21) Nekateri tega sami ne zmorejo, tako da sem jih sama jaz poklicala. (B22) Veliko pa jih je, ki sami pridejo (B23) in potem naprej sodelujemo. (B24) Nenajavljena pridem zaradi kakšnih posebnih okoliščin. (B25) Na primer ko pride do kakšne anonimne prijave. (B26) Ali pa ko mi kolegica sporoči, da bi bilo primerno iti do uporabnika. (B27)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?
(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Fizičnega nasilja se na terenu ne bojim. (B28) Uporabniki nas dobro sprejmejo. (B29) Smo dobrodošli pri njih. (B30) Ogrožena se počutim zaradi higienskih vidikov. (B31) Veliko je situacij, ko pridem k uporabniku in ima svoje okolje v zelo slabem higienskem stanju. (B32) Bivališča, kjer živijo ljudje so v slabem stanju. (B33) Na primer imamo samo svoja razkužila, ki si jih kupimo sami. (B34) Sama se s tega vidika počutim bolj ogrožena. (B35) Deležna sem bila verbalnega nasilja, (B36) ampak se zaradi tega ne počutim ogrožena. (B37) Ljudje zelo dobro sprejemajo pomoč. (B38) Seznanis jih kakšne so njihove pravice in odgovornosti. (B39) Seveda jih je veliko jeznih če so v stiski (B40) ampak niso jezni direktno na nas (B41) ampak na sam sistem, državo, banko. (B42) Velikokrat grem na teren in ne moreš vedeti, kaj lahko pričakuješ. (B42) Ko sva prišli s kolegico k uporabniku, je bil vidno alkoholiziran (B43) in nisva vedeli, kako bo reagiral na naš obisk. (B44) Sprva je na naju kričal, (B45) ampak se je nato umiril. (B46) Tako, da se je najin obisk končal pozitivno. (B47) Rekla bi, da se v pisarnah počutim bolj ogroženo kakor pa na samem terenu. (B48) V pisarni je bil primer, ko nam je gospod na silo želel priti v pisarne. (B49)

Kako ste ravnali v napetih situacijah? Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali? Koga seznanimate o morebitni napeti situaciji?

Na primer ko je prišlo do napete situacije v pisarni sem, poskušala situacijo umiriti. (B50) Z mirnim tonom glasu. (B51) Ampak sem bila v strahu, (B52) prostori so slabo organizirani, ker uporabnik stoji na vratih. (B53) Nikoli ne veš kako bo uporabnik reagiral, (B54) ker ne vemo pod kakšnimi substancami je. (B55) Namreč veliko mojih uporabnikov pridejo ali pod vplivom alkohola (B56) ali pa kakšnih drugih substanc. (B57) Uporabnikom rečem, naj mi povedo, če

kaj ni v redu. (B58) Če se ne strinjajo z menoj, (B59) ali pa če kaj delam narobe. (B60) Želim, da mi povedo, da lahko te stvari predebatiramo. (B61) Mislim, da s tem tudi pomirim situacijo. (B62)

Kako za varnost poskrbite sami?

Ko se odpravim k uporabniku, ki ne vem kako bo reagiral, že pred vstopom pomisliš na varovalne dejavnike. (B63) Sprva avto obrneš tako, da lahko takoj odpelješ. (B64) Stojiš na vratih hiše ali stanovanja. (B65) Ne pustim, da uporabnik stoji na vratih. (B66) Z eno roko si na telefonu. (B67) Glede na situacijo presodim ali vstopim v stanovanje ali hišo, (B68) ali pa morda ostanem na dvorišču. (B69) Po toliko letih mislim, da znam dobro oceniti situacijo (B70) in se na podlagi lastne ocene tudi odločiti kaj narediti v določenem trenutku. (B71) Eden izmed varovalnih dejavnikov, ki si jih sami omogočimo je tudi ta, da odidemo na teren skupaj s kolegom ali kolegico (B72) ampak da bi to skupaj počeli konstantno primanjkuje časa. (B73) Nekako poskušam delati tako, da dokler ne poznaš človeka ne greš sam. (B74) Vstopamo v njihove osebne zgodbe (B75) in potem po sodelovanju nekaj časa je stopnja zaupanja drugačna. (B76) Zato se ne počutim ogrožena. (B77) V začetku obravnave, ko nisem vedela kaj pričakovati, sem se vseeno raje dogovorila s kolegico, da gremo skupaj v paru na prvi obisk. (B78) Ko se odnos z uporabnikom razvije več kaj lahko pričakuješ. (B79)

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Mislim, da nismo primerno opremljeni za na teren. (B80) Na primer policija in zdravstvo ima rokavice, maske. (B81) Velikokrat smo prvi na terenu. (B82) Od nas se pa pričakuje, da bomo brez zaščitnih pripomočkov morali pristopiti do uporabnika (B83) in mu mogoče morali nuditi zdravstveno pomoč. (B84) Lahko bi bolj poskrbeli, da bi imel vsak svoje razkužilo, (B85) masko in rokavice. (B86) Verjamem, da je neprijetno, da bi prišla z masko in rokavicami, (B87) ampak sem imela že veliko uporabnikov s tuberkulozo in se zaradi tega počutim ogroženo. (B88) V prostorih bi bili lahko nameščeni kakšni varovalni sistemi. (B89) Spomnim se, ko je bil pred leti izbruh gripe, (B90) takrat smo dobili zaščitna oblačila. (B91) Oblačila so bila papirnata (B92) in niso bila primerna, ko je zunaj deževalo. (B93) To smo dobili s strani ministrstva. (B94) Nekatere naše predloge smo predstavili vodstvu (B95) in o tem smo se tudi že pogovarjali. (B96) Nekateri ukrepi so bili sprejeti. (B97) Na primer kupijo nam razkužilo, ampak ne vsakemu svojega. (B98) Želela bi si, da bi jih bilo več. (B99) Upam, da se bo sedaj

po reorganizaciji kaj spremenilo, (B100) trenutno ni časa za kakšne druge spremembe, (B101) ker je trenutno aktualna sama reorganizacija, preveč drugih sprememb. (B102)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene če pride do kakršnega koli nasilja? (Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?) Organizirane imamo supervizije. (B103) Enkrat na mesec. (B104) Po reorganizaciji je bilo rečeno da bodo krčili supervizije, (B105) sedaj pravijo da ne. (B105) Skratka ne vemo še kako bo s supervizijami. (B106) Mislim pa da so supervizije zelo pomembne. (B106) Če imaš neko težavo jo predelaš na superviziji. (B107) Dobiš smernice za drugačno razmišljanje, (B108) slišiš mogoče razmišljanja za drugačen pristop kakor si ga imel sedaj. (B109) Super je ker vidiš poglede drugih, (B110) torej iz drugih zornih kotov vidiš situacije. (B111) Pomaga tudi, da slišiš če ima kakšne imajo tudi drugi težave. (B112) in če se govori o njegovi težavi lahko tudi zase kaj potegneš. (B113) Supervizije enkrat na mesec so mi dovolj, (B114) glede na to koliko smo zaposleni nebi imeli časa za več supervizij na mesec. (B115) Ampak mora biti res obširna supervizija, (B116) vsaj 3 ali 4 šolske ure v enem. (B117) Kar mi pomaga so tudi pogovori s kolegi in kolegicami. (B118) Med seboj se veliko pogovarjamo. (B119) Ko prideš nazaj v pisarno s terena in te je kaj pretreslo ti pomaga da podeliš to. (B120) Nato slišiš kako oni to vidijo (B121) in kako oni razmišljajo o tem. (B122) Veliko pomembnost vidim v internih timih. (B123) Podpore in suporta imamo veliko. (B124) Kolegi so vedno na voljo za pogovor in podporo. (B125) To mi veliko pomaga. (B126) Kakšni primeri se te dotaknejo tako, da je res to nujno potrebo da lahko predelaš situacijo. (B127)

8.4 Intervju C

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Svoje delo opravljam 12 let (C1) in izkušnje s terenom imam prav tako 12 let. (C2) Na teren se odpravim, kadar grem preverit situacijo pri uporabniku doma. (C3) Opravljam pa tudi interventno službo, (C4) tako da sem tudi takrat na terenu. (C5) Trenutno imamo velik obseg dela. (C6) Zaradi povečanja števila vlog časovno ne znese, da bi lahko odšla na teren. (C7) Čeprav mislim je delo na terenu zelo pomembno. (C8) Na teren se odpravim kadar imamo na centru za socialno delo neuraden dan. (C9) Na voljo imamo službeno vozilo za na teren. (C10) Tajništvo je tisto, katero obvestimo o terenu. (C11) Zaradi evidence (C12) in tudi zaradi klicev uporabnikov. (C13) Kadar me v pisarni ni, potem tajništvo to po telefonu uporabnikom tudi

pove. (C14) Tako da so tudi uporabniki obveščeni, da sem trenutno odsotna. (C15) Po novem pa je teren potrebno vnesti v sistem. (C16) V večini primerov se na teren odpravim s kolegico. (C17)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznanimate uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

V veliki večini primerov je moj obisk napovedan. (C18) Uporabnike obiščem na domu. (C19) Z veliko uporabniki sodelujem že dlje časa, (C20) tako da vedo kaj je namen mojega obiska. (C21) Pokličem jih po telefonu (C22) in se dogovorim za obisk. (C23) Sprejmejo me brez zadržkov. (C24) Dobim kar nekaj anonimnih prijav, (C25) ampak ne takšnih zaradi katerih bi morala na teren. (C26) Nenapovedanih obiskov ne opravljam. (C27) Kakor sem omenila opravljam tudi interventno delo, (C28) edino takrat pridem k uporabniku ne da ga obvestim. (C29) Takrat me pokliče policija (C30) in se zglasim pri uporabniku doma. (C31)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?

(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Napeta situacija, ki se mi je najbolj utrnila v spomin, je bila na interventnem delu. (C32) Takrat me je policija poklicala. (C33) Odšla sem na policijsko postajo. (C34) Potem pa k uporabnici na dom. (C35) Ta me je v stanovanje zaklenila. (C36) Takrat sem se počutila ogroženo, (C37) počutila sem se napeto. (C38) Takrat sem se poskušala v miren tonu pogovoriti z uporabnico. (C39) Ta je bila v vinjenem stanju (C40) in me ni želela poslušati. (C41) namreč težje se je pogovarjati z uporabniki ko so pod vplivom substanc, (C42) nikoli ne vem kako bodo reagirali na to kar povem. (C43) Ko se je uporabnica obrnila v drugo stran mi je uspelo iz torbice vzeti mobilni telefon. (C44) Nakar mi je uspelo poklicati policijo. (C45) Potem je opazila, da se pogovarjam s policijo. (C46) Poklicala jih je tudi ona, (C47) češ da ji jaz grozim. (C48) Takoj za tem je na vratih pozvonilo, bil je njen partner. (C49) Ker je mislila, da je bila policija je vrata odprla. (C50) V tem trenutku sem stanovanje takoj zapustila (C51) in počakala na policijo. (C52) Ko sem odšla iz stanovanja sem čutila olajšanje. (C53) V pisarnah velikokrat pride do napetih situacij. (C54) Veliko je verbalnega nasilja. (C55) Enkrat mi je uporabnik razmetal celo pisarno. (C56) Začel je metati stvari iz mize po prostoru. (C57) V pisarni, ko se kakšen uporabnik razjezi se čez kakšno uro pride opravičiti. (C58) Rekla bi da je več pozitivnih (C59) kakor negativnih izkušenj. (C60) Uporabniki nas sprejmejo z odprtimi rokami (C61) in zelo pozitivno sprejmejo našo pomoč. (C62)

Kako ste ravnali v napetih situacijah? Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali? Koga seznanim o morebitni napeti situaciji?

V primeru, ki sem ga opisala sem sprva poskušala uporabnico umiriti. (C63) Se z njo z umirjenim tonom pogovoriti. (C64) Ko sem videla, da s pogovorom ne bo šlo, sem razmišljala, kaj naprej. (C65) Čakala sem situacijo, da sem lahko vzela telefon iz torbice. (C66) Takoj, ko je bilo možno sem stanovanje zapustila (C67) in počakala pomoč. (C68) V tem primeru sem se o nastali situaciji pogovorila s kolegi. (C69) Lahko bi oddala prijavo na policijo (C70) ampak se takrat nisem odločila za to. (C71) Absolutno bi bilo bolje da bi na interventnem delu bili dve delavki ali delavca. (C72) Takrat bi, v nastali situaciji, potrebovala ob sebi še koga, da bi pomagal situacijo umiriti. (C73)

Kako za varnost poskrbite sami?

Med kolegi imamo dogovor, da sta v pisarnah vsaj dva prisotna. (C74) Če ne direktno v pisarni pa vsaj dva na tej naši strani centra. (C75) Če pričakujemo obisk uporabnika, ki vemo da je bilo v preteklosti z njim težje komunicirati (C76) o tem obvestimo tajnico. (C77) Tako, da če pride do napete situacije pokličemo tajnico (C78) in on pokliče policijo. (C79) S prejšnjo direktorico pa smo bili dogovorjeni, da je tudi ona prisotna pri pogovoru. (C80) Izkazalo se je, da so bili bolj mirni če je bila direktorica zraven. (C81) To mislim, da bi bilo tudi sedaj potrebno uvesti. (C82)

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Na centru nimamo varnostnikov (C83) ali pa rdečega gumba. (C84) Prvotno so bili prostori drugače urejeni, (C85) miza je bila med uporabnikom in mano. (C86) Sedaj je uporabnik skorajda poleg mene. (C87) Tudi na računalnik vse vidi. (C88) Tako da mislim, da je bilo prej boljše. (C89) Prav tako je nerodno, ker je uporabnik na vratih (C90) in ne moreš mimo njega ven. (C91) Super je, da je dovoljeno da na teren hodimo v paru. (C92) Mogoče bi bilo tudi za interventno službo bilo bolje če bi bilo organizirano delo v paru. (C93)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene če pride do kakršnega koli nasilja?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Meni najbolj pomagajo pogovori s kolegi. (C94) Pogovori o tem kaj se je zgodilo mi pomagajo iti čez celotno situacijo. (C95) Takrat slišim tudi njihova mnenja (C96) in njihove zgodbe. (C97) Dober kolektiv se mi zdi zelo pomemben. (C98) Imeli smo tudi supervizije, (C99) katerih se nisem udeleževala iz osebnih razlogov. (C100)

8.5 Intervju D

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Terensko delo opravljam 27 let. (D1) Na teren se odpravimo kadar imamo že kakšno odprto zadevo pri uporabnikih s katerimi že sodelujemo. (D2) Kadar gre za kakšno anonimno prijavo, da gremo potem zadevo preveriti. (D3) Dobimo tudi kakšno poročilo, (D4) da bi na teren hodili brez razloga tega ne počnemo. (D5) Na teren hodimo zato, da si razjasnimo zadeve. (D6) Na terenu dobimo prave informacije, (D7) dobimo bolj jasno sliko. (D8) Doma so v domačem okolju, (D9) se počutijo bolj sproščene. (D10) Doma se počutijo varne (D11) in zato se z nami lažje pogovarjajo, (D12) zato je pomembno hoditi na teren. (D13) Ko pride uporabnik na CSD je v krču, (D14) veliko stvari tudi ne pove. (D15) Na teren hodimo s službenim vozilom. (D16) Pred reorganizacijo je bilo to lažje. (D17) Si šel v tajništvo po potni nalog in si šel. (D18) Sedaj je potrebno izpolniti obrazce, (D19) ki vzamejo veliko preveč časa. (D20) Zaradi reorganizacije se nam teren odmika (D21) in je težje obiskati več uporabnikov. (D22) Delo si organiziram tako, da si en cel dan vzamem za teren (D23) in obiščem več uporabnikov v enem dnevu. (D24) Na teren hodim v večini sama. (D25) Gremo tudi v parih, (D26) če ocenimo da zna biti situacija težka. (D27) Na primer pri odvzemu otroka gremo obvezno dve. (D28)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznanimate uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

Obiske opravimo napovedane (D29) ali pa nenapovedane. (D30) Od samega primera je odvisno kdaj se napovemo ali ne. (D31) Na primer če je zanemarjanje otrok (D32) ali pa če je prisoten alkoholizem v družini (D33) takrat so obiski nenapovedani. (D34) Če opravljam svetovalni razgovor obisk napovem. (D35) Obiščeš uporabnika in preverjaš kakšne stvari so doma. (D36) V primeru dela z družino, (D37) s prvega obiska lahko oceniš kakšni so starši, (D38) v kakšnem okolju živijo otroci. (D39) Ali je mogoče prisoten alkohol (D40) ali pa kakšne druge substance. (D41) Lahko tudi vidiš če kdo kaj skuha otrokom. (D42) Skratka veliko pomembnih stvari lahko ugotovimo na terenu. (D43) Velika razlika je v tem, koliko časa delaš z uporabnikom.

(D44) Tisti, s katerimi je sodelovanje že dlje časa, te drugače sprejmejo na domu, (D45) kakor pa tisti, s katerimi se šele spoznavaš. (D46) Uporabniki, ki te poznajo ti zaupajo, (D47) te tudi lažje spustijo v svoj dom, v svoje okolje. (D48)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?

