

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Hacin

Sprejem uporabnikovega darila v socialnem delu

Magistrsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Hacin

Sprejem uporabnikovega darila v socialnem delu

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: Doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2021

ZAHVALA

Najprej bi se rada zahvalila vsem socialnim delavkam, ki so si vzele čas in sodelovale v moji raziskavi. Hvala, ker ste z mano delile svoje izkušnje, ter hvala za zaupanje.

Velika zahvala gre moji mentorici doc. dr. Ani Mariji Sobočan za vse nasvete, pomoč in vodenje skozi proces pisanja.

Zahvaljujem se tudi družini, partnerju in prijateljem za podporo ter spodbudne besede.

POVZETEK IN KLJUČNE BESEDE

Naslov dela: Sprejem uporabnikovega darila v socialnem delu

Povzetek: Osrednja tema magistrskega dela je sprejem uporabnikovega darila v socialnem delu. Raziskava temelji na kvalitativnem pristopu, saj sem želela pridobiti besedne opise omenjene problematike in s tem bolj poglobljene odgovore. V prvem delu teoretičnega uvoda predstavljam dvojne vloge, saj je razumevanje teh nujno potrebno pri soočanju z uporabnikovimi darili in njihovo kompleksnostjo. Najprej se osredotočam na definicijo pojma dvojne vloge. Sledi poglavje o mejah v odnosu med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom, s poudarkom na pomenu vzpostavljanja in vzdrževanja mej ter razlikovanju med prestopom in kršitvijo teh meja. Predstavljam tudi različne vrste dvojnih odnosov in njihove značilnosti. Dodajam še nekaj primerov, na podlagi katerih je prepoznavanje in razumevanje dvojnih odnosov lažje. V drugem delu teoretičnega uvoda se osredotočam na prejem uporabnikovega darila v socialnem delu. Predstavljam, s kakšnimi izzivi se socialna delavka ali delavec spopadeta ob prejemu uporabnikovega darila in pomen raziskovanja ozadja tega darila. Nadaljujem z etičnimi vidiki sprejema uporabnikovega darila in smernicami za ravnanje v etičnih dilemah. V zadnjem delu teoretičnega uvoda predstavljam slovenske dokumente, ki naj bi socialnim delavkam in delavcem v Sloveniji pomagali pri soočanju z omenjeno problematiko. Predstavljam Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in za primerjavo opisujem še Ameriški kodeks etike NASW ter Uredbo o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril.

V empiričnem delu predstavljam rezultate raziskave, v kateri so sodelovale socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Zasavju. V neslučajnosten in priročen vzorec sem zajela devet oseb. S pomočjo delno standardiziranega intervjuja sem sogovornice spraševala po naslednjih temah: prejem uporabnikovega darila, etičnost sprejema uporabnikovega darila, poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov ter potrebe po dodatnih smernicah in izobraževanjih na področju dvojnih odnosov. Rezultati raziskave kažejo, da se socialne delavke pogosto srečujejo s prejemom uporabnikovih daril, dajejo poudarek raziskovanju njihovega pomena in prepoznavajo nekatere posledice zavrnitve in sprejema darila. Socialne delavke ne poznajo veliko vnaprej določenih smernic za pomoč pri etičnih dilemah, so jih pa kar nekaj razvile iz izkušenj. Prejem uporabnikovega darila večinoma ne povezujejo z dvojnimi odnosi. Poznajo pojem dvojnega odnosa in ga povezujejo predvsem z bolj osebnim odnosom. Prepoznavajo kar nekaj posledic, ki jih ima takšen odnos za socialno delavko, uporabnika in socialno delovni odnos. Tematika se jim zdi pomembna za strokovno refleksijo, prav tako pa si želijo in potrebujejo več dodatnih izobraževanj in predavanj ter vnaprej določenih smernic.

Ključne besede: sprejem daril, dvojni odnosi, medosebni odnosi, meje odnosov, etične dileme

ANGLEŠKI POVZETEK

Title of the thesis: Accepting Service Users' Gifts in Social Work

Abstract: The central theme of my Master's thesis is accepting service users' gifts in social work. The research is based on a qualitative approach, as I wanted to collect word descriptions of the mentioned issue, which would in turn result in more detailed answers. In the first part of the theoretical introduction, I present dual roles, because understanding these issues is vital for the confrontation with service users' gifts and their complexity. Firstly, I am focusing on the definition of the concept called 'dual role'. After that, follows a chapter about boundaries within a relationship between a social worker and service user, with an emphasis on the importance of creating and maintaining boundaries, as well as distinguishing between crossing and breaking these boundaries. I also present different kinds of dual role relationships and their characteristics. On top of that, I am adding some examples on the basis of which we are able to recognize and understand dual roles. In the second part of the theoretical introduction, I am focusing on accepting service users' gifts in social work. I present challenges social workers face when accepting service users' gifts and the importance of researching the background of said gift. I continue with ethical aspects of accepting service users' gifts and guidelines for handling ethical dilemmas. In the last part of the theoretical introduction, I present Slovenian documents which should help social workers in Slovenia who face these mentioned issues. I present Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (Code of ethics of social workers in Slovenia) and compare it to the National association of social workers (NASW) Code of ethics. I also present Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (Decree on restrictions and duties of public employees as regards acceptance of gifts).

In the empirical part, I present results of my research, in which social workers working in centers for social work in Zasavje, were the main participants. The non-random and convenience sample consists of nine people. With the help of a semi-structured interview, I asked my interviewees about the following themes: accepting service users' gifts, ethics of accepting service users' gifts, knowledge and understanding about dual roles, and the importance of additional guidelines and education in the field of dual roles. Results illustrate, that social workers are often faced with accepting service users' gifts and put emphasis on researching their meaning, as well as recognize potential consequences of either accepting or declining gifts. Social workers are aware of many different predetermined guidelines which help in ethical dilemmas, and they also developed some of them on their own with the help of experience. Most of the time, they do not link accepting service users' gifts to dual roles. They are aware of the term dual roles and link it more to personal relationships. They recognize many consequences such relationship can have for social workers, users and their social work relationship. They believe this subject is important for professional reflection, and they also wish to have, as well as need, more educational courses and predetermined guidelines.

Keywords: accepting gifts, dual roles, personal relationships, relationship boundaries, ethical dilemmas

KAZALO VSEBINE

1.	TEORETIČNI UVOD	1
1.1.	Dvojni odnosi.....	1
1.1.1.	Definicija dvojnih odnosov	1
1.1.2.	Meje odnosov	3
1.1.3.	Klasifikacija dvojnih odnosov po Reamerju	5
1.1.4.	Klasifikacija dvojnih odnosov po Pearsonu in Piazzu	10
1.2.	Prejem uporabnikovega darila	13
1.2.1.	Etičnost sprejema uporabnikovega darila	14
1.2.1.1.	Kodeks etike socialnih delavk in delavcev	18
1.2.1.2.	Ameriški etični kodeks socialnih delavk in delavcev NASW	20
1.2.2.	Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril	21
2.	PROBLEM.....	24
3.	METODOLOGIJA	26
3.1.	Vrsta raziskave.....	26
3.2.	Raziskovalne teme	26
3.3.	Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	26
3.4.	Populacija in vzorčenje	26
3.5.	Zbiranje podatkov	27
3.6.	Obdelava in analiza podatkov	27
4.	REZULTATI	30
4.1.	Prejem uporabnikovega darila	30
4.2.	Etičnost sprejema uporabnikovega darila	31
4.3.	Poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov	33
4.4.	Potreba po dodatnih smernicah in izobraževanjih na področju dvojnih odnosov	35
5.	RAZPRAVA IN SKLEPI.....	37
6.	REFLEKSIJA RAZISKOVALNEGA PROCESA	47
7.	PREDLOGI	48
8.	UPORABLJENA LITERATURA.....	49
9.	PRILOGE	51
9.1.	Vprašalnik	51
9.2.	Odprto kodiranje	52
9.3.	Osno kodiranje	75

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Dvojni odnosi

1.1.1. Definicija dvojnih odnosov

Področje dvojnih vlog, dvojnih odnosov je v socialnem delu izredno pomembno. O tej tematiki se vedno več govori, priljubljena pa postaja tudi v znanstveni obravnavi. Naj za začetek, s pomočjo različnih avtorjev, definiram kaj dvojne vloge sploh so. Pope (1991, str. 21) pravi, da dvojne vloge med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom nastanejo, ko imata poleg profesionalnega razmerja in začetnega delovnega odnosa, še drug, pomemben odnos.