(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Situacija, ko smo sodelovali z družino v kateri je bilo zanemarjanje. (D49) Prišlo pa je do odvzema otrok. (D50) Že pred odvzemom je bilo napeto. (D51) Oče nam je že prej grozil. (D52) Glede na to da sem vedela oziroma sem ocenila da zna biti napeta situacija (D53) sem s seboj vezla kolegico. (D54) Oče je bil lovec doma je imel puške, (D55) prisoten pa je bil tudi alkohol. (D56) Tako, da res nisem vedela kako se bo situacija obrnila. (D57) Med vožnjo smo delale načrt kako bomo to izpeljali. (D58) Govorili sva tudi o tem, da bi obvestili policijo, (D59) ampak sva potem že prispeli do hiše in nisva imeli časa. (D60) Takrat je bilo prisotno verbalno nasilje. (D61) Ampak dlje od tega ni šlo. (D62) Z dobro komunikacijo smo izpeljale zadevo tako, da je bilo na koncu varno za vse udeležene. (D63) V interventni službi je bilo več napetih situacij. (D64) To pa je zaradi tega, ker je v intervenciji več uporabnikov, s katerimi ne sodeluješ redno (D65) ali pa jih mogoče celo takrat prvič spoznaš. (D66) Na intervencijo te pokliče policija, (D67) v večini primerov te pokličejo na policijsko postajo. (D68) Potem pa ti sam obiščeš uporabnika na domu. (D69) Nikoli ne veš kako bo ta reagiral. (D70) Ne veš kaj naj pričakuješ (D71) in velikokrat je prisoten strah. (D72) Če pa je poleg tudi policija pa straha ni, (D73) ker nisi sam. (D74) Vedno je lažje če je še nekdo poleg. (D75) Pri intervencijskem delu so situacije res težke. (D76) Tam sem dobila veliko groženj, (D77) na primer vem kje stanuješ, (D78) zapomnil sem si tablice od tvojega avtomobila. (D79) Če ne morem jaz mirno spat tudi ti ne boš. (D80) Seveda je to vse zelo neprijetno (D81) in tudi bojiš se. (D82) Velikokrat je res strašljivo. (D83) Divje izkušnje imam z uporabniki, ki so zasvojeni z raznimi substancami. (D84) Pri njih pa res ne vem kaj naj pričakujem. (D85) Ne vem kako kakšna substanca vpliva na njih. (D86) Najtežje pa je če so poleg tudi otroci, (D87) takrat moraš paziti na njihovo in lastno varnost. (D88) Takrat pa res ne vem kako se bo zgodba zaključila. (D89) Največkrat je v takšnih primerih prišlo do nasilja do lastnine. (D90) Na primer poškodovanja pohištva (D91) ali pa poškodovanja vrat. (D92) Ampak nikoli ne veš kdaj bo jezo obrnil proti tebi. (D93) Enkrat sem poklicala tudi policijo. (D94) Uporabnik je postal nasilen. (D95) Sicer je bil nasilen do predmetov, (D96) ne do mene. (D97) Ampak sem zaradi varnosti poklicala policijo. (D98) Brcal je v omare, (D99) vse kar mu je prišlo pod roke je metal po prostoru. (D100) Začel je kričati (D101) in mi groziti. (D102) Sicer se ne dogaja velikokrat da pokličem policijo, (D103)

ampak znam presoditi kdaj se prestopi meja. (D104) Strah me je bilo, da bo jezo usmeril tudi na mene (D105) in postal tudi do mene fizično nasilen. (D106) Veliko je tudi verbalnih groženj. (D107) Včasih jih poskušaš preslišati. (D108) Absolutno pa ni v redu ko ti reče, da bo moja družina trpela. (D109) Pri nekaterih uporabnikih veš v kakšni družbi je in da ti ta družba lahko marsikaj naredi. (D110) Tako da se ustrašiš za varnost ne samo sebe, (D111) ampak se ustrašiš za varnost družine. (D112) Enkrat sem bila zaradi uporabnika pod policijsko zaščito. (D113) To je pa skrajno neprijetno. (D114) Policija je krožila okoli mojega bloka (D115) in me je spremljala. (D116) Dobila sem navodilo, da ne smem zapuščati stanovanja, (D117) ker me niso imeli časa paziti 24 ur. (D118) Veš, da če se ti kaj zgodi policija ne bo takoj poleg in ti pomagala. (D119) Tako, da si v strahu. (D120)

Kako ste ravnali v napetih situacijah? Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali? Koga seznanim o morebitni napeti situaciji?

Največ je verbalnega nasilja. (D121) Mislim, da sem si v vseh teh letih nabrala veliko izkušenj in znanja, (D122) da znam pomiriti situacijo. (D123) Seveda pride tudi do tega da kaj narobe poveš, (D124) ker nikoli ne veš kdaj bo kakšna beseda slabo vplivala na uporabnika. (D125) Povem jim, da sem tam da jim pomagam. (D126) Da se pogovarjamo, (D127) povabimo jih v skupno delo. (D128) Povabim jih tudi v nadaljnje sodelovanje. (D129) Včasih pomaga, da jim pustim, da povedo svoje v visokem tonu, (D130) nato se umirijo (D131) in potem opravičijo. (D132) V veliko pomoč mi je tudi če nisem sama, (D133) torej da je vsaj še en poleg mene v napeti situaciji. (D134) Če preide v skrajnost pokličem policijo in njih obvestim. (D135)

Kako za varnost poskrbite sami?

Na terenu imam vedno mobilni telefon s sabo. (D136) Če vemo da bo na terenu napeto gremo vedno v dvojici (D137) in tako skrbimo za našo varnost. (D138) Odvisno od situacije ampak lahko pokličemo tudi policijo, (D139) da bodo v pripravljenosti. (D140) Če vem, da zna priti do napete situacije obvestim kolege kam grem (D141) in če me dolgo ni naj me kaj pokličejo. (D142) Avto parkiram najbližje kar se da k vhodnim vratom. (D143) Pustimo odklenjena vrata avtomobila. (D144) Pustimo odprta vrata hiše. (D145) Tako, da lahko čim prej zapustimo prostor. (D146) Mislim, da smo vse dosti pogumne (D147) in tisti moment ne razmišljaš o svoji varnosti, (D148) ampak greš v akcijo in začneš zadeve reševati. (D149) V pisarni, če vem, da se zna zgoditi, da bo prišlo do napete situacije o tem obvestim kolege, (D150) da bodo pazljivi, če bo prišlo do kričanja, (D151) da mi pridejo v pomoč. (D152) Prav tako, če ocenim, da bo v

pisarni napeto, (D153) povabim kolegico, da se mi na razgovoru pridruži. (D154) Kdaj pustim odprta vrata od pisarne. (D155) Ali pa potrkam sosedni pisarni, da pride k meni. (D156)

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Super je, da nam je omogočeno, da lahko na teren hodimo v dveh. (D157) Tudi, da smo na razgovorih vsaj v dveh. (D158) Sicer pa je zaradi obsega dela (D159) in premalo zaposlenih (D160) nemogoče da bi bila stalnica delo v dveh. (D161) Želela bi si, da bi na interventno delo ponoči hodili v dveh, (D162) ampak so naše predloge zavrnil. (D163) Odgovorili so nam, da lahko brez težav to opravlja ena oseba. (D164) Kar pa absolutno ne drži, (D165) to ni varno. (D166) Nikoli ne veš na kaj boš naletel. (D167) Če greš na teren k poznanemu uporabniku veš kaj pričakuješ, (D168) če pa prideš prvič k enemu pa nikoli ne veš kaj te bo dočakalo. (D169) Želela bi si, da bi se na temu kaj spremenilo, vsaj zdaj po reorganizaciji. (D170) Pisarne so narejene slabo. (D171) Ni mogoče, da bi se odmaknil iz pisarne ob napeti situaciji. (D172) Ampak mislim, da tukaj ne more organizacija nič spremeniti. (D173) Prav tako bi bilo super imeti v pisarni rdeči gumb. (D174) Da je kakšen varnostnik v bližini. (D175) Ampak je zaradi financ to nemogoče. (D176) Tako, da je veliko na nas samih da poskrbimo sami zase. (D177)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene če pride do kakršnega koli nasilja?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Imamo enkrat mesečne supervizije. (D178) Imamo tudi izobraževanja, (D179) na primer izobraževanje delo z nasilnimi uporabniki. (D180) Ampak, ko pride do napete situacije pozabiš na vse tehnike o katerih si se učil. (D181) Mislim, da je supervizija zelo pomembna (D182) in izobraževanja tudi. (D183) Pomemben je tudi dober kolektiv. (D184) S kolegi se veliko pogovarjamo o tem kar se nam je zgodilo. (D185) Ali na terenu (D186) ali pa v pisarnah. (D187) Na primer ko kolegice slišijo kričanje z pisarne (D188) in vidijo da je uporabnik odšel me pridejo vprašati kako sem, (D189) če je vse v redu ali če kaj potrebujem. (D190) Skratka največ podpore in pomoči dobim s strani sodelavk. (D191) S prejšnjo direktorico smo se tudi veliko pogovarjali o neprijetnih situacijah. (D192) Moj predlog je, da bi na teren hodili dve. (D193) Tako, da bo potem lažje delo (D194) in tudi to je velika pomoč in podpora. (D195) Nisi sam. (D196)

8.6 Intervju E

Kako poteka terensko delo na centru za socialno delo?

(Kdaj odidete na teren? V katerih primerih? Koga obvestite da se odpravljate na teren? Kdo vse gre z vami na teren?)

Na centru za socialno delo sem zaposlena 3 leta in pol. (E1) delam na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (E2) in opravljam tudi stike pod nadzorom. (E3) Izkušnje s terenskim delom imam prav tako 3 leta in pol. (E4) Veliko izkušenj na terenu imam na področju stikov pod nadzorom. (E5) Najmanj imam izkušenj na terenu iz uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. (E6) To pa zato, ker najmanj hodim na teren na temu področju. (E7) Na področju stikov pod nadzorom sem se odpravila na terensko delo tudi v zavodih. (E8) Tako, da imam izkušnje z obiskom uporabnikov v domačem okolju (E9) in v institucijah. (E10) Velikokrat, ampak ne vedno, obvestim pomočnico direktorice, kdaj se odpravim na teren. (E11) Vedno obvestim tajništvo o odhodu. (E12) Tajništvo obvestim predvsem zaradi klicev uporabnikov, (E13) da jim povedo da me takrat ni. (E14) Odvisno od situacije pa je ali odidem na teren sama (E15) ali v paru. (E16) Kadar predvidevam, da bo situacija napeta prosim kolegico, da gre z menoj. (E17) V večini primerov pa hodim sama. (E18)

Kako potem poteka terensko delo, ko obiščete uporabnika?

(Kako seznaniš uporabnika, da vas lahko pričakuje? Kje ga obiščete? Kdaj ga obiščete?)

V večini primerov so uporabniki seznanjeni, da bom prišla. (E19) Na primer, ko sem odšla v zavod na obisk k mladostniku, (E20) so ga seznanili, da bom prišla. (E21) Uporabnike pokličem (E22) in se z njimi dogovorim za uro (E23) in datum prihoda. (E24) Na teren sem se nenapovedano odpravila, (E25) ker nisem mogla stopiti v kontakt z uporabnico. (E26) Nisem imela njene telefonske številke, (E27) na naše dopise pa ni odgovarjala. (E28) Takrat smo se na teren odpravile v paru. (E29) Povod za odhod na teren je bil zaradi neizpopolnjene vloge. (E30) Ko gre za prve obiske se odpravimo na teren v dvojici. (E31) Tudi druge kolegice me kdaj prosijo, da grem z njimi. (E32) S kolegico sem se na teren odpravila zaradi anonimne prijave. (E33) Uporabnico, smo obiskali na domu. (E34)

S kakšnimi napetimi situacijami ste se do sedaj srečali na terenu?

(Kaj se je dogajalo? Kdo je bil nasilen? Kakšna oblika nasilja?)

Z napetimi situacijami sem se že srečala, (E35) enkrat ko sem bila poleg stikov pod nadzorom. (E36) Oče in otrok star 6 let sta imela dogovorjen stik. (E37) Odšli smo na izlet do bližnjega kraja, z avtom. (E38) Po končanem stiku pa smo se z avtom odpravili nazaj proti centru za

socialno delo. (E39) Na kar se pri centru za socialno delo sploh ni ustavil (E40) ampak pot nadaljeval naprej. (E41) Vprašala sem ga kam gremo (E42) in odgovoril mi je da kamor bo on želel. (E43) Takrat sem se ustrašila (E44) in počutila sem se neprijetno, (E45) marsikaj se mi je porajalo v glavi. (E46) Strah me je bilo, (E47) da bo mene nekje vrgel ven (E48) in s seboj odpeljal otroka. (E49) Bala sem se za svojo varnost, (E50) še bolj pa za otrokovo varnost. (E51) Na kar sem ugotovila, da nas pelje k njegovi mami. (E52) Otroka je odpeljal pogledati babico (E53) ampak je s tem kršil dogovor. (E54) Ko sem ocenila, da otrok ni v nevarnosti, (E55) ga nisem želela na silo zvleči stran od babice, (E56) ker bi s tem škodila otroku. (E57) Sem pa potem mirno, po 15 minutah, povedala (E58) da je obisk zaključen in da moramo oditi. (E59) Oče je to mirno sprejel (E60) in odpeljali smo se nazaj proti centru za socialno delo. (E61) Drugi primer napete situacije, ki bi ga izpostavila pa je bil tu v pisarni. (E62) V okviru stikov pod nadzorom, je uporabnik (oče) snemal celoten pogovor med stikom. (E63) Prav tako je snemal pogovore z mano po telefonu. (E64) Sprva sem mislila, da me želi na ta način ustraševati (E65) in da v resnici ne snema, (E66) ampak nas je dejansko snemal. (E67) Zaradi tega snemanja se dejansko počutim ogrožena, (E68) ker on te posnetke večkrat posluša (E69) in potem nas "lovi na besedah". (E70) Ravno zaradi tega smo potem sklenili dogovor s kolegico, (E71) da smo me obiskom prisotni dve. (E72) Veliko je prisotnega verbalnega nasilja, (E73) ampak se takrat ne počutim ogrožena. (E74) Na primer, ko kakšen uporabnik pride po denarno pomoč se razjezi, da je ta pomoč prenizka. (E75) Ampak je jezen na sistem (E76) in ne name, (E77) ker vedo da jim ne določam jaz višine denarne pomoči. (E78)

Kako ste ravnali v napetih situacijah? Kaj bi v napeti situaciji takrat potrebovali? Koga seznanimate o morebitni napeti situaciji?

V napeti situaciji sem poskušala ostati mirna, (E79) zbrana. (E80) Nisem naredila panike, (E81) ker je bil poleg otrok (E82) in morala sem misliti tudi na otroka, (E83) da ga ne prestrašim. (E84) Videla sem, da nas ni odpeljal na nevaren kraj (E85) tako, da nisem poklicala policije. (E86) Ocenila sem, da ne potrebujem dodatne interventne pomoči. (E87) Uporabniku sem povedala da to ni v skladu z dogovorom. (E88) Pogovorila sem se z njim (E89) in ga vprašala če se zaveda, da lahko pride tudi do kakšnih posledic. (E90) Posledice so lahko zaradi kršenja dogovora. (E91) Nato sem ga povabila na pogovor na center za socialno delo. (E92) Tudi kadar so uporabniki verbalno nasilni, ostanem mirna (E93) in se z njimi pogovarjam umirjeno. (E94)

Kako za varnost poskrbite sami?

Pazim na ton govora, (E95) poskušam vnašati humor v pogovor. (E96) Skratka veliko delam na tem, da se uporabnik ob meni sprosti. (E97) Uporabniku obrazložim, kaj je namen mojega obiska, (E98) ga sprašujem, če ga kaj zanima. (E99) Ga sprašujem, če ima kakšen komentar, (E100) na ta način ga vključujem v pogovor (E101) in mislim, da se tako tudi bolj sprosti. (E102) Preden grem na teren, povem kakšni kolegici kam grem, (E103) pri sebi imam vedno telefon. (E104) Kadar vem, da bi znala biti situacija napeta, (E105) s seboj povabim kolegico. (E106)

Kako na splošno organizacija poskrbi za vašo varnost?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Super mi je da lahko delamo v parih, (E107) da lahko gremo na teren v paru. (E108) Ampak glede na količino dela to ni vedno mogoče. (E109) Vedno več je birokracije, (E110) kar nam otežuje delo na terenu. (E111) Otežuje nam, da se sploh odpravimo na teren. (E112) kaj šele, da bi vedno prosili kolege da hodimo na teren v paru. (E113) Mislim, da bi bilo potrebno spremeniti kaj na tem področju. (E114) Da bo teren bolj dostopen. (E115) Da bomo potem res lahko hodili večkrat v parih. (E116)

Kakšne oblike pomoči in podpore so vam nudene če pride do kakršnega koli nasilja?

(Kako ste s tem zadovoljni? Kaj se vam zdi da deluje in kaj ne? Kakšne predloge bi navedli za organizacijo?)

Organizirane so skupinske supervizije. (E117) Sama se jih ne udeležujem. (E118) Razlog, da se jih ne udeležujem je velikost skupine. (E119) Meni osebno je to prevelika skupina (E120) in se ne počutim dovolj sproščeno, (E121) da bi pred vsemi delila mojo zgodbo. (E122) Počutila bi se zelo neprijetno. (E123) Trenutno na to nisem še pripravljena, (E124) morda se čez kakšno leto ali več odločim za udeležbo supervizije. (E125) Vseeno pa mislim, pa da so zelo koristne. (E126) Slišiš zgodbe drugih kolegov. (E127) Poskušaš izkušnje kolegov preslikati na svojo izkušnjo. (E128) V veliko pomoč so mi kolegi, (E129) ker se lahko z njimi pogovorim o izkušnji, ki se mi je zgodila (E130) ali pa jih lahko vprašam za nasvete (E131) in tako lažje delam naprej. (E132) Podpora kolegov mi največ pomeni. (E133) Torej največ podpore in pomoči dobim iz neformalnih pogovorov. (E134) Mislim da je zelo pomemben kompatibilen tim. (E135) Moj predlog je, da bi bile uspešne oblike pomoči tudi individualne supervizije

(E136) ali pa mogoče manjše skupne kot so pa sedaj. (E137) Meni bi bilo lažje če bi bila organizirana takšna oblika pomoči. (E138)

8.7 Odprto kodiranje intervjuja A

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(A1)	Delo opravljam na področju duševnega zdravja	Duševno zdravje	Področje dela	Delo na centru za socialno delo
(A2)	letos že deveto leto.	9 let	Čas dela	Delo na centru za socialno delo
(A3)	Toliko časa, devet let, pa imam tudi izkušnje z delom na terenu.	9 let terenskega dela	Čas dela	Terensko delo
(A4)	Poteka pa tako, da si terensko delo organiziram sama.	Sama organizacija	Organizacija dela	Terensko delo
(A5)	Imamo na voljo službena vozila.	Službeno vozilo	Sredstva za teren	Terensko delo
(A6)	Če si ga v pravem času rezerviraš ga imaš,	Rezervacija vozila	Sredstva za teren	Terensko delo
(A7)	drugače si po nujnosti prilagajamo kdo ima kdaj	Potrebni dogovori s sodelavci glede uporabe	Sredstva za teren	Terensko delo

	službeno vozilo.			
(A8)	Načeloma hodimo s terenskimi službenimi vozili,	Terensko vozilo - večinoma	Sredstva za teren	Terensko delo
(A9)	včasih gremo tudi s svojim avtom.	Lasten avto	Sredstva za teren	Terensko delo
(A10)	če veš kam greš, da je to dokaj blizu	Lasten avto - če je lokacija blizu	Sredstva za teren	Terensko delo
(A11)	in če veš h komu greš.	Lasten avto – če poznaš uporabnika	Sredstva za teren	Terensko delo
(A12)	Vrnejo se potni stroški,	Lasten avto – vrnejo stroške	Sredstva za teren	Terensko delo
(A13)	ampak pač včasih nočeš it s svojim avtom.	Lastno vozilo – raje ne	Sredstva za teren	Terensko delo
(A14)	Prvi obisk vedno opravimo v paru.	Prvi obisk pri uporabniku – obisk v paru	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(A15)	Zelo redko, da bi šel socialni delavec sam na prvi obisk	Samostojni obisk socialnega delavca redek	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(A16)	sploh če ne pozna dobro situacije.	Samostojni obisk socialnega delavca redek –	Prvi obisk	Terensko delo - potek

		nepoznavanje situacije		
(A17)	To počnemo tako zaradi nas samih	Samostojni obisk socialnega delavca redek – zagotovitev lastne varnosti	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(A18)	in pa tudi zaradi uporabnika na drugi strani.	Samostojni obisk socialnega delavca redek – Zagotovitev dobrih občutkov pri uporabniku	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(A19)	Skratka, da je obema stranema lažje, tako nam kot uporabniku.	Samostojni obisk socialnega delavca redek – Lažje situacije za vse	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(A20)	Pare za obiske pa naredimo odvisno od situacije	Pari za obisk - odvisno od situacije	Način dela	Terensko delo - potek
(A21)	in tudi od področja dela.	Pari glede na področje dela	Način dela	Terensko delo - potek
(A22)	Na teren hodim večino tudi sama,	Samostojni obiski	Način dela	Terensko delo - potek