»Dvojna vloga, dvojni odnos obstaja, kadar ima socialni delavec ali svetovalec še druge povezave z uporabnikom kot dodatek ali kot odnos, ki sledi prvemu.« (Moleski in Kiselica, 2005, str. 3)

»Dvojen odnos obstaja, kadar imata socialni delavec in uporabnik odnos, ki je prisoten zunaj svetovalne ure in zunaj svetovalčeve pisarne.« (Nigro, 2003, str. 191)

Reamer (2003, str. 121) ugotavlja, da so etične dileme povezane s profesionalnimi mejami in dvojnimi vlogami ene najpogostejših, soočanje z njimi pa socialnim delavkam in delavcem predstavlja velik izziv. Težavnost dvojnih vlog predstavljajo okoliščine, v katerih se socialna delavka ali delavec srečujeta z dejanskimi ali potencialnimi navzkrižji interesov med profesionalnimi obveznostmi in socialnimi, spolnimi, religioznimi ali poslovnimi odnosi. (Reamer, 2003, str. 121) Sama razširjenost dvojnih vlog med socialnimi delavkami ali delavci in uporabniki prikaže, kako zelo pomembna je ta tema, dodatno težo pa predstavlja njihova težka prepoznavnost in pogosta neizogibnost. Zaradi njihove kompleksne narave jih je težko natančno opredeliti kot problematične, etično sporne ali nesporne. Včasih povzročijo škodo, v nasprotnih primerih pa so lahko celo koristne. (Reamer, 2003) Jasno je, da je področje dvojnih vlog kompleksno, manj jasne pa so smernice za ravnanje socialnih delavk in delavcev. Posledično se dvojnimi vlogam težko izognejo in ustrezno ravnaajo v takšnih situacijah. (Reamer, 2003)

Dvojni odnosi se pojavljajo v mnogih situacijah in vključujejo veliko uporabnikov. Dolgoff, Harrington in Loewenberg (2012, str. 127) pravijo, da obstajajo situacije v delovnem odnosu, ki od socialnih delavk in delavcev celo zahtevajo neformalna srečanja z uporabniki kot na primer obisk knjižnice, udeležba na gledališkem nastopu ali športnem dogodku, ki pomagajo

uporabniku napredovati. Kadar socialna delavka ali delavec prostovoljno vstopi v dvojna razmerja, morajo ti odnosi temeljiti na premišljeni analizi, ki jo je mogoče reflektirati, dokumentirati in na koncu upravičiti znotraj zdravega modela dela. (Dolgoft, Harrington in Loewenberg, 2012, str. 127)

Socialne delavke in delavci, ki vstopajo v dvojne odnose, pogosto to odločitev racionalizirajo na podlagi tega, da je njihova situacija edinstvena, in da le na takšen način ustrezajo uporabnikovim posebnim potrebam. (Doner Kagle in Northrup Giebelhausen, 1994, str. 213) Opravičevanje dvojnih odnosov s tem, da na takšen način dosežemo boljše učinke dela, je zelo razširjeno. To bi lahko bila posledica pomankanja znanja in ubiranja enostavnejših poti. Dvojni odnosi pa so pogosto izkoriščevalske narave, zadovoljujejo potrebe socialne delavke in ovirajo njeno presojo. (Doner Kagle in Northrup Giebelhausen, 1994, str. 213)

Moleski in Kiselica (2005) poudarjata, da dvojne vloge niso vedno destruktivne, neetične in na splošno škodljive. Dvojni odnos med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom ni nujno obsojen na propad. Lahko tudi dopolnjuje, izboljšuje ali celo omogoča socialno delovni odnos, na primer v ruralnem okolju, kjer se ljudje večinoma med seboj poznajo in ni veliko socialnih delavk in delavcev, bi zavrnitev sodelovanja z uporabnikom, s katerim je socialna delavka ali delavec že v nekem odnosu od prej, pomenila preprečitev prejema pomoči. (Moleski in Kiselica, 2005) V nekaterih primerih lahko dvojni odnos prispeva tudi k zmanjšanju poudarka razlik v moči in hierarhiji odnosa med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom, s čimer se uporabnik bolj sprosti, postane zaupljivejši, se lažje odpre in hitreje premaga svoje težave. Prestrogo postavljene meje v odnosu lahko ovirajo vzpostavitev človeškega odnosa, socialno delavko ali delavca oddaljijo od uporabnika, rezultat sodelovanja pa je zato slabši.

Pomembno je, da socialne delavke in delavci namenijo dovolj časa za oceno posameznega dvojnega odnosa, uporabljajo dobro presojo in da pri svojih odločitvah in ravnanjih vedno postavljajo v ospredje najboljši interes uporabnika. (NLCSW, 2018) Kadar dvojni odnos že obstaja, pa so socialne delavke odgovorne za zagotavljanje vzpostavitve in vzdrževanja ustreznih mej, ter zaščito odnosa med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom. (NLCSW, 2018)

1.1.2. Meje odnosov

Socialne delavke in delavci se pogosto znajdejo v okoliščinah, ki predstavljajo dejanske ali morebitne težave pri mejah v odnosu. Te težave se pojavijo, ko se socialne delavke in delavci soočijo z možnimi navzkrižji interesov v obliki dvojnih ali celo večkratnih vlog. (Reamer, 2003, str. 121)

V socialnem delu je pomembno postavljati in vzdrževati meje v odnosu iz več razlogov. To so zaščita socialnodelovnih postopkov, zaščita uporabnikov pred izkoriščanjem in zaščita zaposlenih pred odgovornostjo. (PDH Academy, b.d. str. 10) Socialne delavke in delavci morajo zagotoviti okolje, ki je varno, ščiti uporabnike pred škodo in zmanjšuje tveganje za izkoriščanje. (PDH Academy, b.d., str. 10) Ustrezno postavljene in vzdrževane meje dajejo socialnim delavkam in delavcem priložnost, da vzpostavijo zdravo komunikacijo in odnos, se osredotočijo na svojo odgovornost do uporabnika in hkrati ohranjajo lastno fizično in psihično varnost. (PDH Academy, b.d. str. 10)

Reamer (2003, str. 122) pravi, da je za začetek pomembno razlikovati med kršenjem meje odnosov in med prestopom meje odnosov. Kršitev pomeni, da sta socialna delavka ali delavec in uporabnik v izkoriščevalskem, manipulativnem, zavajajočem ali prisilnem odnosu. Kot primer navaja socialne delavke ali delavce, ki imajo z uporabniki tudi seksualno razmerje ali socialne delavke, ki smrtno bolne uporabnike prepričajo, da jim zapustijo svoje premoženje. Kršitve meje odnosov so zagotovo neetične in vsebujejo navzkrižje interesov, ki uporabniku škoduje. (Reamer, 2003, str. 122) O kršitvi lahko torej govorimo takrat, ko sta osebni interes socialne delavke ali delavca v nasprotju s profesionalnimi dolžnostmi stroke. Takšen odnos je zagotovo neetičen in škodljiv. Socialne delavke in delavci bi, ob pojavu dejanskega ali morebitnega konflikta, morali to jasno opredeliti uporabniku in rešiti problem na način, ki v ospredje postavlja interese uporabnika in jih na ta način čim bolj zaščiti. (Reamer, 2003) Reamer (2003) svetuje, da naj se socialne delavke in delavci na vsak način izogibajo dvojnemu odnosu, kadar obstaja tveganje za morebitno škodo kogarkoli od udeležencev v procesu pomoči.

V nasprotju s kršitvijo meje odnosov pa je prestop meje. Do slednjega pride kadar sta socialna delavka ali delavec in uporabnik vpletena v dvojen odnos na način, ki je nenamerno izkoriščevalski, manipulativen, zavajajoč ali prisilen. (Reamer, 2003, str. 123) Prestop meje sam po sebi ni neetičen, in čeprav so lahko njegove posledice celo koristne ali nevtralne, je

vseeno potrebno zavedanje, da so v nekaterih primerih prav tako škodljive. O škodljivosti lahko govorimo takrat, ko ima dvojen odnos negativne posledice za uporabnika ali socialno delavko ali delavca. (Reamer, 2003, str. 123). Kot primer navaja socialno delavko, ki uporabniku razkrije intimne podrobnosti o svojem osebnem življenju, z namenom, da bo to koristilo delovnemu odnosu in pomagalo pri iskanju in ustvarjanju možnih rešitev za uporabnika, lahko pa se uporabnik prav zaradi tega počuti zmedenega. V drugem primeru škodljivega prestopa meje v odnosu opisuje profesorja, ki sprejme študentovo povabilo na večerjo, s čimer nehote zmede študenta, da ne ve več, kakšna je narava njunega odnosa. (Reamer, 2003, str. 123)