(A23)	o tem pa obvestim kolege.	Obvestilo kolegom o samostojnem odhodu	Način dela	Terensko delo - potek
(A24)	Poteka tako, da na ene obiske pridemo napovedano	Nenapovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A25)	na ene ne napovedano.	Napovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A26)	Odvisno od uporabnikov.	Odvisno od uporabnikov ali bo obisk napovedan ali ne	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A27)	Jaz imam uporabnike, s katerimi sodelujem že več let	Večletno sodelovanje z uporabniki	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A28)	in s kakšnimi sem dogovorjena, da lahko pridem kadar koli.	Pri uporabnikih z večletnim sodelovanjem – obisk kadarkoli	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A29)	Tako tudi delam, ker včasih imaš ravno kakšen dan čas in se	Pri uporabnikih z večletnim sodelovanjem – lažja	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

	potem kar odpravim k njim.	prilagoditev časa sičersnemu delu		
(A30)	Odvisno je od samih uporabnikov, koliko jih poznam.	Čas obiska - odvisnost od poznavanja uporabnikov	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A31)	Odvisno od situacije,	Odvisno od situacije	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A32)	kdaj se najavimo za obisk	Odvisno od situacije - najava prihoda	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A33)	kdaj pa pridemo nenapovedano.	Odvisno od situacije - nenapovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A34)	Nenapovedani obiski so kadar je že dogovorjeno, da se ne napovedujem.	Dogovorjeni nenapovedani obiski	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A35)	Nenapovedano pa pridem če nimamo res nobenega kontakta	Nenapovedan obisk – zaradi nemogočega kontaktiranja	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(A36)	in dobimo informacijo iz okolja,	Nenapovedan obisk – zaradi informacije iz okolja	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A37)	na primer te kdo pokliče in reče pojdite tja malo pogledat.	Nenapovedan obisk – na podlagi klica	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(A38)	Na podlagi prijave oziroma anonimne prijave,	Obisk uporabnika – zaradi anonimne prijave	Razlog za terensko delo	Terensko delo
(A39)	veliko je tudi neuradnih prijav.	Zaradi neuradne prijave	Razlog za terensko delo	Terensko delo
(A40)	Prideš in ponudiš pomoč,	Nudenje pomoči	Razlog za terensko delo	Terensko delo
(A41)	če rečejo ne je to tudi v redu in to sprejmemo seveda.	Sprejemanje, ne sprejemanje pomoči s strani uporabnika	Razlog za terensko delo	Terensko delo
(A42)	Mi ne morem od nobenega zahtevati nič.	V primeru ne sprejemanja pomoči, ne zahtevanje	Razlog za terensko delo	Terensko delo
(A43)	Poudariti moram, da sem presenečena kako so nas ljudje	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov	Uporabniki	Terensko delo

	pripravljene sprejeti,			
(A44)	kako so nas pripravljene spuščati v svoje domove.	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov – povabilo v zasebne prostore	Uporabniki	Terensko delo
(A45)	Velikokrat je poleg osebe, ki jo pridem obiskat na dom, tudi svojec,	Obisk na domu - prisotni tudi svojci	Družina	Napete situacije
(A46)	ki nas je tudi klical, vzpostavil stik z nami.	Vzpostavitev stika s strani svojca	Družina	Napete situacije
(A47)	Velikokrat je ta oseba, zaradi katere nas je svojec klical, bolj odklonilna	Odklon	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A48)	ampak se nato s pogovorom s svojim tudi oseba odpre in nas spusti naprej.	Pogovor s svojim uporabnika	Pomoč s pogovorom	Napete situacije
(A49)	Pred kratkim smo prišli k puncu, ki živi	Obisk na domu - uporabnica	Družina	Napete situacije

	skupaj z mamo v stanovanju	živi s svojo mamo		
(A50)	in se je zelo razburila z nami	Razburjenost uporabnice zaradi obiska	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A51)	in da ne želi govoriti z nami	Odklon	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A52)	in se je zaprla v sobo.	Zadržanje v sobi	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A53)	Mi smo bili potem še vseeno pol ure na obisku, ker je mama potrebovala pogovor z nami.	Potreba po pogovoru	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A54)	Imam par samskih moških, s katerimi se dobivam zunaj	Obisk uporabnika – zunaj na odprtem	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(A55)	in ne pri njih doma.	Obisk uporabnika – ne v notranjih prostorih uporabnika	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(A56)	Nikoli nisem imela nobene neprijetne situacije,	Obisk uporabnika – Nobena neprijetne situacija	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(A57)	nikoli se ni nič zgodilo	Obisk uporabnika –	Ogroženost na terenu	Napete situacije

		Nič neprijetnega se ni zgodilo		
(A58)	ampak sem rajši previdna	Previdnost	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(A59)	in se potem dogovorim, da se dobimo nekje zunaj	Dogovor za srečanje zunaj na odprtem	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(A60)	in ne pri njih doma.	Ne v notranjih prostorih uprabika	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(A61)	Nekako znam že sama oceniti situacijo,	Ocena situacije	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A62)	sem previdna.	Previdnost	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A63)	Tudi če te uporabnik zunaj počaka sama ne rinem noter v njegov prostor	Kraj srečanja – zunaj, če je uporabnik že zunaj	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A64)	razen če je to potrebno za namen mojega dela.	Kraj srečanja – vstop v uporabnikov prostor, če je potrebno za namen dela	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A65)	Ali pa da bi želela videti	Kraj srečanja – ogled urejenosti	Način obvladovanja situacije	Napete situacije

	kako je prostor urejen,	prostora uporabnika		
(A66)	v kakšen stanju je okolje v katerem uporabnik živi,	Kraj srečanja – ogled osebnega prostora uporabnika	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A67)	ampak tudi takrat gre kdo zraven,	Gre kdo zraven	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A68)	v primeru da že vemo da uporabnik ne pušča noter v svoj dom.	Gre kdo zraven – v primeru da vedo da uporabnik ne pušča v dom	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A69)	Gospod, ki je bil nasilen do nas	Nasilje gospoda	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A70)	ampak je nasilje izvajal tukaj pri nas v pisarnah.	Izvajanje nasilja v pisarnah	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A71)	Mašil nam je ključavnice,	Nasilje do lastnine - Mašenje ključavnic	Nasilje	Napete situacije
(A72)	nastavljal stvari,	Nasilje do lastnine - Nastavljanje stvari	Nasilje	Napete situacije
(A73)	mazal stopnice,	Nasilje do lastnine -	Nasilje	Napete situacije

		Mazanje stopnice		
(A74)	metal stvari v šipe.	Nasilje do lastnine - Metanje stvari v šipe	Nasilje	Napete situacije
(A75)	Pri njemu nismo bili nikoli na domu	Obisk na domu ni bil izveden, zaradi izogibanja	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A76)	oziroma ko smo ga želeli obiskati se nas je izogibal	Izogibanje	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A77)	in na ta način nam dal vedeti, da ne želi da prestopimo njegov prostor.	Uporabnik, ni želel obiska na domu	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(A78)	Tako, da je vedno on k nam prihajal.	Uporabnik na redno sam prihajal v pisarno	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A79)	Osredotočil se je na nasilje na prostor,	Usmerjenost jeze – na prostor	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A80)	ne na mene osebno.	Usmerjenost jeze – ne na zaposlene	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A81)	Sicer je mene tudi klical,	Občutek ogroženosti – zaradi klicev	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije

		na mobilni telefon		
(A82)	imela sem tudi po sto klicev na dan na službenem telefonu.	Občutek ogroženosti – zaradi velike količine klicev na mobilni telefon	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(A83)	Enkrat je pred menoj spil veliko mero tablet,	Grožnje - z zastrupitvijo z tabletami	Nasilje	Napete situacije
(A84)	sicer se je potem izkazalo, da niso bile nevarne, v bistvu je želel uprizoriti poskus samomora.	Grožnje - s poskusom samomora v pisarni	Nasilje	Napete situacije
(A85)	Enkrat ko sta bila poleg mene še dva sodelavca, se je želel na silo priti noter v prostor	Uporaba sile s strani kolegov	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A86)	in potem sta mu sodelavca to tudi fizično preprečila.	Fizična preprečitev ustopa v pisarno	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A87)	To je bil najbolj tak primer, pri katerem sem se	Občutek ogroženost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

	počutila ogroženo.			
(A88)	V dogovorom z direktorico smo nato tega gospoda prijavili na policijo	Prijava na policijo	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A89)	in zadeva je prišla tudi do sodišča,	Sodišče	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A90)	ker je šlo za poškodovanje lastnine.	Sodišče – zaradi poškodovanje lastnine	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A91)	Povedali smo tudi, da je šlo za stres,	Sodišče – zaradi stresa	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A92)	strah in povzročanje bolečine.	Sodišče – zaradi povzročanje bolečine	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A93)	V končni fazi je bilo res stresno,	je bilo res stresno	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(A94)	ko zjutraj prideš v službo in ne veš a te bo čakal pred vrati,	Nevednost - kaj te čaka zjutraj pred vrati delovnega mesta	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(A95)	ali bo v bližini ali boš sploh lahko prišel v pisarno.	Nevednost - ali boš lahko prišel v pisarno	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(A96)	Skratka zelo neprijetna izkušnja.	Neprijetnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(A97)	Zadeva se je potem umirila,	Sodišče - Umiritev situacije	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A98)	ko je prišla do sodišča.	Sodišče - Umiritev situacije zaradi vključenosti sodišča	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(A99)	V napetih situacijah na terenu se poskušamo mirno pogovoriti z uporabnikom,	Pogovor - Miren pogovor z uporabnikom	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A100)	če pa nas ne želi tam mirno odidemo.	Miren odhod	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(A101)	V pisarni pa je najtežje, ko smo sami.	Najtežje ko smo sami v pisarni	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(A102)	Takrat bi potrebovala kolege,	Potreba po kolegih	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(A103)	da nisi sam z uporabnikom, ki je nasilen.	Potreba po kolekih - nasilen uporabnik	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(A104)	Pa pisarne so slabo narejene,	Slaba urejenost pisarn	Varnost v pisarni	Skrb organizacije za varnost
(A105)	da je uporabnik tisti k stoji pri vratih	Slaba urejenost pisarn – uporabnik stoji na vratih	Varnost v pisarni	Skrb organizacije za varnost
(A106)	in ti lahko prepreči da pisarno zapustiš.	Slaba urejenost pisarn – uporabnik prepreči izhod	Varnost v pisarni	Skrb organizacije za varnost
(A107)	Jaz se bolj počutim ogrožena tu v pisarnah.	Večji občutek ogroženosti v pisarni	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(A108)	Na terenu ne toliko,	Manjši občutek ogroženosti na terenu	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(A109)	ker na terenu ti ustopiš v prostor	Manjši občutek ogroženosti na terenu – socialni delavec vstopi v prostor	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost

(A110)	in si previden, imaš izhodne poti.	Manjši občutek ogroženosti na terenu – previdnost, izhodne poti	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(A111)	Če pride v pisarno je on na izhodu	Večji občutek ogroženosti v pisarni – uporabnik na izhodu	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(A112)	in te stisne v prostor.	Večji občutek ogroženosti v pisarni – uporabnik stisne v prostor	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(A113)	Mislim, da je bolj problematično tukaj v pisarni,	Večji občutek ogroženosti v pisarni – večja problematika v pisarni	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(A114)	kakor pa na samem terenu.	Manjši občutek ogroženosti na terenu	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(A115)	Na terenu se lahko mi umaknemo.	Varovalni dejavniki – umik socialne delavke	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A116)	Ko si pa v pisarni sam, pa težko potem	Večji občutek ogroženosti v pisarni – težje	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost

	obvladaš situacijo.	obvladovanje situacije		
(A117)	Ko greš na teren presodiš samo situacijo,	Varovalni dejavniki - Presoja situacije	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A118)	kako naj pristopim,	Varovalni dejavniki - Razmislek o pristopu	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A119)	se lahko umakneš,	Varovalni dejavniki možnost umika od situacije	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A120)	veliko terena je z že znanimi uporabniki,	Izkušnje - veliko znanih uporabnikov na terenu	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A121)	tako da nekako veš kaj lahko pričakuješ.	Izkušnje – znano pričakovanje	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A122)	veš kje bi znal biti problem,	Izkušnje - poznan problem	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A123)	veš kdaj ne ustopaš naprej,	Izkušnje - vedenje kdaj se ne vstopa	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(A124)	ne sprožaš konfliktnih situacij.	Izkušnje - ne sprožanje konflikta	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(A125)	Večkrat smo se menili, da bi bilo dobro da bi bila pred pisarnami urejena sprejemna pisarna,	Sprejemna pisarna	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A126)	kot nek vratar.	Vratar	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A127)	Kot takrat, ko smo imeli varnostnika,	Varnostnik	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A128)	ko je bila sprememba v zakonu, nove vloge. Bali smo se nasilja uporabnikov.	Varnostnik - Strah pred nasiljem, začasna uvedba	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A129)	Ampak smo kratek čas, vendar je pri nas prostorska stiska	Varnostnik - prostorska stiska za varnostnika	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A130)	in je bil varnostnik na hodniku.	Varnostnik - na hodniku	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A131)	Lahko bi bil dlje časa, če bi si ga sami plačevali	Varnostnik - težave z financiranjem – kratek čas	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost

		zaposlen varnostnik		
(A132)	ampak za takšne zadeve ni finančnih sredstev.	Varnostnik - Težave z financiranjem – premalo financ za varovanje	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A133)	Osebn nisem predlagala nobenemu za vratarja.	Ni bil podan predlog za vratarja	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A134)	Videla bi to kot eno pozitivno stran,	Pozitivna stran za varnostnika	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A135)	če bi imeli vratarja bi bilo to krasno	Pozitivna stran za vratarja - krasno	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A136)	ampak ni pa to nujno potrebno.	Ni nujen potrebe za varnostnika	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(A137)	Z delom na terenu pa sem zelo zadovoljna,	Zadovoljstvo z delom na terenu	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A138)	da se lahko s kolegi dogovorimo za obiske v paru.	Zadovoljstvo z delom na terenu - dogovor za obiske v dveh	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A139)	Tako, da sem s takim načinom delovanja na	Zadovoljstvo z načinom dela na terenu	Podpora in pomoč s	Podpora in pomoč

	terenu zadovoljna.		strani kolegov	
(A140)	Z našim kolektivom sem zelo zadovoljna	Zadovoljstvo s kolektivom	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A141)	moram reči, ker se usedemo zgoraj v sejno sobo in potem sproti predebatiramo stvari, ki sem nam dogajajo.	Pogovori v sejni sobi	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A142)	Seveda sporočiš tudi direktorici, da ve kaj se je zgodilo,	Pogovor z direktorico	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A143)	da je seznanjena s tem kaj se je na terenu dogajalo.	Pogovor z direktorico - Seznantev direktorice s situacijo	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A144)	Poveš, podeliš med kolegi kaj se ti je zgodilo	Podeljevanje zgodb	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A145)	in poslušáš njihova stališča in zgodbe.	poslušanje zgodb kolektiva	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč

(A146)	Za naslednjič torej vemo, da se moramo prej napovedati pred prihodom,	Napoved pred prihodom	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(A147)	da bo mogoče potem situacija drugačna.	Napoved pred prihodom – drugačna situacija	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(A148)	V veliko pomoč mi je res podeljevanje zgodb,	Zadovoljstvo s kolektivom – pomoč s podeljevanjem zgodb	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A149)	ker absolutno brez tega potem nebi mogel delati naprej.	Zadovoljstvo s kolektivom – Nemoč brez podpore	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(A150)	Supervizije imamo enkrat na mesec,	Enkrat na mesec	Supervizija	Podpora in pomoč
(A151)	ampak na žalost je sedaj prišlo do tega da se bo z reorganizacijo krčila supervizija.	Reorganizacija - krči supervizijo	Supervizija	Podpora in pomoč
(A152)	Se trudimo po svojih najboljših močeh, da nam zmanjšajo vsaj	Reorganizacija - upanje na manjšanje pogostosti in ne ure	Supervizija	Podpora in pomoč

	pogostost ne pa število ur			
(A153)	ki jih imamo namenjenih za supervizijo. Na primer če nas je 20 na superviziji je ena ura absolutno premalo,	Reorganizacija - Ena ura za supervizijo bi bila premalo	Supervizija	Podpora in pomoč
(A154)	tako da se zaradi tega trudimo, da če že mora pridi do tega, da naj nam zmanjšajo pogostost.	Reorganizacija - zmanjšanje pogostosti supervizij	Supervizija	Podpora in pomoč
(A155)	Razlog za krčenje je premalo finančnih sredstev.	Reorganizacija - Krčenje supervizije zaradi finančnih sredstev	Supervizija	Podpora in pomoč
(A156)	Supervizija nam bo absolutno manjkala,	V primeru krčenja, manjko supervizije	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(A157)	ker meni osebno zelo pomaga.	Pozitivna pomoč	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč

(A158)	Spet pa je odvisno kdo je supervizor.	Odvisno od kvalitete dela upervizorja	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(A159)	Tudi če ni direktno zate uporabno tisti moment, je pomembno, da smo jih deležni,	Pomembnost supervizije	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(A160)	tam se podelijo neka znanja, neke stiske,	Podeljevanje	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(A161)	naučiš podeljevanja stvari, da vidimo, da imamo iste strahove, da se vsi z istimi stvarmi ukvarjamo.	Podeljevanje strahov	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč

8.8odprto kodiranje intervjuja B

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(B1)	Delam na področju brezdomnih oseb in ostale ogrožene skupine prebivalstva.	Brezdomne osebe in ostale ogrožene skupine prebivalstva	Področje dela	Delo na centru za socialno delo
(B2)	Svoje delo opravljam že deseto leto,	10 let	Čas dela	Delo na centru za socialno delo
(B3)	prav tako imam izkušnje s terenom deset let.	10 let – terenskega dela	Čas dela	Terensko delo
(B4)	Delo si organiziram tako, da imam en dan razgovore v pisarni.	Sama organizacija	Organizacija dela	Terensko delo
(B5)	Kakšen dan pa cel dan namenim terenskemu delu.	Celodnevno terensko delo	Organizacija dela	Terensko delo
(B6)	Za teren imamo na voljo službeno vozilo.	Službeno vozilo	Sredstva za teren	Terensko delo

(B7)	Predhodno si ga moramo rezervirati.	Rezervacija vozila	Sredstva za teren	Terensko delo
(B8)	Tako, da je tudi zaradi službenega vozila odvisno kdaj se bomo na teren odpravili.	Odprava na teren odvisna od prostosti službenega vozila	Sredstva za teren	Terensko delo
(B9)	O tem da grem na teren obvestim kolege.	Obvestilo kolegom o samostojnem odhodu	Način dela	Terensko delo - potek
(B10)	Če grem k kakšnemu uporabniku prvič grem s kolegico ali s kolegom.	Prvi obisk pri uporabniku – obisk v paru	Prvi obisk	Terensko delo - potek
(B11)	Velikokrat grem na teren s kolegico, ker me ona prosi za pomoč.	Kolegica prosi za spremstvo na teren	Razlog za teren	Terensko delo - potek
(B12)	Z mojimi uporabniki je sodelovanje več letno,	Večletno sodelovanje	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B13)	poznam njihovo rutino.	Pri uporabnikih z večletnim sodelovanjem – poznavanje njihove rutine	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(B14)	Nekateri nimajo telefona in se k njim ne najavim.	Nenapovedan obisk – uporabnik nima mobilnega telefona	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B15)	Vem pa kateri dan jih lahko obiščem, ker jih že poznam.	Nenapovedan obisk – poznavanje uporabnika	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B16)	Drugače pa se pri skoraj vseh uporabnikih najavim.	Napovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B17)	Obvestim jih o datumu in uri.	Napovedan obisk – obvestilo o datumu in uri	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B18)	Po navadi prek telefonskega klica.	Napovedan obisk – prek telefonskega klica	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B19)	Veliko uporabnikov, ki pridejo po denarno pomoč h kolegici, je v stiski. Stisko prepozna kolegica in jih nato usmeri k meni.	Terensko delo z novim uporabnikom – kolegica usmeri na drugo področje	Razlog za terensko delo	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B20)	Večinoma tako dobim nove uporabnike.	Terensko delo z novim uporabnikom – na	Razlog za terensko delo	Terensko delo –

		ta način nove uporabnike		seznanjenje uporabnika
(B21)	Tako da velikokrat pridejo sami do mene.	Uporabniki pridejo sami, nato sodelujemo	Razlog za terensko delo	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B22)	Nekateri tega sami ne zmorejo, tako da sem jih sama jaz poklicala.	Uporabnik ne zmore poklicati na pomoč	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B23)	Veliko pa jih je, ki sami pridejo	Uporabniki pridejo sami	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B24)	in potem naprej sodelujemo.	Nadaljnje sodelovanje	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B25)	Nenajavljena pridem zaradi kakšnih posebnih okoliščin.	Napovedan obisk – posebne okoliščine	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B26)	Na primer ko pride do kakšne anonimne prijave.	Napovedan obisk – anonimna prijava	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(B27)	Ali pa ko mi kolegica sporoči, da bi bilo primerno	Napovedan obisk – predlog kolegice za obisk uporabnika	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

	iti do uporabnika.			
(B28)	Fizičnega nasilja se na terenu ne bojim.	Fizično nasilje – ni prisotnega strahu	Nasilje	Napete situacije
(B29)	Uporabniki nas dobro sprejmejo.	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B30)	Smo dobrodošli pri njih.	Dobrodošli pri uporabnikih	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B31)	Ogrožena se počutim zaradi higienskih vidikov.	Občutek ogroženosti – iz higienskih vidikov	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B32)	Veliko je situacij, ko pridem k uporabniku in ima svoje okolje v zelo slabem higienskem stanju.	Slabo higiensko stanje v okolju uporabnika	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B33)	Bivališča, kjer živijo ljudje, so v slabem stanju.	Slaba stanja bivališč uporabnika	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B34)	Na primer imamo samo svoja razkužila, ki si jih kupimo sami.	Uporaba razkužil	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije

(B35)	Sama se s tega vidika počutim bolj ogrožena.	Občutek ogroženosti – iz higienskih vidikov	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B36)	Deležna sem bila verbalnega nasilja,	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(B37)	ampak se zaradi tega ne počutim ogrožena.	Verbalno nasilje – ni prisotnega občutka ogroženosti	Nasilje	Napete situacije
(B38)	Ljudje zelo dobro sprejemajo pomoč.	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B39)	Seznaniš jih kakšne so njihove pravice in odgovornosti.	Seznanitev s pravicami in odgovornostmi	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B40)	Seveda jih je veliko jeznih če so v stiski	Jeza uporabnikov zaradi stiske	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B41)	ampak niso jezni direktno na nas	Jeza – ne na zaposlene	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B42)	ampak na sam sistem, državo, banko.	Jeze – na sistem, državo, banko	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(B42)	Velikokrat grem na teren in ne moreš vedeti, kaj	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti pričakovanja	Ogroženost na terenu	Napete situacije

	lahko pričakuješ.			
(B43)	Ko sva prišli s kolegico k uporabniku, je bil vidno alkoholiziran	Občutek ogroženosti – zaradi prisotnega alkohola	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B44)	in nisva vedeli, kako bo reagiral na naš obisk.	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B45)	Sprva je na naju kričal,	Verbalno nasilje – kričanje	Nasilje	Napete situacije
(B46)	ampak se je nato umiril.	Kasnejša umiritev situacije	Nasilje	Napete situacije
(B47)	Tako, da se je najin obisk končal pozitivno.	Obisk uporabnika – pozitiven izid obiska	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B48)	Rekla bi, da se v pisarnah počutim bolj ogroženo kakor pa na samem terenu.	Večji občutek ogroženosti v pisarni kot pa na terenu	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(B49)	V pisarni je bil primer, ko nam je gospod na silo želel priti v pisarne.	Primer napete situacije – gospod uporabil silo za vstop v pisarno	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije

(B50)	Na primer ko je prišlo do napete situacije v pisarni sem, poskušala situacijo umiriti.	Umiritev situacije	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(B51)	Z mirnim tonom glasu.	Umiritev situacije – z mirnim tonom glasu	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(B52)	Ampak sem bila v strahu,	Prisoten strah	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(B53)	prostori so slabo organizirani, ker uporabnik stoji na vratih.	Slaba organizacija prostorov – uporabnik stoji na vratih, večja ogroženost	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(B54)	Nikoli ne veš kako bo uporabnik reagiral,	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B55)	ker ne vemo pod kakšnimi substancami je.	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(B56)	Namreč veliko mojih uporabnikov pridejo ali pod vplivom alkohola	Veliko uporabnikov pride v pisarno pod vplivom alkohola	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije

(B57)	ali pa kakšnih drugih substanc.	Veliko uporabnikov pride v pisarno pod vplivom substanc	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(B58)	Uporabnikom rečem, naj bi povedo, če kaj ni v redu.	Razlaga uporabniku naj pove če kaj ni v redu	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(B59)	Če se ne strinjajo z menoj	Razlaga uporabniku naj pove če se ne strinja z nečem	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(B60)	ali pa če kaj delam narobe.	Razlaga uporabniku naj pove če je kaj narobe	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(B61)	Želim, da mi povedo, da lahko te stvari predebatiramo.	Razlaga uporabniku naj pove da se te zadeve lahko predebatira	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(B62)	Mislim, da s tem tudi pomirim situacijo.	S pogovorom se situacija pomiri	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(B63)	Ko se odpravim k uporabniku, ki ne vem, kako bo reagiral, že pred vstopom pomisliš na varovalne dejavnike.	Varovalni dejavniki - pred prihodom na dom pomislek na vse varovalne dejavnike	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(B64)	Sprva avto obrneš tako, da lahko takoj odpelješ.	Varovalni dejavniki - postavitev avta tako da lahko odpelješ takoj	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B65)	Stojiš na vratih hiše ali stanovanje.	Varovalni dejavniki - Pogovor na vratih	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B66)	Ne pustim, da uporabnik stoji na vratih.	Varovalni dejavniki - Uporabnik ne stoji na vratih	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B67)	Z eno roko si na telefonu.	Varovalni dejavniki - Ena roka na telefonu	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B68)	Glede na situacijo presodim ali vstopim v stanovanje ali hišo,	Varovalni dejavniki – presoja, vstopiti v stanovanje/hišo ali ne	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B69)	ali pa morda ostanem na dvorišču.	Varovalni dejavniki - ostati na dvorišču	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B70)	Po toliko letih mislim, da znam dobro oceniti situacijo	Izkušnje – dobra presoja situacije	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B71)	in se na podlagi lastne ocene tudi odločiti kaj narediti v	Izkušnje – lastna ocena in nato odločitev	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

	določenem trenutku.			
(B72)	Eden izmed varovalnih dejavnikov, ki si jih sami omogočimo je tudi ta, da odidemo na teren skupaj s kolegom ali kolegico	Varovalni dejavniki – na teren s kolegom/kolegico	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B73)	ampak da bi to skupaj počeli konstantno primanjkuje časa.	Varovalni dejavniki – na teren s kolegom/kolegico ampak primanjkuje časa	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B74)	Nekako poskušam delati tako, da dokler ne poznaš človeka ne greš sam.	Varovalni dejavniki – nepoznavanje uporabnika, na teren s kolegico/kolegom	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B75)	Vstopamo v njihove osebne zgodbe	Zavedanje da je vstop v zgodbe uporabnikov	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B76)	in potem po sodelovanju nekaj časa je stopnja zaupanja drugačna.	Stopnja zaupanja se spremeni	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(B77)	Zato se ne počutim ogrožena.	Ni občutka ogroženosti	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(B78)	V začetku obravnave, ko nisem vedela kaj pričakovati, sem se vseeno raje dogovorila s kolegico, da gremo skupaj v paru na prvi obisk.	Varovalni dejavniki – nepoznavanje uporabnika, na teren s kolegico/kolegom	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B79)	Ko se odnos z uporabnikom razvije več kaj lahko pričakuješ.	Razvit odnos z uporabnikom – poznaš pričakovanja	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(B80)	Mislim, da nismo primerno opremljeni za na teren.	Slabi varovalna oprema za teren	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B81)	Na primer policija in zdravstvo ima rokavice, maske.	Primer policija, zdravstvo – primerna oprema	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B82)	Velikokrat smo prvi na terenu.	Prvi prisotni na terenu	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B83)	Od nas se pa pričakuje, da bomo brez	Prvi prisotni na terenu - Brez varovalne opreme	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

	zaščitnih pripomočkov morali pristopiti do uporabnika	– pomoč uporabniku		
(B84)	in mu mogoče morali nuditi zdravstveno pomoč.	Brez varovalne opreme – nudenje zdravstvene pomoči	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B85)	Lahko bi bolj poskrbeli, da bi imel vsak svoje razkužilo,	Pomanjkanje varovalne opreme – lastno razkužilo	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B86)	masko in rokavice.	Pomanjkanje varovalne opreme – maska in rokavice	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B87)	Verjamem, da je neprijetno, da bi prišla z masko in rokavicami,	Pomanjkanje varovalne opreme –Občutek ne prijetnosti z masko in rokavicami	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B88)	ampak sem imela že veliko uporabnikov s tuberkulozo in se zaradi tega počutim ogroženo.	Pomanjkanje varovalne opreme – uporabniki z tuberkulozo	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B89)	V prostorih bi bili lahko nameščeni kakšni	Varovalno sistemi v pisarnah	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

	varovalni sistemi.			
(B90)	Spomnim se, ko je bil pred leti izbruh gripe,	Ukrep med izbruhom gripe	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B91)	takrat smo dobili zaščitna oblačila.	Izbruh gripe – zaščitna oblačila	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B92)	Oblučila so bila papirnata	Izbruh gripe – zaščitna oblačila, iz papirja	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B93)	in niso bila primerna, ko je zunaj deževalo	Izbruh gripe – ne primerna zaščitna oblačila	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B94)	To smo dobili s strani ministrstva.	Izbruh gripe – zaščita s strani ministrstva	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B95)	Nekatere naše predloge smo predstavili vodstvu	Podani predlogi vodstvu	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B96)	in o tem smo se tudi že pogovarjali.	Pogovor o predlogih	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B97)	Nekateri ukrepi so bili sprejeti.	Sprejeti nekateri predlogi	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B98)	Na primer kupijo nam razkužilo, ampak ne vsakemu svojega.	Nakup razkužila za vsakega posebej	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

(B99)	Želela bi si, da bi jih bilo več.	Več razkužil	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B100)	Upam, da se bo sedaj po reorganizaciji kaj spremenilo,	Upanje na spremembo z reorganizacijo	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B101)	trenutno ni časa za kakšne druge spremembe,	Upanje na spremembo z reorganizacijo – trenutno ni časa za druge spremembe	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B102)	ker je trenutno aktualna sama reorganizacija, preveč drugih sprememb.	Upanje na spremembo z reorganizacijo – ni časa za preveč drugih sprememb	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(B103)	Organizirane imamo supervizije.	Organizirana supervizija	Supervizija	Podpora in pomoč
(B104)	Enkrat na mesec.	Enkrat na mesec.	Supervizija	Podpora in pomoč
(B105)	Po reorganizaciji je bilo rečeno da bodo krčili supervizije,	Reorganizacija - krčenje supervizij	Supervizija	Podpora in pomoč
(B106)	sedaj pravijo da ne.	Reorganizacija - ali pa ne bo krčenja	Supervizija	Podpora in pomoč
(B107)	Skratka ne vemo še kako	Reorganizacija - ne vednost kaj se	Supervizija	Podpora in pomoč

	bo s supervizijami.	bo zgodilo s supervizijo		
(B108)	Mislim pa da so supervizije zelo pomembne.	Zelo pomembna supervizija	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B109)	Če imaš neko težavo jo predelaš na superviziji.	Predelovanje	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B110)	Dobiš smernice za drugačno razmišljanje,	Smernice za drugačno razmišljanje	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B111)	slišiš mogoče razmišljanja za drugačen pristop kakor si ga imel sedaj.	Razmišljanje za drugačen pristop	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B112)	Super je ker vidiš poglede drugih,	Pogledi drugih	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B113)	torej iz drugih zornih kotov vidiš situacije.	Videnje situacije iz več zornih kotov	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B114)	Pomaga tudi, da slišiš če ima kakšne imajo tudi drugi težave.	Pomoč, ker slišiš druge kolege	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(B115)	in če se govori o njegovi težavi lahko tudi zase kaj potegneš.	Slišanje zgodb kolegov	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč

(B116)	Supervizije enkrat na mesec so mi dovolj,	Zadostovanje enkrat mesečne supervizije	Supervizija	Podpora in pomoč
(B117)	glede na to koliko smo zaposleni nebi imeli časa za več supervizij na mesec.	Zaradi preobremenjenosti, bi bilo več supervizij obremenjujoče	Supervizija	Podpora in pomoč
(B118)	Ampak mora biti res obširna supervizija,	Mora biti obširna supervizija	Supervizija	Podpora in pomoč
(B119)	vsaj 3 ali 4 šolske ure v enem.	Obširna vsaj 3 ali 4 šolske ure	Supervizija	Podpora in pomoč
(B120)	Kar mi pomaga so tudi pogovori s kolegi in kolegicami.	V veliko pomoč pogovori s kolegi	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B121)	Med seboj se veliko pogovarjamo.	Veliko pogovorov	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B122)	Ko prideš nazaj v pisarno s terena in te je kaj pretreslo ti pomaga da podeliš to.	Podeljevanje zgodb	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B123)	Nato slišiš kako oni to vidijo	Kolegi povedo svoje mnenje	Podpora in pomoč s	Podpora in pomoč

			strani kolegov	
(B124)	in kako oni razmišljajo o tem.	Razmišljanje kolegov	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B125)	Veliko pomembnost vidim v internih timih.	Pomembni interni timi	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B126)	Podpore in suporta imamo veliko.	Veliko podpore in suporta	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B127)	Kolegi so vedno na voljo za pogovor in podporo.	Vedno na voljo	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B128)	To mi veliko pomaga.	Velika pomoč	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(B129)	Kakšni primeri se te dotaknejo tako, da je res to nujno potrebo da lahko predelaš situacijo.	Nujnost podpore in pomoči	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč

8.9 Odprto kodiranje intervjuja C

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(C1)	Svoje delo opravljam 12 let	12 let	Čas dela	Delo na centru za socialno delo
(C2)	in izkušnje s terenom imam prav tako 12 let.	12 let – terenskega dela	Čas dela	Terensko delo
(C3)	Na teren se odpravim, kadar grem preverit situacijo pri uporabniku doma.	Preverjanje situacije	Način dela	Terensko delo - potek
(C4)	Opravljam pa tudi interventno službo,	Interventna služba	Način dela	Terensko delo
(C5)	tako da sem tudi takrat na terenu.	Teren na interventni službi	Način dela	Terensko delo
(C6)	Trenutno imamo velik obseg dela.	Velik obseg dela	Organizacija dela	Terensko delo
(C7)	Zaradi povečanja števila vlog časovno ne znese, da bi lahko odšla na teren.	Velik obseg dela – ni mogoče vedno na teren	Organizacija dela	Terensko delo

(C8)	Čeprav mislim je delo na terenu zelo pomembno.	Velik obseg dela – ni mogoče vedno na teren, pomembnost terena	Organizacija dela	Terensko delo
(C9)	Na teren se odpravim kadar imamo na centru za socialno delo neuraden dan.	Na teren na neuraden dan	Organizacija dela	Terensko delo
(C10)	Na voljo imamo službeno vozilo za na teren.	Službeno vozilo	Sredstva za teren	Terensko delo
(C11)	Tajništvo je tisto, katero obvestimo o terenu.	Obvestilo tajništvu o odhodu	Način dela	Terensko delo - potek
(C12)	Zaradi evidence	Obvestilo tajništvu o odhodu – zaradi evidence	Način dela	Terensko delo - potek
(C13)	in tudi zaradi klicev uporabnikov.	Obvestilo tajništvu o odhodu – zaradi klicev uporabnikov	Način dela	Terensko delo - potek
(C14)	Kadar me v pisarni ni, potem tajništvo	Obvestilo tajništvu o odhodu –	Način dela	Terensko delo - potek

	to po telefonu uporabnikom tudi pove.	tajništvo ureja klice		
(C15)	Tako da so tudi uporabniki obveščeni, da sem trenutno odsotna.	Obvestilo tajništvu o odhodu – obvestilo uporabnikom o odsotnosti	Način dela	Terensko delo - potek
(C16)	Po novem pa je teren potrebno vnesti v sistem.	Organizacija težja po reorganizaciji – vnašanje v sistem	Organizacija dela	Terensko delo - potek
(C17)	V večini primerov se na teren odpravim s kolegico.	Teren s kolegico	Način dela	Terensko delo -potek
(C18)	V veliki večini primerov je moj obisk napovedan.	Napovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C19)	Uporabnike obiščem na domu.	Obisk na domu	Način dela	Terensko delo - potek
(C20)	Z veliko uporabniki sodelujem že dlje časa,	Večletno sodelovanje	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C21)	tako da vedo kaj je namen mojega obiska.	Večletno sodelovanje – uporabniki	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

		poznajo namen obiska		
(C22)	Pokličem jih po telefonu	Napovedan obisk – prek telefonskega klica	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C23)	in se dogovorim za obisk.	Napovedan obisk – dogovor o obisku	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C24)	Sprejmejo me brez zadržkov.	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C25)	Dobim kar nekaj anonimnih prijav,	Anonimne prijave	Način dela	Terensko delo – potek
(C26)	ampak ne takšnih zaradi katerih bi morala na teren.	Anonimne prijave – niso razlog za obisk na domu	Način dela	Terensko delo – potek
(C27)	Nenapovedanih obiskov ne opravljam.	Nenapovedani obisk – ga ne opravlja	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C28)	Kakor sem omenila opravljam tudi interventno delo,	Nenapovedani obisk – samo interventno delo	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(C29)	edino takrat pridem k uporabniku ne da ga obvestim.	Nenapovedani obisk – samo interventno delo	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C30)	Takrat me pokliče policija	Nenapovedani obisk – zaradi obvestila policije	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C31)	in se zglasim pri uporabniku doma.	Nenapovedan obisk – zaradi obvestila policije	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(C32)	Napeta situacija, ki se mi je najbolj utrnila v spomin, je bila na interventnem delu.	Napeta situacija v interventni službi	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C33)	Takrat me je policija poklicala.	Klic s policije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C34)	Odšla sem na policijsko postajo.	Sodelovanje s policijo	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C35)	Potem pa k uporabnici na dom.	Obisk uporabnika - na domu	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C36)	Ta me je v stanovanje zaklenila.	Uporabnica zaklenila socialno delavko v stanovanje	Nasilje	Napete situacije