Nekateri prestopi mej v odnosu so lahko celo koristni in uporabniku pomagajo. Nekatere socialne delavke in delavci pravijo, da so premišljeni prestopi meje lahko v prid uporabniku. (Reamer, 2003) Na primer, manjše razkritje osebne zgodbe socialne delavke ali delavca ali udeležitev uporabnikove podelitve diplome, lahko v posebnih okoliščinah deluje zelo terapevtsko za uporabnika. (Reamer, 2003)

Posledice prestopa mej odnosov pa so lahko tudi nevtralne ali pa mešane. Kot primer mešanih posledic Reamer (2003, str. 123) navaja, da je manjše razkritje osebne zgodbe socialne delavke lahko hkrati v korist kot v škodo uporabniku. Koristno je lahko to, da se uporabnik zaradi tega počuti bolj povezanega s socialno delavko in je stik med njima tesnejši, škodljivo pa to, da samo razkritje lahko spodkopava uporabnikovo zaupanje v socialno delavko in njene profesionalne sposobnosti. (Reamer, 2003, str. 123)

Dvojni odnosi so pogosto neizogibni. Kršitve meja so včasih škodljive in izkoriščevalske, v kakšni drugi situaciji pa so lahko celo konstruktivne. Toge in preveč stroge meje lahko odražajo razdaljo med socialno delavko in uporabnikom in ustvarjajo hladen odnos. Poleg tega ni nobene utemeljitve domneve, da bo objem, obisk na domu ali sprejem darila neizogibno vodil do izkoriščanja. Ta dejanja lahko celo okrepijo profesionalni odnos. Uporabniki, še posebej tisti s težavami v duševnem zdravju, lahko tako dobijo občutek pripadnosti, povezanosti in da imajo njihovi odnosi z drugimi smisel, pa čeprav je to s socialno delavko. (Dolgoft, Harrington in Loewenberg, 2012, str. 127)

1.1.3. Klasifikacija dvojnih odnosov po Reamerju

Reamer (2003) je razdelil dvojne vloge in meje odnosov v pet glavnih kategorij:

1. Intimnost

Različne vrste intimnosti so pogosto del dvojnih odnosov v socialnem delu. Običajno ti odnosi vsebujejo seksualna razmerja ali fizični stik, pojavljajo pa se tudi v drugih oblikah, kot na primer izmenjevanje daril, prijateljstvo in ljubeča komunikacija.

1.1. Seksualen odnos

Reamer (2003, str. 124) opozarja, da je neprimerno seksualno vedenje strokovnjakov v pomagajočih poklicih, velik problem. V ZDA je znanih veliko primerov tožb, povezanih s seksualnimi razmerji med uporabnikom in socialno delavko ali delavcem. Najbolj pogosto so v neprimerna seksualna razmerja vpleteni moški, t. i. socialni delavci. Običajno se izkaže, da gre, kot prikazuje Reamer (2003, str. 124), za moške srednjih let, ki so v svojem partnerskem odnosu nezadovoljni in pogosto osamljeni, so pa v položaju, da nudijo svetovanje ženskam. Kot kaže pregled primerov, je tovrstni socialni delavec pogosto seksualno intimen z več uporabnicami, slednje pa so običajno mlajše kot on sam. Uporabnicam razkriva svoje osebne težave in je v odnosu premalo profesionalen. Reamer (2003, str. 124) poudarja, da se seveda pojavljajo tudi primeri, ko je v seksualno razmerje vpletena ženska, t. i. socialna delavka, vendar je takšnih primerov neprimerljivo manj. Kljub enotnosti socialnih delavk in delavcev, da so seksualni odnosi s sedanjimi uporabniki neprimerni in neetični, pa obstaja še precej nejasnosti glede seksualnih odnosov z uporabniki, s katerimi je socialna delavka ali delavec že zaključil sodelovanje. (Reamer, 2003, str. 125)