(C37)	Takrat sem se počutila ogroženo,	Občutek ogroženosti	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(C38)	počutila sem se napeto.	Napetost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(C39)	Takrat sem se poskušala v miren tonu pogovoriti z uporabnico.	Miren pogovor z uporabnico	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(C40)	Ta je bila v vinjenem stanju	Občutek ogroženosti – zaradi prisotnega alkohola	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C41)	in me ni želela poslušati.	Neposlušnost	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C42)	namreč težje se je pogovarjati z uporabniki ko so pod vplivom substanc,	Težji pogovor pod vplivom substanc uporabnika	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C43)	nikoli ne vem kako bodo reagirali na to kar povem.	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C44)	Ko se je uporabnica obrnila v drugo stran mi je uspelo iz	Na skrito vzeti telefon iz torbice	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije

	torbice vzeti mobilni telefon.			
(C45)	Nakar mi je uspelo poklicati policijo.	Klic na policijo	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C46)	Potem je opazila, da se pogovarjam s policijo.	Klic na policijo	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C47)	Poklicala jih je tudi ona,	Klic na policijo s strani uporabnice	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C48)	češ da ji jaz grozim.	Obtožba da socialna delavka grozi	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C49)	Takoj za tem je na vratih pozvonilo, bil je njen partner.	Partner uporabnice pozvonil na vrata	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C50)	Ker je mislila, da je bila policija je vrata odprla.	Uporabnica vrata odprla ker je mislila da je policaj	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C51)	V tem trenutku sem stanovanje takoj zapustila	Socialna delavka zapustila stanovanje	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C52)	in počakala na policijo.	Socialna delavka zapustila stanovanje –	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije

		počakala policijo		
(C53)	Ko sem odšla iz stanovanja sem čutila olajšanje.	Občutek olajšanja po zapustitvi stanovanja	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(C54)	V pisarnah velikokrat pride do napetih situacij.	Veliko napetih situacij v pisarni	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(C55)	Veliko je verbalnega nasilja.	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(C56)	Enkrat mi je uporabnik razmetal celo pisarno.	Nasilje do lastnine - Razmetavanje pisarne	Nasilje	Napete situacije
(C57)	Začel je metati stvari iz mize po prostoru.	Nasilje do lastnine - Metanje stvari po prostoru	Nasilje	Napete situacije
(C58)	V pisarni, ko se kakšen uporabnik razjezi se čez kakšno uro pride opravičiti.	Uporabniki se opravičijo za nasilje	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C59)	Rekla bi da je več pozitivnih	Več pozitivnih izkušenj	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(C60)	kakor negativnih izkušenj.	Manj negativnih izkušenj	Ogroženost na terenu	Napete situacije

(C61)	Uporabniki nas sprejmejo z odprtimi rokami	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C62)	in zelo pozitivno sprejmejo našo pomoč.	Dobro sprejemanje s strani uporabnikov - dobro sprejemanje pomoči	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(C63)	V primeru, ki sem ga opisala sem sprva poskušala uporabnico umiriti.	Poskus umiriti uporabnico	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C64)	Se z njo z umirjenim tonom pogovoriti.	Miren ton pogovora	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C65)	Ko sem videla, da s pogovorom ne bo šlo, sem razmišljala, kaj naprej.	Miren ton pogovora – ni pomagal, razmišljanje kako naprej	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C66)	Čakala sem situacijo, da sem lahko vzela telefon iz torbice.	Telefon iz torbice	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije

(C67)	Takoj, ko je bilo možno sem stanovanje zapustila	Zapustitev stanovanja takoj ko je to mogoče	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C68)	in počakala pomoč.	Čakanje pomoči	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(C69)	V tem primeru sem se o nastali situaciji pogovorila s kolegi.	Pogovor s kolegi	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(C70)	Lahko bi oddala prijavo na policijo	Prijava na policijo	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(C71)	ampak se takrat nisem odločila za to.	Prijava na policijo – ne vedno	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(C72)	Absolutno bi bilo bolje da bi na interventnem delu bili dve delavki ali delavca.	Interventna služba v dvojici	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(C73)	Takrat bi, v nastali situaciji, potrebovala ob sebi še koga, da bi pomagal situacijo umiriti.	Vedno v dvojici na teren	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

(C74)	Med kolegi imamo dogovor, da sta v pisarnah vsaj dva prisotna.	Varovalni dejavniki - v pisarni dva	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(C75)	Če ne direktno v pisarni pa vsaj dva na tej naši strani centra.	Varovalni dejavniki - da sta na isti strani centra vsaj dva	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(C76)	Če pričakujemo obisk uporabnika, ki vemo da je bilo v preteklosti z njim težje komunicirati	Varovalni dejavniki - Večja previdnost, ob prihodu uporabnika s slabimi izkušnjami	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(C77)	o tem obvestimo tajnico.	Varovalni dejavniki - Obvestilo tajništvu	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(C78)	Tako, da če pride do napete situacije pokličemo tajnico	Varovalni dejavniki - Ob napeti situaciji klic tajnici	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(C79)	in ona pokliče policijo.	Varovalni dejavniki - Ob napeti situaciji klic tajnici –	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

		tajnica klic policiji		
(C80)	S prejšnjo direktorico pa smo bili dogovorjeni, da je tudi ona prisotna pri pogovoru.	Direktorica prisotna med pogovorom	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(C81)	Izkazalo se je, da so bili bolj mirni če je bila direktorica zraven.	Direktorica prisotna med pogovorom – uporabniki bolj mirni	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(C82)	To mislim, da bi bilo tudi sedaj potrebno uvesti.	Direktorica prisotna med pogovorom – ponovna uvedba tega	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(C83)	Na centru nimamo varnostnikov	Ni varnostnikov	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C84)	ali pa rdečega gumba.	Ni rdečega gumba	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C85)	Prvotno so bili prostori drugače urejeni,	Prostori prvotno drugače urejeni	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C86)	miza je bila med	Prostori prvotno drugače	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost

	uporabnikom in mano.	urejeni - Miza med uporabnikom in socialno delavko		
(C87)	Sedaj je uporabnik skorajda poleg mene.	Urejenost prostorov sedaj - Uporabnik sedi poleg	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C88)	Tudi na računalnik vse vidi.	Uporabnik vidi vse na računalnik	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C89)	Tako da mislim, da je bilo prej boljše.	Prostori prvotno drugače urejeni - boljše	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C90)	Prav tako je nerodno, ker je uporabnik na vratih	Večji občutek ogroženosti v pisarni - uporabnik na izhodu	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C91)	in ne moreš mimo njega ven.	Večji občutek ogroženosti v pisarni - Ne moč iti ven	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(C92)	Super je, da je dovoljeno da na teren hodimo v paru.	Pozitivna stran, omogočanje delo v paru na terenu	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost

(C93)	Mogoče bi bilo tudi za interventno službo bilo bolje če bi bilo organizirano delo v paru.	Interventna služba v dvojici	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(C94)	Meni najbolj pomagajo pogovori s kolegi.	V veliko pomoč pogovori s kolegi	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(C95)	Pogovori o tem kaj se je zgodilo mi pomagajo iti čez celotno situacijo.	Pomoč s pogovorom	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(C96)	Takrat slišim tudi njihova mnenja	Kolegi povedo svoje mnenje	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(C97)	in njihove zgodbe.	Poslušanje zgodb kolektiva	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(C98)	Dober kolektiv se mi zdi zelo pomemben.	Dober kolektiv je pomemben	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(C99)	Imeli smo tudi supervizije,	Organizirana supervizija	Supervizija	Podpora in pomoč
(C100)	katerih se nisem udeleževala iz osebnih razlogov.	Ne udeleževanje	Supervizija	Podpora in pomoč

8.10 Odprto kodiranje intervjuja D

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(D1)	Terensko delo opravljam 27 let.	27 let – terenskega dela	Čas dela	Terensko delo
(D2)	Na teren se odpravimo kadar imamo že kakšno odprto zadevo pri uporabnikih s katerimi že sodelujemo.	Odprta zadeva pri uporabniku	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D3)	Kadar gre za kakšno anonimno prijavo, da gremo potem zadevo preveriti.	Anonina prijava	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D4)	Dobimo tudi kakšno poročilo	Poročilo	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D5)	da bi na teren hodili brez razloga tega ne počnemo.	Nikoli brez razloga	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D6)	Na teren hodimo zato, da si razjasnimo zadeve.	Razjasnitev zadev	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek

(D7)	Na terenu dobimo prave informacije	Na teren po prave informacije	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D8)	dobimo bolj jasno sliko.	Jasnejša slika	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D9)	Doma so v domačem okolju	Domače okolje	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D10)	se počutijo bolj sproščene.	Domače okolje – občutek sproščenosti uporabnika	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D11)	Doma se počutijo varne	Domače okolje – občutek varnosti	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D12)	in zato se z nami lažje pogovarjajo	Domače okolje – lažji pogovor	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D13)	zato je pomembno hoditi na teren.	Domače okolje – pomemben teren	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D14)	Ko pride uporabnik na CSD je v krču	Na CSD uporabnik v krču	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D15)	veliko stvari tudi ne pove.	Na CSD uporabnik veliko ne pove	Razlog za terensko delo	Terensko delo - potek
(D16)	Na teren hodimo s službenim vozilom.	Službeno vozilo	Sredstva za teren	Terensko delo
(D17)	Pred reorganizacijo je bilo to lažje.	Organizacija lažja pred reorganizacijo	Organizacija dela	Terensko delo

(D18)	Si šel v tajništvo po potni nalog in si šel.	Organizacija lažja pred reorganizacijo - v tajništvu izpolnjevanje obrazcev	Organizacija dela	Terensko delo
(D19)	Sedaj je potrebno izpolniti obrazce	Organizacija težja po reorganizaciji	Organizacija dela	Terensko delo
(D20)	ki vzamejo veliko preveč časa.	Organizacija težja po reorganizaciji – obrazci vzamejo preveč časa	Organizacija dela	Terensko delo
(D21)	Zaradi reorganizacije se nam teren odmika	Organizacija težja po reorganizaciji – teren se odmika	Organizacija dela	Terensko delo
(D22)	in je težje obiskati več uporabnikov.	Organizacija težja po reorganizaciji – težje obiskati več uporabnikov	Organizacija dela	Terensko delo
(D23)	Delo si organiziram tako, da si en cel dan vzamem za teren	Celodnevno terensko delo	Organizacija dela	Terensko delo
(D24)	in obiščem več uporabnikov v enem dnevu.	Obisk več uporabnikov v enem dnevu	Organizacija dela	Terensko delo

(D25)	Na teren hodim v večini sama.	Samostojni obiski	Način dela	Terensko delo
(D26)	Gremo tudi v parih	Pari za obisk	Način dela	Terensko delo
(D27)	če ocenimo da zna biti situacija težka.	Pari za obisk - odvisno od situacije	Način dela	Terensko delo
(D28)	Na primer pri odvzemu otroka gremo obvezno dve.	Pari za obisk – odvzem otroka	Način dela	Terensko delo
(D29)	Obiske opravimo napovedane	Nenapovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D30)	ali pa nenapovedane.	Napovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D31)	Od samega primera je odvisno kdaj se napovemo ali ne.	Odvisno od primera ali bo obisk napovedan ali ne	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D32)	Na primer če je zanemarjanje otrok	Nenapovedan obisk – primer zanemarjanje otrok	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D33)	ali pa če je prisoten alkoholizem v družini	Nenapovedan obisk – alkoholizem v družini	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D34)	takrat so obiski nenapovedani.	Nenapovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(D35)	Če opravljam svetovalni razgovor obisk napovem.	Napovedan obisk – seznanjenje uporabnika	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D36)	Obiščeš uporabnika in preverjaš kakšne stvari so doma.	Nenapovedan obisk – Preverjanje situacije doma	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D37)	V primeru dela z družino	Nenapovedan obisk – Delo z družino	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D38)	s prvega obiska lahko oceniš kakšni so starši	Nenapovedan obisk – Delo z družino – prvi obisk dobra ocena situacije	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D39)	v kakšnem okolju živijo otroci.	Nenapovedan obisk – Delo z družino – ocena okolja v katerem živijo otroci	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D40)	Ali je mogoče prisoten alkohol	Nenapovedan obisk – Delo z družino – preverjanje prisotnosti alkohola	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D41)	ali pa kakšne druge substance.	Nenapovedan obisk – Delo z družino – preverjanje	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

		prisotnosti drugih substanc		
(D42)	Lahko tudi vidiš če kdo kaj skuha otrokom.	Nenapovedan obisk – Delo z družino – preverjanje ali imajo otroci skuhano	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D43)	Skratka veliko pomembnih stvari lahko ugotovimo na terenu.	Pomembnost	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D44)	Velika razlika je v tem, koliko časa delaš z uporabnikom.	Čas dela z uporabniki	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D45)	Tisti, s katerimi je sodelovanje že dlje časa, te drugače sprejmejo na domu	Večletno sodelovanje – drugačno sprejemanje	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D46)	kakor pa tisti, s katerimi se šele spoznaváš.	Slabo poznanstvo, drugačno sprejemanje	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D47)	Uporabniki, ki te poznajo ti zaupajo	Uporabniki ki te poznajo ti zaupajo	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(D48)	te tudi lažje spustijo v svoj	Uporabniki ki te poznajo ti zaupajo – te lažje	Uporabniki	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

	dom, v svoje okolje.	spustijo v svoje okolje		
(D49)	Situacija, ko smo sodelovali z družino v kateri je bilo zanemarjanje.	Primer zanemarjanja	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D50)	Prišlo pa je do odvzema otrok.	Odvzem otroka	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D51)	Že pred odvzemom je bilo napeto.	Napeto že pred odvzemom	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D52)	Oče nam je že prej grozil.	Grožnja	Nasilje	Napete situacije
(D53)	Glede na to da sem vedela oziroma sem ocenila da zna biti napeta situacija	Ocena ogroženosti	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D54)	sem s seboj vezla kolegico.	Ocena ogroženosti – obisk s kolegico	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D55)	Oče je bil lovec doma je imel puške,	Uporabnik s puško	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D56)	prisoten pa je bil tudi alkohol.	Občutek ogroženosti – zaradi prisotnega alkohola	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D57)	Tako, da res nisem vedela kako se bo	Občutek ogroženosti –	Ogroženost na terenu	Napete situacije

	situacija obrnila.	zaradi nevednosti reakcije		
(D58)	Med vožnjo smo delale načrt kako bomo to izpeljali.	Načrtovanje	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D59)	Govorili sva tudi o tem, da bi obvestili policijo,	Možnost obvestila policije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D60)	ampak sva potem že prispeli do hiše in nisva imeli časa.	Odločitev da pomoč policije ni potrebna	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D61)	Takrat je bilo prisotno verbalno nasilje.	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(D62)	Ampak dlje od tega ni šlo.	Verbalno nasilje – smo ta oblika večinoma	Nasilje	Napete situacije
(D63)	Z dobro komunikacijo smo izpeljale zadevo tako, da je bilo na koncu varno za vse udeležene.	S pogovorom se situacija pomiri	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D64)	V interventni službi je bilo	Napeta situacija v interventni službi	Ogroženost na terenu	Napete situacije

	več napetih situacij.			
(D65)	To pa je zaradi tega, ker je v intervenciji več uporabnikov, s katerimi ne sodeluješ redno	Napeta situacija v interventni službi – redko sodelovanje z uporabniki	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D66)	ali pa jih mogoče celo takrat prvič spoznaš.	Napeta situacija v interventni službi – nepoznavanje uporabnikov	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D67)	Na intervencijo te pokliče policija,	Klic s policije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D68)	v večini primerov te pokličejo na policijsko postajo.	Sodelovanje s policijo	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D69)	Potem pa ti sam obiščeš uporabnika na domu.	Obisk uporabnika – na domu	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D70)	Nikoli ne veš kako bo ta reagiral.	Nevednost reakcije	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D71)	Ne veš kaj naj pričakuješ	Nevednost pričakovanja	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D72)	in velikokrat je prisoten strah.	Strah	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(D73)	Če pa je poleg tudi policija pa straha ni,	Poleg policija – straha ni	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D74)	ker nisi sam.	Poleg policija – nisi sam	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D75)	Vedno je lažje če je še nekdo poleg.	Laže delo v skupini	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D76)	Pri intervencijskem delu so situacije res težke.	Intervencija – težko delo	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D77)	Tam sem dobila veliko groženj,	Grožnje	Nasilje	Napete situacije
(D78)	na primer vem kje stanuješ,	Grožnje – da uporabnik ve kje socialna delavka stanuje	Nasilje	Napete situacije
(D79)	zapomnil sem si tablice od tvojega avtomobila.	Grožnje – da uporabnik pozna avto od socialne delavke	Nasilje	Napete situacije
(D80)	Če ne morem jaz mirno spat tudi ti ne boš.	Grožnje – socialna delavka ne bo mirno spala	Nasilje	Napete situacije
(D81)	Seveda je to vse zelo neprijetno	Neprijetnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D82)	in tudi bojiš se.	Strah	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(D83)	Velikokrat je res strašljivo.	Strašljivo	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D84)	Divje izkušnje imam z uporabniki, ki so zasvojeni z različnimi substancami.	Občutek ogroženosti – zaradi prisotnosti substanc	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D85)	Pri njih pa res ne vem kaj naj pričakujem.	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D86)	Ne vem kako kakšna substanca vpliva na njih.	Občutek ogroženosti – zaradi nevednosti reakcije zaradi substanc	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(D87)	Najtežje pa je če so poleg tudi otroci,	Strah – za otrokovo varnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D88)	takrat moraš paziti na njihovo in lastno varnost.	Strah – lastno in otrokovo varnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D89)	Takrat pa res ne vem kako se bo zgodba zaključila.	Nevednost - kako se bo zgodba zaključila	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D90)	Največkrat je v takšnih primerih prišlo	Nasilje do lastnine	Nasilje	Napete situacije

	do nasilja do lastnine.			
(D91)	Na primer poškodovanja pohištva	Nasilje do lastnine – poškodba pohištva	Nasilje	Napete situacije
(D92)	ali pa poškodovanja vrat.	Nasilje do lastnine – poškodba vrat	Nasilje	Napete situacije
(D93)	Ampak nikoli ne veš kdaj bo jezo obrnil proti tebi.	Nasilje do lastnine – samo do lastnine	Nasilje	Napete situacije
(D94)	Enkrat sem poklicala tudi policijo.	Prijava na policijo	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D95)	Uporabnik je postal nasilen.	Nasilen uporabnik	Nasilje	Napete situacije
(D96)	Sicer je bil nasilen do predmetov,	Nasilje do lastnine	Nasilje	Napete situacije
(D97)	ne do mene.	Nasilje do lastnine – samo do lastnine	Nasilje	Napete situacije
(D98)	Ampak sem zaradi varnosti poklicala policijo.	Prijava na policijo – zaradi varnosti	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D99)	Brcal je v omare,	Brcanje omare	Nasilje	Napete situacije
(D100)	vse kar mu je prišlo pod roke	Metanje stvari po prostoru	Nasilje	Napete situacije

	je metal po prostoru.			
(D101)	Začel je kričati	Kričanje	Nasilje	Napete situacije
(D102)	in mi groziti.	Grožnje	Nasilje	Napete situacije
(D103)	Sicer se ne dogaja velikokrat da pokličem policijo,	Prijava na policijo - ne vedno	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D104)	ampak znam presoditi kdaj se prestopi meja.	Prijava na policijo – pred tem ocena situacije	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D105)	Strah me je bilo, da bo jezo usmeril tudi na mene	Strah – jeza usmerjena na socialno delavko	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D106)	in postal tudi do mene fizično nasilen.	Strah – pred fizičnim nasiljem	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D107)	Veliko je tudi verbalnih groženj.	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(D108)	Včasih jih poskušaš preslišati.	Verbalno nasilje - preslišanje	Nasilje	Napete situacije
(D109)	Absolutno pa ni v redu ko ti reče, da bo moja družina trpela.	Grožnje – proti družini socialne delavke	Nasilje	Napete situacije