1.2. Fizični stik

V nasprotju s fizičnim kontaktom seksualne narave, poznamo tudi neseksualni fizični stik, na primer kratek objem ob zaključku dolgotrajnega sodelovanja ali položitev roke na uporabnikova ramena, z namenom pomiritve. (Reamer, 2003, str. 125) Fizični stik je v takšni obliki lahko za uporabnika v številnih situacijah tolažec in koristen. Fizični stik je lahko kulturno primeren in ponekod spodbujan, pri tem pa je potrebno upoštevati kulturne okoliščine. (Reamer, 2003, str. 125) Zur (2007) navaja nekaj primerov fizičnega stika, ki so lahko primerni in za katere menim, da so sprejemljivi in celo zaželeni tudi v naši kulturi: stisk roke pri

pozdravu, slovesu ali proslavitvi uspeha; trepljanje po rami z namenom pomiritve ali potrditve; kratek objem; razigran dotik pri igri z otrokom (dotik ramena, glave, roke).

Fizični stik pa je lahko za uporabnika tudi škodljiv in povzroči psihološke težave. Reamer (2003, str. 125) poudarja, da lahko fizični dotik negativno vpliva na uporabnikov miselni proces in hitro se lahko zdi, da je socialni delavec zainteresiran še za kaj drugega, kot le profesionalni odnos. Reamer (2003, str. 125–126) govori predvsem o eni specifični vrsti socialnega dela, tj. svetovanje, in kot primer navaja socialnega delavca, ki nudi svetovanje osemindvajset let stari ženski, ki je preživela spolno zlorabo v otroštvu. Uporabnica si v odrasli dobi želi razumeti in zmanjšati posledice travme in razrešiti težave povezane z njenimi intimnimi odnosi. V takšnem primeru lahko kakršenkoli fizičen stik, dotik vzbudi negativne občutke pri uporabnici, v njej vzpodbudi strah in jo ponovno in dodatno travmatizira.

1.3. Nudenje storitev bivšemu partnerju

O dvojni vlogi govorimo tudi takrat, kadar socialna delavka ali delavec sodeluje z osebo, s katero sta bila v preteklosti v intimnem, romantičnem ali seksualnem odnosu. Njuna skupna zgodovina in dinamika prejšnjega odnosa lahko ovirata in celo onemogočita razvoj profesionalnega odnosa.

1.4. Intimne geste

Intimne geste, kot je izkazovanje prijateljstva in izmenjevanje daril med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom, so prav tako lahko težavne. (Reamer, 2003, str. 126) Med ameriškimi socialnimi delavkami in delavci obstaja konsenz, da je prijateljevanje z zdajšnjimi uporabniki neprimerno in lahko negativno vpliva na delovni odnos, manj jasnosti pa je o prijateljstvu med socialno delavko in nekdanjimi uporabniki. (Reamer, 2003, str. 126) Socialne delavke in delavci se večinoma zavedajo, da je prijateljevanje z nekdanjimi uporabniki lahko tvegano, v nasprotju s tem pa nekateri trdijo, da takšno prijateljstvo ni povsem neetično in odseva bolj vključujoč in nehierarhičen pristop. Po njihovem mnenju naj bi bila socialna delavka ali delavec in uporabnik po končanem sodelovanju sposobna vzpostaviti nove odnose, ki bi hkrati dokazovali uporabnikov terapevtski napredek. Pomembno pa je, da sta oba emocionalno zrela in stabilna. (Reamer, 2003, str. 126)

Uporabniki pogosto socialnim delavkam podarjajo skromna darila, s katerimi, v večini primerov, le izkazujejo hvaležnost. V nekaterih primerih pa uporabnikovo darilo nosi velik

pomen in lahko zelo vpliva na socialno delovni odnos in posledično na rezultate sodelovanja. Temi sprejemanja uporabnikovih daril v socialnem delu se bom natančneje posvetila v nadaljevanju.

2. Osebna korist

Socialne delavke in delavci se včasih znajdejo v dvojnih odnosih, v katerih pridobijo določene osebne koristi, kot so denarna korist, dobrine in koristi v obliki storitev ali uporabnih informacij.

2.1. Denarna korist

Včasih se socialne delavke znajdejo v dvojnem odnosu, od katerega imajo tudi denarno korist. Reamer (2003, str. 127) navaja primer, ko se nekdanji uporabnik odloči za poklic socialnega delavca in po končani izobrazbi pokliče nekdanjo socialno delavko in jo prosi za supervizijo. Ta socialna delavka se na prošnjo pozitivno odzove, saj sta v preteklosti imela dober odnos, poleg tega pa bo za opravljeno delo prejela plačilo. Kljub temu razmišlja o tem, kakšne težave bi takšen odnos lahko prinesel.