(D110)	Pri nekaterih uporabnikih veš v kakšni družbi je in da ti ta družba lahko marsikaj naredi.	Grožnje – nasilna družba uporabnika	Nasilje	Napete situacije
(D111)	Tako da se ustrašiš za varnost ne samo sebe,	Strah – za svojo varnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D112)	ampak se ustrašiš za varnost družine.	Strah – za varnost lastne družine	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D113)	Enkrat sem bila zaradi uporabnika pod policijsko zaščito.	Pomoč policije – policijska zaščita	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D114)	To je pa skrajno neprijetno.	Neprijetnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D115)	Policija je krožila okoli mojega bloka	Pomoč policije - zaradi ogroženosti	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D116)	in me je spremljala.	Pomoč policije – spremstvo	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D117)	Dobila sem navodilo, da ne smem zapuščati stanovanja,	Prepoved zapuščanja stanovanja socialne delavke	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije

(D118)	ker me niso imeli časa paziti 24 ur.	Pomoč policije – spremljanje skoraj 24 ur na dan	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D119)	Veš, da če se ti kaj zgodi policija ne bo takoj poleg in ti pomagala.	Strah – policija ne bo prišla pravočasno	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D120)	Tako, da si v strahu.	Strah – policija ne bo prišla pravočasno – si v strahu	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D121)	Največ je verbalnega nasilja.	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(D122)	Mislim, da sem si v vseh teh letih nabrala veliko izkušenj in znanja,	Več letne izkušnje – lažje obvladovanje situacije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D123)	da znam pomiriti situacijo.	Več letne izkušnje – pomiritev situacije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D124)	Seveda pride tudi do tega da kaj narobe poveš,	Možnost zmote	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D125)	ker nikoli ne veš kdaj bo kakšna beseda	Samo beseda lahko vpliva na uporabnika drugače	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije

	slabo vplivala na uporabnika.			
(D126)	Povem jim, da sem tam da jim pomagam.	Pomoč	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D127)	Da se pogovarjamo,	Pogovor	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D128)	povabimo jih v skupno delo.	Povabilo v skupno delo	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D129)	Povabim jih tudi v nadaljnje sodelovanje.	Povabilo v nadaljnje sodelovanje	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(D130)	Včasih pomaga, da jim pustim, da povedo svoje v visokem tonu,	Jeza uporabnikov zaradi stiske	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(D131)	nato se umirijo	Čez čas se uporabnik umiri	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(D132)	in potem opravičijo.	Uporabniki se opravičijo za nasilje	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(D133)	V veliko pomoč mi je tudi če nisem sama,	Boljše je če nisi sam	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(D134)	torej da je vsaj še en poleg mene v napeti situaciji.	Boljše je če nisi sam – pomoč kolega	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(D135)	Če preide v skrajnost pokličem policijo in njih obvestim.	Prijava na policijo	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(D136)	Na terenu imam vedno mobilni telefon s sabo.	Varovalni dejavniki – mobilni telefon s seboj	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D137)	Če vemo da bo na terenu napeto gremo vedno v dvojici	Varovalni dejavniki – Na teren s kolegom/kolegico	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D138)	in tako skrbimo za našo varnost.	Varovalni dejavniki – Na teren s kolegom/kolegico – večja varnost	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D139)	Odvisno od situacije ampak lahko pokličemo tudi policijo,	Varovalni dejavniki – predhodni klic policiji	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D140)	da bodo v pripravljenosti.	Varovalni dejavniki – predhodni klic policiji – policija v pripravljenosti	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D141)	Če vem, da zna priti do napete situacije obvestim	Varovalni dejavniki – obvestilo	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

	kolege kam grem	kolegom o kraju odhoda		
(D142)	in če me dolgo ni naj me kaj pokličejo.	Varovalni dejavniki – v daljšem izostanku klic kolegov	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D143)	Avto parkiram najbližje kar se da k vhodnim vratom.	Varovalni dejavniki – postavitve avta tako da lahko odpelješ takoj	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D144)	Pustimo odklenjena vrata avtomobila.	Varovalni dejavniki – odklenjen avtomobil	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D145)	Pustimo odprta vrata hiše.	Varovalni dejavniki – odprta vrata hiše	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D146)	Tako, da lahko čim prej zapustimo prostor.	Varovalni dejavniki – umik socialne delavke	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D147)	Mislim, da smo vse dosti pogumne	Izkušnje - pogum	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D148)	in tisti moment ne razmišljaš o svoji varnosti,	Izkušnje – pogum – ne razmišljanje o varnosti	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D149)	ampak greš v akcijo in začneš zadeve reševati.	Izkušnje – pogum – ne razmišljanje o varnosti, takojšnje reševanje	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(D150)	V pisarni, če vem, da se zna zgoditi, da bo prišlo do napete situacije, o tem obvestim kolege,	Varovali dejavniki - Obvestilo kolegom	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D151)	da bodo pazljivi, če bo prišlo do kričanja,	Varovali dejavniki - Obvestilo kolegom – pozornost na kričanje	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D152)	da mi pridejo v pomoč.	Varovali dejavniki - Obvestilo kolegom – pomoč	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D153)	Prav tako, če ocenim, da bo v pisarni napeto,	Varovali dejavniki - Presoja situacije	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D154)	povabim kolegico, da se mi na razgovoru pridruži.	Varovali dejavniki - Presoja situacije – razgovor v dveh	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D155)	Kdaj pustim odprta vrata od pisarne.	Varovali dejavniki – odprta vrata pisarne	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(D156)	Ali pa potrkam sosedni pisarni, da pride k meni.	Trkanje sosednji pisarni za pomoč	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(D157)	Super je, da nam je omogočeno, da lahko na teren hodimo v dveh.	Pozitivna stran, omogočanje delo v paru na terenu	Varnost na terenu	Skrb za lastno varnost
(D158)	Tudi, da smo na razgovorih vsaj v dveh.	Pozitivna stran razgovori v paru	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(D159)	Sicer pa je zaradi obsega dela	Večji obseg dela	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D160)	in premalo zaposlenih	Večji obseg dela – premalo zaposlenih	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D161)	nemogoče da bi bila stalnica delo v dveh.	Večji obseg dela – premalo zaposlenih – nemogoče delo v dveh večkrat	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D162)	Želela bi si, da bi na interventno delo ponoči hodili v dveh,	Večji obseg dela – premalo zaposlenih – nemogoče delo v dveh večkrat – želja po spremembi	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D163)	ampak so naše predloge zavrnili.	Zavrnjeni predlogi	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D164)	Odgovorili so nam, da lahko brez težav to	Zavrnjeni predlogi – brez težav samostojno delo	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

	opravlja ena oseba.			
(D165)	Kar pa absolutno ne drži,	Zavrtnjeni predlogi – brez težav samostojno delo – ne drži	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D166)	to ni varno.	Zavrtnjeni predlogi – brez težav samostojno delo – ni varno	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D167)	Nikoli ne veš na kaj boš naletel.	Zavrtnjeni predlogi – brez težav samostojno delo – nevednost o situaciji	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D168)	Če greš na teren k poznanemu uporabniku veš kaj pričakuješ,	Zavrtnjeni predlogi – brez težav samostojno delo – nevednost o pričakovanju	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D169)	če pa prideš prvič k enemu pa nikoli ne veš kaj te bo dočakalo.	Zavrtnjeni predlogi – brez težav samostojno delo – prvi obisk težji brez kolega	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D170)	Želela bi si, da bi se na temu kaj spremenilo, vsaj zdaj po reorganizaciji.	Upanje na spremembo z reorganizacijo	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D171)	Pisarne so narejene slabo.	Urejenost prostorov sedaj – slaba urejenost	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost

(D172)	Ni mogoče, da bi se odmaknil iz pisarne ob napeti situaciji.	Urejenost prostorov sedaj – Ne mogoč umik iz pisarne	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(D173)	Ampak mislim, da tukaj ne more organizacija nič spremeniti.	Urejenost prostorov sedaj – ni mogoče spremeniti	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(D174)	Prav tako bi bilo super imeti v pisarni rdeči gumb.	Varovalni sistemi v pisarnah	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D175)	Da je kakšen varnostnik v bližini.	Pozitivna stran za varnostnika	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D176)	Ampak je zaradi financ to nemogoče.	Zavrtnjeni predlogi - premalo financ za varovanje	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D177)	Tako, da je veliko na nas samih da poskrbimo sami zase.	Preveč na samih zaposlenih za skrb za varnost	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D178)	Imamo enkrat mesečne supervizije.	Enkrat na mesec	Supervizija	Podpora in pomoč
(D179)	Imamo tudi izobraževanja,	Organizirana izobraževanja	Izobraževanja	Podpora in pomoč
(D180)	na primer izobraževanje	Organizirana izobraževanja –	Izobraževanja	Podpora in pomoč

	delo z nasilnimi uporabniki.	delo z nasilnimi uporabniki		
(D181)	Ampak, ko pride do napete situacije pozabiš na vse tehnike o katerih si se učil.	Organizirana izobraževanja – delo z nasilnimi uporabniki – v napeti situaciji pozabiš na tehnike	Izobraževanja	Podpora in pomoč
(D182)	Mislim, da je supervizija zelo pomembna	Zelo pomembno	Supervizija	Podpora in pomoč
(D183)	in izobraževanja tudi.	Zelo pomembna	Izobraževanja	Podpora in pomoč
(D184)	Pomemben je tudi dober kolektiv.	Dober kolektiv je pomemben	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D185)	S kolegi se veliko pogovarjamo o tem kar se nam je zgodilo.	Veliko pogovorov	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D186)	Ali na terenu	Veliko pogovorov – o terenu	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D187)	ali pa v pisarnah.	Veliko pogovorov – o dogodkih v pisarnah	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč

(D188)	Na primer ko kolegice slišijo kričanje z pisarne	Velika pomoč – hrup v pisarni	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D189)	in vidijo da je uporabnik odšel me pridejo vprašati kako sem,	Velika pomoč – hrup v pisarni – priskočijo na pomoč	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D190)	če je vse v redu ali če kaj potrebujem.	Velika pomoč – hrup v pisarni – ponujena pomoč	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D191)	Skratka največ podpore in pomoči dobim s strani sodelavk.	Veliko podpore in suporta	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D192)	S prejšnjo direktorico smo se tudi veliko pogovarjali o neprijetnih situacijah.	Veliko pomoči s strani prejšnje direktorice	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(D193)	Moj predlog je, da bi na teren hodili dve.	Vedno v dvojici na teren	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D194)	Tako, da bo potem lažje delo	Vedno v dvojici na teren – lažje	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(D195)	in tudi to je velika pomoč in podpora.	Vedno v dvojici na teren – velika podpora in pomoč	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

(D196)	Nisi sam.	Vedno v dvojici na teren – nisi sam	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
--------	-----------	---	------------------------	------------------------------------

8.11 Odprto kodiranje intervjuja E

Številka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(E1)	Na centru za socialno delo sem zaposlena 3 leta in pol.	3 leta in pol	Čas dela	Delo na centru za socialno delo
(E2)	delam na uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Delo na centru za socialno delo
(E3)	in opravljam tudi stike pod nadzorom.	Stiki pod nadzorom	Področje dela	Delo na centru za socialno delo
(E4)	Izkušnje s terenskim delom imam prav tako 3 leta in pol.	3 leta in pol – terenskega dela	Čas dela	Terensko delo
(E5)	Veliko izkušenj na terenu imam na področju stikov pod nadzorom.	Veliko izkušenj iz stikov pod nadzorom	Način dela	Terensko delo - potek
(E6)	Najmanj imam izkušenj na terenu iz uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.	Najmanj izkušenj na področju iz uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Način dela	Terensko delo - potek

(E7)	To pa zato, ker najmanj hodim na teren na temu področju.	Najmanj terena na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Način dela	Terensko delo - potek
(E8)	Na področju stikov pod nadzorom sem se odpravila na terensko delo tudi v zavodih.	Teren v zavodu	Način dela	Terensko delo - potek
(E9)	Tako, da imam izkušnje z obiskom uporabnikov v domačem okolju	Obisk uporabnika v domačem okolju	Način dela	Terensko delo - potek
(E10)	in v institucijah.	Teren v institucijah	Način dela	Terensko delo - potek
(E11)	Velikokrat, ampak ne vedno, obvestim pomočnico direktorice, kdaj se odpravim na teren.	Obvestilo pomočnici direktorice	Način dela	Terensko delo - potek
(E12)	Vedno obvestim	Obvestilo tajništvu o odhodu	Način dela	Terensko delo - potek

	tajništvo o odhodu.			
(E13)	Tajništvo obvestim predvsem zaradi klicev uporabnikov,	Obvestilo tajništvu o odhodu - zaradi klicev uporabnikov	Način dela	Terensko delo - potek
(E14)	da jim povedo da me takrat ni.	Obvestilo tajništvu o odhodu – obvestilo uporabnikom o odsotnosti	Način dela	Terensko delo - potek
(E15)	Odvisno od situacije pa je ali odidem na teren sama	Samostojen obisk	Način dela	Terensko delo - potek
(E16)	ali v paru.	Obisk v paru	Način dela	Terensko delo - potek
(E17)	Kadar predvidevam, da bo situacija napeta prosim kolegico, da gre z menoj.	Pari za obisk – Predvidevanje napete situacije	Način dela	Terensko delo - potek
(E18)	V večini primerov pa hodim sama.	Samostojen obisk	Način dela	Terensko delo - potek
(E19)	V večini primerov so uporabniki seznanjeni, da bom prišla.	Napovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(E20)	Na primer, ko sem odšla v zavod na obisk k mladostniku,	Napovedan obisk – v zavodu	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E21)	so ga seznanili, da bom prišla.	Napovedan obisk – v zavodu seznanili uporabnika	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E22)	Uporabnike pokličem	Napovedan obisk – prek telefonskega klica	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E23)	in se z njimi dogovorim za uro	Napovedan obisk – dogovor za uro	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E24)	in datum prihoda.	Napovedan obisk – dogovor za datum	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E25)	Na teren sem se nenapovedano odpravila,	Nenapovedan obisk	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E26)	ker nisem mogla stopiti v kontakt z uporabnico.	Nenapovedan obisk - zaradi nemogočega kontaktiranja	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E27)	Nisem imela njene telefonske številke,	Nenapovedan obisk - brez telefonske številke	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika

(E28)	na naše dopise pa ni odgovarjala.	Nenapovedan obisk - uporabnik ne odgovarja na dopise	Način dela	Terensko delo – seznanjenje uporabnika
(E29)	Takrat smo se na teren odpravile v paru.	Pari za obisk	Način dela	Terensko delo – potek
(E30)	Povod za odhod na teren je bil zaradi neizpolnjene vloge.	Ne izpolnjena vloga	Razlog za terensko delo	Terensko delo – potek
(E31)	Ko gre za prve obiske se odpravimo na teren v dvojici.	Prvi obisk pri uporabniku – obisk v paru	Prvi obisk	Terensko delo – potek
(E32)	Tudi druge kolegice me kdaj prosijo, da grem z njimi.	Kolegica prosi za spremstvo na teren	Razlog za terensko delo	Terensko delo – potek
(E33)	S kolegico sem se na teren odpravila zaradi anonimne prijave.	Kolegica prosi za spremstvo na teren - anonimna prijava	Razlog za terensko delo	Terensko delo – potek
(E34)	Uporabnico, smo obiskali na domu.	Kolegica prosi za spremstvo na teren - obisk na domu	Razlog za terensko delo	Terensko delo – potek

(E35)	Z napetimi situacijami sem se že srečala,	Prisotne napete situacije na terenu	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E36)	enkrat ko sem bila poleg stikov pod nadzorom.	Prisotne napete situacije na terenu – stiki pod nadzorom	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E37)	Oče in otrok star 6 let sta imela dogovorjen stik.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E38)	Odšli smo na izlet do bližnjega kraja, z avtom.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – med izletom	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E39)	Po končanem stiku pa smo se z avtom odpravili nazaj proti centru za socialno delo.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – dogovor da zaključijo na CSD	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E40)	Na kar se pri centru za socialno delo sploh ni ustavil	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – ni ustavil na CSD	Ogroženost na terenu	Napete situacije