Drug primer, ki ga navaja Reamer (2003, str. 126) opisuje uporabnika v programu odvajanja od drog, ki je navedel socialno delavko v svoji oporoki. Težave so se pojavile po njegovi smrti in izvrstitvi oporoke, saj je njegova družina sklepala, da je socialna delavka spodbujala uporabnika k vključitvi v oporoko in jo obtožila, da je na uporabnika neprimerno vplivala.

2.2. Dobrine in storitve

Reamer (2003, str. 17) navaja, da socialne delavke in delavci, v zameno za svoje delo, včasih prejmejo razne dobrine in storitve namesto plačila v obliki denarja. Ob tem je potrebno poudariti, da Reamerjevi primeri izhajajo iz konteksta socialnega dela v ZDA, kjer socialne delavke in delavci pogosto prejmejo plačilo za opravljene socialno varstvene storitve od zavarovalnic ali neposredno od uporabnikov. Reamer (2003, str. 127) opisuje primer, ko je uporabnik izgubil zavarovanje, ki mu je krilo stroške svetovanja, slednje pa je bilo zanj še vedno nujno potrebno. Uporabnik je bil po poklicu slikopleskar in socialni delavki ponudil, da ji, namesto običajnega plačila, prepleska stanovanje. Socialna delavka je ponudbo odklonila, saj je po posvetu s kolegi ugotovila, da lahko to negativno vpliva na njun socialnodelovni odnos. Socialni delavec bi lahko bil z delom nezadovoljen ali pa bi za delo potreboval dodatna sredstva,

kar bi lahko pripeljalo do pogajanj v profesionalnem odnosu in to gotovo ni primerno. (Reamer, 2003, str. 127)

2.3. Uporabne informacije

Reamer (2003, str. 127–128) pravi, da socialne delavke in delavci občasno od uporabnikov pridobijo informacije, ki služijo njim v prid. Kot primer navaja socialno delavko ali delavca, ki ga lahko zamika, da se z uporabnikom, ki je zdravnik, začne pogovarjati o svojih zdravstvenih težavah. Drug primer, ki ga izpostavi, je socialna delavka, ki želi posvojiti otroka in z uporabnico, ki je zaposlena v porodnišnici, razglablja o njenih možnostih posvojitve. V takšnih situacijah je razvidno, da se lahko razvije neprimeren dvojen odnos, saj socialna delavka razvije odnos, ki je v korist le njej in oblikujejo njeno mnenje o uporabniku glede na njegov dostop do informacij, ki jih socialna delavka potrebuje. (Reamer, 2003, str. 128) Sodelovanje med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom o njegovih specifičnih znanjih pa nima nujno negativnega izida in ne pomeni vedno, da socialna delavka ali delavec išče korist. Seveda pa naj takšen pogovor ne prevlada v sodelovanju, temveč ga zgolj dopolnjuje, nadgrajuje. Strinjam se s pozitivnimi vidiki, ki jih poudarja Reamer (2003, str. 128) in sicer, da kratek, neizčrpen pogovor o temi, v kateri je uporabnik ekspert, lahko na uporabnika vpliva pozitivno, ga okrepi, opolnomoči in razbije tradicionalni hierarhični odnos med njima.

3. Čustvene in odvisnostne potrebe

Kadar ima socialna delavka ali delavec nezadovoljene čustvene potrebe, lahko to privede do številnih težav s prestopanjem meja v odnosu z uporabnikom. Mnogo teh težav je subtilnejše narave, ne pridejo do izraza in so lahko dopustne, nekatere pa so bolj izstopajoče in tako tudi nedopustne (Reamer, 2003, str. 128)

Reamer (2003) navaja nekaj primerov, ki predstavljajo kršitev meje odnosa in so strokovno in etično nedopustni:

- Socialni delavec je imel težave v svojem zakonu, zaradi česar se je počutil osamljeno in depresivno. Njegova služba je obsegala delo z zlorabljenimi otroki in mladimi. Z mladoletnim fantom, ki je bil v zaščiti oddelka je užival nedovoljene droge in spolno občeval, zaradi česar je bil aretiran. (Reamer, 2003, str. 128) V tem primeru ne gre samo za kršitev meje odnosa, temveč gre za kriminalno dejanje, ki mu sledi zaporna kazen in izguba licence. Takšna dejanja so nesprejemljiva v vseh pogledih in okoliščinah.