(E41)	ampak pot nadaljeval naprej.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – pot nadaljeval v neznano	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E42)	Vprašala sem ga kam gremo	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – nevednost kam pelje uporabnik	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E43)	in odgovoril mi je da kamor bo on želel.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – uporabnik ni želel povedati kam	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E44)	Takrat sem se ustrašila	Strah	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E45)	in počutila sem se neprijetno,	Neprijetnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E46)	marsikaj se mi je porajalo v glavi.	Razmišljanje o tem kaj bi se lahko zgodilo	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E47)	Strah me je bilo,	Strah	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije

(E48)	da bo mene nekje vrgel ven	Strah -pred tem da bo uporabnik vrgel ven z avta socialno delavko	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E49)	in s seboj odpeljal otroka.	Strah – pred tem da bo odpeljal otroka	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E50)	Bala sem se za svojo varnost,	Strah – za svojo varnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E51)	še bolj pa za otrokovo varnost.	Strah – za otrokovo varnost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E52)	Na kar sem ugotovila, da nas pelje k njegovi mami.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – uporabnik brez dovoljenja odpeljal k svoji mami	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E53)	Otroka je odpeljal pogledati babico	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – otroka peljal k babici	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E54)	ampak je s tem kršil dogovor.	Napeta situacija med	Ogroženost na terenu	Napete situacije

		stikom pod nadzorom – kršil dogovor		
(E55)	Ko sem ocenila, da otrok ni v nevarnosti,	Ocena situacije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(E56)	ga nisem želela na silo zvleči stran od babice,	Ocena situacije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(E57)	ker bi s tem škodila otroku.	Ocena situacije	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(E58)	Sem pa potem mirno, po 15 minutah, povedala	Miren ton pogovora	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(E59)	da je obisk zaključen in da moramo oditi.	Miren ton pogovora – čas za odhod	Načini obvladovanja situacije	Napete situacije
(E60)	Oče je to mirno sprejel	Mirnost	Reakcije uporabnika	Napete situacije
(E61)	in odpeljali smo se nazaj proti centru za socialno delo.	Napeta situacija med stikom pod nadzorom – umiritev situacije	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E62)	Drugi primer napete situacije, ki bi ga izpostavila pa je bil tu v pisarni.	Izvajanje nasilja v pisarnah	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije

(E63)	V okviru stikov pod nadzorom, je uporabnik (oče) snemal celoten pogovor med stikom.	Primer napete situacije med stikom pod nadzorom	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(E64)	Prav tako je snemal pogovore z mano po telefonu.	Snemanje pogovorov	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(E65)	Sprva sem mislila, da me želi na ta način ustražovati	Ustražovanje s snemanjem	Ogroženost v pisarnah	Napete situacije
(E66)	in da v resnici ne snema,	Ustražovanje s snemanjem – v resnici ne snema	Nasilje	Napete situacije
(E67)	ampak nas je dejansko snemal.	Ustražovanje s snemanjem – v resnici ne snema , ampak je snemal	Nasilje	Napete situacije
(E68)	Zaradi tega snemanja se dejansko počutim ogrožena,	Občutek ogroženost	Občutki v primeru nasilja	Napete situacije
(E69)	ker on te posnetke večkrat posluša	Ustražovanje s snemanjem – večkratno	Nasilje	Napete situacije

		poslušanje posnetkov		
(E70)	in potem nas "lovi na besedah".	Ustrahovanje s snemanjem – lovljenje na besedah	Nasilje	Napete situacije
(E71)	Ravno zaradi tega smo potem sklenili dogovor s kolegico,	Ocena ogroženosti – posvet s kolegom	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E72)	da smo me obiskom prisotni dve.	Ocena ogroženosti – odločitev za delo v paru	Ogroženost na terenu	Napete situacije
(E73)	Veliko je prisotnega verbalnega nasilja,	Verbalno nasilje	Nasilje	Napete situacije
(E74)	ampak se takrat ne počutim ogrožena.	Verbalno nasilje - ni prisotnega občutka ogroženosti	Nasilje	Napete situacije
(E75)	Na primer, ko kakšen uporabnik pride po denarno pomoč se razjezi, da je ta pomoč prenizka.	Jeza - zaradi prenizke denarne pomoči	Reakcije uporabnikov	Napete situacije

(E76)	Ampak je jezen na sistem	Jeza – na sistem, državo, banko	Reakcije uporabnikov	Napete situacije
(E77)	in ne name,	Jeza – ne na zaposlene	Reakcije uporabnikov	Napete situacije
(E78)	ker vedo da jim ne določam jaz višine denarne pomoči.	Jeza – ne na zaposlene, ker vedo da ne določajo oni pravil	Reakcije uporabnikov	Napete situacije
(E79)	V napeti situaciji sem poskušala ostati mirna,	Miren ton pogovora	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E80)	zbrana.	Zbranost	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E81)	Nisem naredila panike,	Brez panike	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E82)	ker je bil poleg otrok	Brez panike – zaradi otrok	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E83)	in morala sem misliti tudi na otroka,	Brez panike – misliti na otroka	Način obvladovanja situacije	Napete situacije

(E84)	da ga ne prestrašim.	Brez panike – mirnost otoka	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E85)	Videla sem, da nas ni odpeljal na nevaren kraj	Ocena situacije	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E86)	tako, da nisem poklicala policije.	Odločitev da pomoč policije ni potrebna	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E87)	Ocenila sem, da ne potrebujem dodatne interventne pomoči.	Ocena situacije – ne potrebna dodatna pomoč	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E88)	Uporabniku sem povedala da to ni v skladu z dogovorom.	Miren ton pogovora – ni v skladu z dogovorom	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E89)	Pogovorila sem se z njim	Pogovor	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E90)	in ga vprašala če se zaveda, da lahko pride tudi do kakšnih posledic.	Vprašanje po posledicah	Način obvladovanja situacije	Napete situacije

(E91)	Posledice so lahko zaradi kršenja dogovora.	Posledice zaradi kršenja dogovora	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(E92)	Nato sem ga povabila na pogovor na center za socialno delo.	Pogovori na CSD	Ukrepi v primeru nasilja	Napete situacije
(E93)	Tudi kadar so uporabniki verbalno nasilni, ostanem mirna	Brez panike – tudi v primeru nasilja	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E94)	in se z njimi pogovarjam umirjeno.	Brez panike – umirjen pogovor	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E95)	Pazim na ton govora,	Miren ton pogovora	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E96)	poskušam vnašati humor v pogovor.	Vnašanje humorja v pogovor	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E97)	Skratka veliko delam na tem, da se uporabnik ob meni sprosti.	Delo na sprostitev uporabnika	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E98)	Uporabniku obrazložim kaj	Razlaga uporabniku –	Način obvladovanja situacije	Napete situacije

	je namen mojega obiska,	kaj je namen obiska		
(E99)	ga sprašujem če ga kaj zanima.	Pogovor - Spraševanje kaj uporabnika zanima	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E100)	Ga sprašujem če ima kakšen komentar,	Pogovor – spraševanje po komentarjih	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E101)	na ta način ga vključujem v pogovor	Pogovor – vključevanje uporabnika v pogovor	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E102)	in mislim da se tako tudi bolj sprosti.	Pogovor – deluje sproščujoče	Način obvladovanja situacije	Napete situacije
(E103)	Preden grem na teren povem kakšni kolegici kam grem,	Varovalni dejavniki - Obvestilo kolegom	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(E104)	pri sebi imam vedno telefon.	Varovalni dejavniki - mobilni telefon s seboj	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(E105)	Kadar vem, da bi znala biti situacija napeta	Varovalni dejavniki - Presoja situacije	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost

(E106)	s seboj povabim kolegico.	Varovalni dejavniki - Presoja situacije - razgovor v dveh	Strategije za večjo varnost	Skrb za lastno varnost
(E107)	Super mi je, da lahko delamo v parih,	Pozitivna stran razgovori v paru	Varnost v pisarni	Skrb za lastno varnost
(E108)	da lahko gremo na teren v paru.	Pozitivna stran, omogočanje delo v paru	Ukrepi organizacije za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E109)	Ampak glede na količino dela to ni vedno mogoče.	Večji obseg dela	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E110)	Vedno več je birokracije,	Večji obseg dela – preveč birokracije	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E111)	kar nam otežuje delo na terenu.	Večji obseg dela – oteževanje dela na terenu	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E112)	Otežuje nam, da se sploh odpravimo na teren.	Večji obseg dela – težji odhod na teren	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E113)	kaj šele, da bi vedno prosili kolege da	Večji obseg dela - premalo zaposlenih -	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost

	hodimo na teren v paru.	nemogoče delo v dveh večkrat		
(E114)	Mislím, da bi bilo potrebno spremeniti kaj na tem področju.	Večji obseg dela - želja po spremembi	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E115)	Da bo teren bolj dostopen.	Večji obseg dela - želja po spremembi – bolj dostopen teren	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E116)	Da bomo potem res lahko hodili večkrat v parih.	Večji obseg dela - želja po spremembi – delo v parih	Predlogi za varnost	Skrb organizacije za varnost
(E117)	Organizirane so skupinske supervizije.	Organizirana supervizija	Supervizija	Podpora in pomoč
(E118)	Sama se jih ne udeležujem.	Ne udeleževanje	Supervizija	Podpora in pomoč
(E119)	Razlog, da se jih ne udeležujem je velikost skupine.	Ne udeleževanje – zaradi velikosti skupine	Supervizija	Podpora in pomoč
(E120)	Meni osebno je to prevelika skupina	Ne udeleževanje –prevelika skupina	Supervizija	Podpora in pomoč

(E121)	in se ne počutim dovolj sproščeno,	Ne udeleževanje –ni sproščenosti	Supervizija	Podpora in pomoč
(E122)	da bi pred vsemi delila mojo zgodbo.	Ne udeleževanje – težje podeljevanje zgodb pred veliko skupino	Supervizija	Podpora in pomoč
(E123)	Počutila bi se zelo neprijetno.	Ne udeleževanje – neprijetnost	Supervizija	Podpora in pomoč
(E124)	Trenutno na to nisem še pripravljena,	Ne udeleževanje – ne pripravljenost	Supervizija	Podpora in pomoč
(E125)	morda se čez kakšno leto ali več odločim za udeležbo supervizije.	Ne udeleževanje – morda čez nekaj let	Supervizija	Podpora in pomoč
(E126)	Vseeno pa mislim, pa da so zelo koristne.	Zelo pomembno	Supervizija	Podpora in pomoč
(E127)	Slišiš zgodbe drugih kolegov.	Slišanje zgodb kolegov	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč
(E128)	Poskušaš izkušnje kolegov	Preslikanje zgodb kolegov nase	Pozitivne strani supervizije	Podpora in pomoč

	preslikati na svojo izkušnjo.			
(E129)	V veliko pomoč so mi kolegi,	Velika pomoč	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E130)	ker se lahko z njimi pogovorim o izkušnji, ki se mi je zgodila	Podeljevanje zgodb	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E131)	ali pa jih lahko vprašam za nasvete	Nasveti	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E132)	in tako lažje delam naprej.	Lažje delo naprej	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E133)	Podpora kolegov mi največ pomeni.	V veliko pomoč pogovori s kolegi	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E134)	Torej največ podpore in pomoči dobim iz neformalnih pogovorov.	Veliko podpore in suporta	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč
(E135)	Mislim da je zelo pomemben kompatibilen tim.	Dober kolektiv je pomemben	Podpora in pomoč s strani kolegov	Podpora in pomoč

(E136)	Moj predlog je, da bi bile uspešne oblike pomoči tudi individualne supervizije	Predlog – individualne supervizije	Supervizija	Podpora in pomoč
(E137)	ali pa mogoče manjše skupne kot so pa sedaj.	Predlog – manjše skupine na superviziji	Supervizija	Podpora in pomoč
(E138)	Meni bi bilo lažje če bi bila organizirana takšna oblika pomoči.	Predlog – lažje ob taki pomoči	Supervizija	Podpora in pomoč

8.12 Osnovno kodiranje

Osnovno kodiranje

TEMA 1: Delo na centru za socialno delo

- Področje dela
 - Duševno zdravje (A1)
 - Brezdomne osebe in ostale ogrožene skupine prebivalstva (B1)
 - Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (E2)
 - Stiki pod nadzorom (E3)
- Čas dela
 - 3 leta in pol (E1)
 - 9 let (A2)
 - 10 let (B2)
 - 12 let (C1)

TEMA 2: Terensko delo

- Čas dela
 - 3 leta in pol – terenskega dela (E4)
 - 9 let – terenskega dela (A3)
 - 10 let – terenskega dela (B3)
 - 12 let – terenskega dela (C2)
 - 27 let – terenskega dela (D1)
- Organizacija dela
 - Sama organizira (A4), (B4)
 - Celodnevno terensko delo (B5, D23)
 - Velik obseg dela (C6)
 - Ni mogoče vedno na teren (C7)
 - Ni mogoče vedno na teren, pomembnost terena (C8)
 - Na teren na neuraden dan (C9)
 - Obisk več uporabnikov v enem dnevu (D24)
 - Organizacija lažja pred reorganizacijo (D17)
 - V tajništvu izpolnjevanje obrazcev (D18)
 - Organizacija težja po reorganizaciji (D19)
 - Obrazci vzamejo preveč časa (D20)

- teren se odmika (D21)
- težje obiskati več uporabnikov (D22)
- vnašanje v sistem (C16)
- Sredstva za teren
 - Službeno vozilo (A5, B6, C10, D16)
 - Rezervacija vozila (A6, B7)
 - Potrebni dogovori s sodelavci glede uporabe (A7)
 - Terensko vozilo
 - večinoma (A8)
 - Lasten avto (A9)
 - Če je lokacija blizu (A10)
 - Če poznaš uporabnika (A11)
 - Vrnejo stroške (A12)
 - Raje ne (A13)
 - Odprava na teren odvisna od prostosti službenega vozila (B8)

TEMA 3: Terensko delo – potek

- Prvi obisk
 - Prvi obisk pri uporabniku
 - obisk v paru (A14, B10, E31)
 - Samostojni obisk socialnega delavca redek (A15)
 - Nepoznavanje situacije (A16)
 - Zagotovitev lastne varnosti (A17)
 - Zagotovitev dobrih občutkov pri uporabniku (A18)
 - Lažje situacije za vse (A19)
- Način dela
 - Pari za obisk (D26, E16, E29)
 - Odvisno od situacije (A20, D27)
 - Odvzem otroka (D28)
 - Predvidevanje napete situacije (E17)
 - Pari glede na področje dela (A21)

- Samostojni obiski (A22, D25, E15, E18)
- Obvestilo kolegom o samostojnem odhodu (A23, B9)
- Obvestilo tajništvu o odhodu (C11, E12)
 - Zaradi evidence (C12)
 - Zaradi klicev uporabnikov (C13, E13)
 - Obvestilo uporabnikom o odsotnosti (C15, E14)
 - Tajništvo ureja klice (C14)
- Razlog za terensko delo
 - Obisk uporabnika
 - zaradi anonimne prijave (A38, D3)
 - zaradi neuradne prijave (A39)
 - Poročilo (D4)
 - Nikoli brez razloga (D5)
 - Kolegica prosi za spremstvo na teren (B11, E32)
 - Anonimna prijava (E33)
 - Obisk na domu (E34)
 - Domače okolje (D9)
 - Občutek sproščenosti uporabnika (D10)
 - Občutek varnosti (D11)
 - Lažji pogovor (D12)
 - Pomemben teren (D13)
 - Na CSD uporabnik v krču (D14)
 - Na CSD uporabnik veliko ne pove (D15)
 - Ne izpopolnjena vloga (E30)

TEMA 4: Terensko delo – seznanjenje uporabnika

- Način dela
 - Napovedan obisk (A24, B16, E19)
 - Prek telefonskega klica (B18, C22, E22)
 - Dogovor o obisku (C23)
 - Dogovor za uro (E23)
 - Dogovor za datum (E24)
 - V zavodu (E20)
 - V zavodu seznanili uporabnika (E21)

- Nenapovedan obisk (A25, E25)
 - Zaradi nemogočega kontaktiranja (A35, E26)
 - Uporabnik nima mobilnega telefona (B14)
 - Brez telefonske številke (E27)
 - Uporabnik ne odgovarja na dopise (E28)
 - Zaradi informacije iz okolja (A36)
 - Na podlagi klica (A37)
 - Poznavanje uporabnika (B15)
 - Posebne okoliščine (B25)
 - Anonimna prijava (B26)
 - Predlog kolegice za obisk uporabnika (B27)
- Odvisno od uporabnikov ali bo obisk napovedan ali ne (A26)
- Večletno sodelovanje z uporabniki (A27)
- Čas obiska
 - odvisnost od poznavanja uporabnikov (A30)
- Odvisno od situacije (A31)
 - Najava prihoda (A32)
 - Nenapovedan obisk (A33)
- Uporabniki
 - Dobro sprejemanje s strani uporabnikov (C24)
 - Slabo poznanstvo, drugačno sprejemanje (D46)
 - Uporabniki, ki te poznajo, ti zaupajo (D47)
 - Te lažje spustijo v svoje okolje (D48)
 - Pri uporabnikih z večletnim sodelovanjem (B12, C20)
 - obisk kadarkoli (A28)
 - Lažja prilagoditev časa siceršnjemu delu (A29)
 - Poznavanje njihove rutine (B13)
 - Uporabniki poznajo namen obiska (C21)
 - Drugačno sprejemanje (D45)

TEMA 5: Napete situacije

- Ogroženost na terenu
 - Obisk uporabnika
 - Na domu (C35, D69)

- Zunaj na odprtem (A54)
- Ne v notranjih prostorih uporabnika (A55)
- Nobena neprijetne situacija (A56)
- Nič neprijetnega se ni zgodilo (A57)
- Pozitiven izid obiska (B47)
- Občutek ogroženosti
 - Iz higienskih vidikov (B31, B35)
 - Slabo higiensko stanje v okolju uporabnika (B32)
 - Slaba stanja bivališč uporabnika (B33)
 - Zaradi nevednosti pričakovanja (B42)
 - Zaradi nevednosti reakcije (B44, D57, C43, B54, D85)
 - Zaradi prisotnosti substanc (D84),
 - Zaradi prisotnega alkohola (B43, D56, C40)
 - Zaradi nevednosti reakcije zaradi substanc (D86)
- Napeta situacija v interventni službi (C32), (D64)
 - Redko sodelovanje z uporabniki (D65)
 - Nepoznavanje uporabnikov (D66)
- Klic s policije (C33, D67)
- Sodelovanje s policijo (C34, D68)
- Več pozitivnih izkušenj (C59)
- Manj negativnih izkušenj (C60)
- Primer zanemarjanja (D49)
- Odvzem otroka (D50)
- Napeto že pred odvzemom (D51)
- Ocena ogroženosti (D53)
 - Obisk s kolegico (D54)
 - Posvet s kolegom (E71)
 - Odločitev za delo v paru (E72)
- Uporabnik s puško (D55)
- Prisotne napete situacije na terenu (E35)
 - Stiki pod nadzorom (E36, E37)
 - Med izletom (E38)
 - Dogovor, da zaključijo na CSD (E39)
 - Ni ustavil na CSD (E40)

- Pot nadaljeval v neznano (E41)
 - Nevednost kam pelje uporabnik (E42)
 - Uporabnik ni želel povedati kam (E43)
 - Uporabnik brez dovoljenja odpeljal k svoji mami (E52)
 - Otroka peljal k babici (E53)
 - Kršil dogovor (E54)
 - Umiritev situacije (E61)
- Ogroženost v pisarnah
 - Primer napete situacije
 - - gospod uporabil silo za vstop v pisarno (B49)
 - Nasilje gospoda (A69)
 - Izvajanje nasilja v pisarnah (A70, E62)
 - Veliko uporabnikov pride v pisarno
 - Pod vplivom alkohola (B56)
 - Pod vplivom substanc (B57)
 - Uporabnik na redno sam prihaja v pisarno (A78)
 - Usmerjenost jeze
 - na prostor (A79)
 - ne na zaposlene (A80)
 - Občutek ogroženosti
 - Zaradi klicev na mobilni telefon (A81)
 - Zaradi velike količine klicev na mobilni telefon (A82)
 - Večji občutek ogroženosti v pisarni kot pa na terenu (B48)
 - Veliko napetih situacij v pisarni (C54)
 - Slaba organizacija prostorov
 - uporabnik stoji na vratih, večja ogroženost (B53)
 - Primer napete situacije med stikom pod nadzorom (E63)
 - Snemanje pogovorov (E64)
- Reakcije uporabnika
 - Razburjenost uporabnice zaradi obiska (A50)
 - Odklon (A51, A47)
 - Zadržanje v sobi (A52)
 - Potreba po pogovoru (A53)
 - Obisk na domu ni bil izveden zaradi izogibanja (A75)

- Izogibanje (A76)
- Uporabnik ni želel obiska na domu (A77)
- Dobro sprejemanje s strani uporabnikov (B29, C61)
 - Dobro sprejemanje pomoči (C62)
- Dobrodošli pri uporabnikih (B30)
- Jeza uporabnikov zaradi stiske (B40, D130)
- Neposlušnost (C41)
- Klic na policijo (C46)
- Obtožba, da socialna delavka grozi (C48)
- Uporabniki se opravičijo za nasilje (C58, D132)
- Čez čas se uporabnik umiri (D131)
- Mirnost (E60)
- Jeza
 - Ne na zaposlene (B41, E77)
 - Ne na zaposlene, ker vedo, da ne določajo oni pravil (E78)
 - Na sistem (B42)
 - Na sistem, državo, banko (E76)
 - Zaradi prenizke denarne pomoči (E75)
- Način obvladovanja situacije
 - Previdnost (A58, A62)
 - Dogovor za srečanje zunaj na odprtem (A59)
 - Ne v notranjih prostorih uporabnika (A60)
 - Ocena situacije (A61, E85)
 - Ne potrebna dodatna pomoč (E87)
 - Kraj srečanja
 - Zunaj, če je uporabnik že zunaj (A63)
 - Vstop v uporabnikov prostor, če je potrebno za namen dela (A64)
 - Ogled urejenosti prostora uporabnika (A65)
 - Gre kdo zraven (A67)
 - V primeru da vedo da uporabnik ne pušča v dom (A68)
 - Uporaba sile s strani kolegov (A85)
 - Fizična preprečitev vstopa v pisarno (A86)
 - Miren odhod (A100)
 - Razlaga uporabniku

- Naj pove, če kaj ni v redu (B58)
- Naj pove če se ne strinja z nečem (B59)
- Naj pove, če je kaj narobe (B60)
- Kaj je namen obiska (E98)
- Naj pove da se te zadeve lahko predebatira (B61)
- S pogovorom se situacija pomiri (B62, D63)
- Na skrito vzeti telefon iz torbice (C44)
- Telefon iz torbice (C66)
- Klic na policijo (C45)
- Partner uporabnice pozvonil na vrata (C49)
- Uporabnica vrata odprla ker je mislila da je policaj (C50)
- Socialna delavka zapustila stanovanje (C51)
 - Počakala policijo (C52)
- Poskus umiriti uporabnico (C63)
- Miren ton pogovora (C64, E79, E58, E95)
 - Ni pomagal, razmišljanje kako naprej (C65)
 - Čas za odhod (E59)
 - Ni v skladu z dogovorom (E88)
- Zapustitev stanovanja takoj ko je to mogoče (C67)
- Čakanje pomoči (C68)
- Načrtovanje (D58)
- Možnost obvestila policije (D59)
- Vnašanje humorja v pogovor (E96)
- Odločitev da pomoč policije ni potrebna (D60, E86)
- Več letne izkušnje – lažje obvladovanje situacije (D122)
 - Pomiritev situacije (D123)
- Možnost zmote (D124)
- Samo beseda lahko vpliva na uporabnika drugače (D125)
- Pomoč (D126)
- Pogovor (D127, E89)
 - Spraševanje po komentarjih (E100)
 - Vključevanje uporabnika v pogovor (E101)
 - Spraševanje kaj uporabnika zanima (E99)
 - Deluje sproščujoče (E102)

- Miren pogovor z uporabnikom (A99)
- Povabilo v skupno delo (D128)
- Povabilo v nadaljnje sodelovanje (D129)
- Delo na sprostitev uporabnika (E97)
- Zbranost (E80)
- Brez panike (E81)
 - Zaradi otrok (E82)
 - Misliti na otroka (E83)
 - Mirnost otoka (E84)
 - Tudi v primeru nasilja (E93)
 - Umirjen pogovor (E94)
- Nasilje
 - Nasilje do lastnine (D96)
 - Mašenje ključavnic (A71)
 - Nastavljanje stvari (A72)
 - Mazanje stopnice (A73)
 - Metanje stvari v šipe (A74)
 - poškodba pohištva (D91)
 - poškodba vrat (D92)
 - Razmetavanje pisarne (C56)
 - Metanje stvari po prostoru (C57, D100)
 - samo do lastnine (D97)
 - Grožnje (D77, D102)
 - z zastrupitvijo z tabletami (A83)
 - s poskusom samomora v pisarni (A84)
 - da uporabnik ve kje socialna delavka stanuje (D78)
 - da uporabnik pozna avto od socialne delavke (D79)
 - socialna delavka ne bo mirno spala (D80)
 - samo do lastnine (D93)
 - proti družini socialne delavke (D109)
 - nasilna družba uporabnika (D110)
 - Verbalno nasilje (B37, C55, D61, D107, D121, E73)
 - ni prisotnega občutka ogroženosti (B37, E74)
 - kričanje (B45, D101)

- smo ta oblika večinoma (D62)
 - preslišanje (D108)
- Nasilen uporabnik (D95)
- Ustrahovanje s snemanjem (E65)
 - v resnici ne snema (E66)
 - v resnici ne snema , ampak je snemal (E67)
 - večkratno poslušanje posnetkov (E69)
 - lovljenje na besedah (E70)
- Ukrepi v primeru nasilja
 - Prijava na policijo (A88, C70, D94, D135)
 - ne vedno (C71, D103)
 - zaradi varnosti (D98)
 - pred tem ocena situacije (D104)
 - Pomoč policije
 - zaradi ogroženosti (D115)
 - spremstvo (D116)
 - spremljanje skoraj 24 ur na dan (D118)
 - policijska zaščita (D113)
 - Sodišče (A89)
 - zaradi poškodovanje lastnine(A90)
 - zaradi stresa(A91)
 - zaradi povzročanje bolečine (A92)
 - Umiritev situacije (A97)
 - Umiritev situacije zaradi vključenosti sodišča (A98)
 - Prepoved zapuščanja stanovanja socialne delavke (D117)
 - Posledice zaradi kršenja dogovora (E91)
 - Pogovori na CSD (E92)
- Občutki v primeru nasilja
 - Občutek ogroženost (A87, C37, E68)
 - Nevednost
 - kaj te čaka zjutraj pred vrati delovnega mesta (A94)
 - ali boš lahko prišel v pisarno (A95)
 - kako se bo zgodba zaključila (D89)
 - Neprijetnost (A96, E45, D81, D114)

- Napetost (C38)
- Najtežje ko smo sami v pisarni (A101)
- Potreba po kolegih (A102)
 - nasilen uporabnik (A103)
- Boljše je če nisi sam (D133)
 - pomoč kolega (D134)
- Občutek olajšanja po zapustitvi stanovanja (C53)
- Strah (E44, E47, D82)
 - pred tem da bo uporabnik vrgel ven z avta socialno delavko (E48)
 - pred tem da bo odpeljal otroka (E49)
 - za svojo varnost (E50, D111)
 - za otrokovo varnost (E51, D87)
 - lastno in otrokovo varnost (D88)
 - jeza usmerjena na socialno delavko (D105)
 - pred fizičnim nasiljem (D106)
 - za varnost lastne družine (D112)
 - policija ne bo prišla pravočasno (D119)
 - si v strahu (D120)
- Razmišljanje o tem kaj bi se lahko zgodilo (E46)

TEMA 6: Skrb za lastno varnost

- Varnost v pisarni
 - Večji občutek ogroženosti v pisarni (A107)
 - uporabnik na izhodu (A111, C90)
 - uporabnik stisne v prostor (A112)
 - večja problematika v pisarni (A113)
 - težje obvladovanje situacije (A116)
 - Ne moč iti ven (C91)
 - Ni varnostnikov (C83)
 - Ni rdečega gumba (C84)
 - Prostor prvo drugič urejeni
 - Miza med uporabnikom in socialno delavko (C86)
 - Boljše (C89)
 - Urejenost prostorov sedaj

- Uporabnik sedi poleg (C87)
 - Uporabnik vidi vse na računalnik (C88)
 - slaba urejenost (D171)
 - Ne mogoč umik iz pisarne (D172)
- Pozitivna stran razgovori v paru (D158, E107)
- Varnost na terenu
 - Manjši občutek ogroženosti na terenu (A108, A114)
 - socialni delavec vstopi v prostor (A109)
 - previdnost, izhodne poti (A110)
 - Ni občutka ogroženosti (B77)
 - Pozitivna stran, omogočanje delo v paru na terenu (C92, D157)
- Strategije za večjo varnost
 - Varovalni dejavniki
 - umik socialne delavke (A115, D146)
 - Možnost umika od situacije (A119)
 - Presoja situacije (A117, D153, E105)
 - razgovor v dveh (D154, E106)
 - presoja, vstopiti v stanovanje/hišo ali ne (B68)
 - ostati na dvorišču (B69)
 - pred prihodom na dom pomislek na vse varovalne dejavnike (B63)
 - postavitve avta tako da lahko odpelješ takoj (B64, D143)
 - odklenjen avtomobil (D144)
 - Pogovor na vratih (B65)
 - Uporabnik ne stoji na vratih (B66)
 - Ena roka na telefonu (B67)
 - na teren s kolegom/kolegico (B72, D137)
 - večja varnost (D138)
 - na teren s kolegom/kolegico ampak primanjkuje časa (B73)
 - nepoznavanje uporabnika, na teren s kolegico/kolegom (B74, B78)
 - Zavedanje da je vstop v zgodbe uporabnikov (B75)
 - Stopnja zaupanja se spremeni (B76)
 - Razvit odnos z uporabnikom – poznaš pričakovanja (B79)
 - v pisarni dva (C74)

- da sta na isti strani centra vsaj dva (C75)
- Večja previdnost, ob prihodu uporabnika s slabimi izkušnjami (C76)
- Obvestilo tajništvu (C77)
- Ob napeti situaciji klic tajnici (C78)
 - tajnica klic policiji (C79)
- mobilni telefon s seboj (D136, E104)
- predhodni klic policiji (D139)
 - policija v pripravljenosti (D140)
- obvestilo kolegom o kraju odhoda (D141)
- Obvestilo kolegom (D150, E103)
 - pozornost na kričanje (D151)
 - pomoč (D152)
- v daljšem izostanku klic kolegov (D142)
- odprta vrata hiše (D145)
- odprta vrata pisarne (D155)
- Trkanje sosednji pisarni za pomoč (D156)
- Izkušnje
 - veliko znanih uporabnikov na terenu (A120)
 - znano pričakovanje (A121)
 - poznan problem (A122)
 - vedenje kdaj se ne vstopa (A123)
 - ne sprožanje konflikta (A124)
 - dobra presoja situacije (B70)
 - lastna ocena in nato odločitev (B71)
 - pogum (D147)
 - ne razmišljanje o varnosti (D148)
 - ne razmišljanje o varnosti, takojšnje reševanje (D149)

TEMA 7: Skrb organizacije za varnost

- Ukrepi organizacije za varnost
 - Varnostnik (A127)
 - Strah pred nasiljem, začasna uvedba (A128)
 - prostorska stiska za varnostnika (A129)
 - na hodniku (A130)

- težave z financiranjem
 - kratek čas zaposlen varnostnik (A131)
 - premalo financ za varovanje (A132)
- Ukrep med izbruhom gripe (B90)
- Izbruh gripe
 - zaščitna oblačila (B91)
 - zaščitna oblačila, iz papirja (B92)
 - ne primerna zaščitna oblačila (B93)
 - zaščita s strani ministrstva (B94)
- Pozitivna stran, omogočanje delo v paru (E108)
- Predlogi za varnost
 - Ni bil podan predlog za vratarja (A133)
 - Pozitivna stran za varnostnika (A134, D175)
 - Ni nujen potrebe za varnostnika (A136)
 - Slabi varovalna oprema za teren (B80)
 - Primer policija, zdravstvo
 - primerna oprema (B81)
 - Prvi prisotni na terenu (B82)
 - Brez varovalne opreme
 - pomoč uporabniku (B83)
 - nudenje zdravstvene pomoči (B84)
 - Pomanjkanje varovalne opreme
 - lastno razkužilo (B85)
 - maska in rokavice (B86)
 - Občutek ne prijetnosti z masko in rokavicami (B87)
 - uporabniki z tuberkulozo (B88)
 - Varovalni sistemi v pisarnah (B89, D174)
 - Podani predlogi vodstvu (B95)
 - Pogovor o predlogih (B96)
 - Sprejeti nekateri predlogi (B97)
 - Več razkužil (B99)
 - Upanje na spremembo z reorganizacijo (B100, D170)
 - trenutno ni časa za druge spremembe (B101)

- ni časa za preveč drugih sprememb (B102)
- Interventna služba v dvojici (C72, C93)
- Vedno v dvojici na teren (C73, D193)
 - Lažje (D194)
 - velika podpora in pomoč (D195)
 - nisi sam (D196)
- Direktorica prisotna med pogovorom (C80)
 - uporabniki bolj mirni (C81)
 - ponovna uvedba tega (C82)
- Večji obseg dela (D159)
 - premalo zaposlenih (D160)
 - nemogoče delo v dveh večkrat (D161, E113)
 - želja po spremembi (D162)
 - želja po spremembi (E114)
 - bolj dostopen teren (E115)
 - delo v parih (E116)
- Zavrnjeni predlogi (D163)
 - brez težav samostojno delo (D164)
 - ne drži (D165)
 - ni varno (D166)
 - nevednost o situaciji (D167)
 - nevednost o pričakovanju (D168)
 - prvi obisk težji brez kolega (D169)
 - premalo financ za varovanje (D176)
- Preveč na samih zaposlenih za skrb za varnost (D177)

TEMA 8: Podpora in pomoč

- Supervizija
 - Organizirana supervizija (B103, C99, E117)
 - Enkrat na mesec. (A150, B104, D178)
 - Zadostovanje enkrat mesečne supervizije (B116)
 - Reorganizacija
 - krčenje supervizij (A151, B105)
 - upanje na manjšanje pogostosti in ne ure (A152)

- Ena ura za supervizijo bi bila premalo (A153)
 - zmanjšanje pogostosti supervizij (A154)
 - Krčenje supervizije zaradi finančnih sredstev (A155)
 - ali pa ne bo krčenja (B106)
 - ne vednost kaj se bo zgodilo s supervizijo (B107)
- Zaradi preobremenjenosti, bi bilo več supervizij obremenjujoče (B117)
- Mora biti obširna supervizija (B118)
 - Obširna vsaj 3 ali 4 šolske ure (B119)
- Ne udeleževanje (C100, E118)
 - Zaradi velikosti skupine (E119)
 - Prevelika skupina (E120)
 - Ni sproščenosti (E121)
 - Težje podeljevanje zgodb pred veliko skupino (E122)
 - Neprijetnost (E123)
 - Ne pripravljenost (E124)
 - Morda čez nekaj let (E125)
- Zelo pomembno (D182, E126)
- Predlog
 - Individualne supervizije (E136)
 - Manjše skupine na superviziji (E137)
 - Lažje ob taki pomoči (E138)
- Pozitivne strani supervizije
 - V primeru krčenja, manjko supervizije (A156)
 - Pozitivna pomoč (A157)
 - Odvisno od kvalitete dela upervizorja (A158)
 - Pomembnost supervizije (A159)
 - Podeljevanje (A160, B109)
 - Podeljevanje strahov (A161)
 - Zelo pomembna supervizija (B108)
 - Smernice za drugačno razmišljanje (B110)
 - Razmišljanje za drugačen pristop (B111)
 - Pogledi drugih (B112)
 - Videnje situacije iz več zornih kotov (B113)
 - Pomoč, ker slišiš druge kolege (B114)

- Slišanje zgodb kolegov (B115, B127)
- Preslikanje zgodb kolegov nase (E128)
- Izobraževanja
 - Organizirana izobraževanja (D179)
 - Delo z nasilnimi uporabniki (D180)
 - V napeti situaciji pozabiš na tehnike (D181)
 - Zelo pomembna (D183)
- Podpora in pomoč s strani kolegov
 - Zadovoljstvo z delom na terenu
 - Dogovor za obiske v dveh (A138)
 - Z načinom dela na terenu (A139)
 - S kolektivom (A140)
 - Pogovori v sejni sobi (A141)
 - Pogovor z direktorico (A142)
 - Seznanitev direktorice s situacijo (A143)
 - Podeljevanje zgodb (A144, B122, E130)
 - Poslušanje zgodb kolektiva (A145, C97)
 - V veliko pomoč pogovori s kolegi (B120, C94, E133)
 - Kolegi povedo svoje mnenje (B123, C96)
 - Razmišljanje kolegov (B124)
 - Veliko pogovorov (B121, D185)
 - O terenu (D186)
 - O dogodkih v pisarnah (D187)
 - Pomembni interni timi (B125)
 - Veliko podpore in suporta (B126, D191, E134)
 - Velika pomoč (B128, E129)
 - Hrup v pisarni (D188)
 - Priskočijo na pomoč (D189)
 - Ponujena pomoč (D190)
 - Nujnost podpore in pomoči (B129)
 - Dober kolektiv je pomemben (C98, D184, E135)
 - Veliko pomoči s strani prejšnje direktorice (D192)
 - Nasveti (E131)
 - Lažje delo naprej (E132)

8.13 Odnosno kodiranje