- Socialni delavec je v privatni psihiatrični bolnišnici sodeloval z uporabnikom, ki se sooča s shizofrenijo. Socialni delavec je uporabniku začel prebirati odlomke iz Biblije v kontekstu njunih svetovalnih srečanj. Uporabnik ni bil veren in se je zoper njegovo ravnanje pritožil drugim zaposlenim. (Reamer, 2003, str. 128)
- Socialna delavka, zaposlena na področju rejništva, se je nedolgo nazaj ločila in se spoprijateljila s parom, ki se je prijavil za rejniška starša. Socialna delavka je odobrila njuno prijavo in bila odgovorna za rejniško nastanitev in spremljanje celotnega procesa, poleg tega pa se je skupaj z rejencem preselila v mobilno hiško na posesti rejniškega para. (Reamer, 2003, str. 128) Gre za hudo kršitev meje v odnosu in velik poseg v zasebnost.
- Socialni delavec je bil v socialnodelovnem odnosu z 42-letno gospo, ki je bila v otroštvu žrtev spolne zlorabe. Tekom sodelovanja je socialni delavec vabil uporabnico na večerje ob svečah in na taborjenje. Podaril ji je tudi nekaj dragih daril in ljubečih pisem. (Reamer, 2003, str. 128)

Med primere subtilnejših prestopov meja pa Reamer (2003, str. 128) vključuje socialne delavke ali delavce, katere uporabniki povabijo na pomembne dogodke (kot so poroka, podelitev diplome, ipd.), socialne delavke ali delavce, ki uporabnike obiskujejo na domu in jih uporabniki povabijo k skupnemu obroku, in socialne delavke ali delavce, ki so sami v procesu okrevanja in imajo uporabnike, ki so vključeni v enak program (na primer Anonimni alkoholiki). Stališča glede ravnanja v takšnih situacijah so različna. Nekateri so strogo proti takšnim prestopom meja, saj si lahko uporabnik to razlaga kot interes socialne delavke ali delavca za osebni odnos, drugi pa verjamejo, da so takšne interakcije etične in pomagajo pri njunem sodelovanju. (Reamer, 2003, str. 128)

4. Altruistične poteze

Reamer (2003, str. 129) prepoznava tveganje za razvoj težav z mejami odnosov tudi takrat, ko imajo socialne delavke ali delavci predvsem t. i. dobre namene in ne gre za interese npr. na področju spolne zadovoljitve, čustvene zadovoljitve, finančnega okoriščenja, iskanja informacij itd. Tudi takrat, ko je edini cilj socialne delavke ali delavca »pomagati«, lahko pride do dvojnih odnosov. Temu Reamer (2003, str. 129) pravi altruistične poteze, pri katerih gre za načeloma nesebične cilje in našteva naslednje primere:

- Dolgoletna prijateljica socialnega delavca je z njim stopila v kontakt, saj so se v njenem zakonu pojavile težave. Prijateljica in njen mož sta si želela pomoči tega socialnega delavca, saj sta mu zaupala. Socialni delavec je v profesionalno sodelovanje privolil, kasneje pa ugotovil, da v delovnem odnosu težko ostane »objektiven«. (Reamer, 2003, str. 129)
- Socialni delavec na centru za duševno zdravje je nekaj let sodeloval z uporabnikom z diagnozo depresije. Uporabnik je socialnega delavca prosil, da ima na njegovi poroki krajši govor. (Reamer, 2003, str. 129)
- Socialni delavec, zaposlen na šoli v majhni ruralni skupnosti, je sodeloval z 10-letnim dečkom, ki se je spopadal z nizko samozavestjo. Socialni delavec je v prostem času treniral košarkarsko ekipo v tej isti skupnosti, aktivnost pa ni bila povezana s šolo. Socialni delavec je predlagal, da se deček pridruži njegovi košarkarski ekipi, saj bi si po njegovem mnenju s tem krepil samozavest. (Reamer, 2003, str. 129)

5. Nepričakovane okoliščine

Nekatere težave z mejami v odnosih je težko predvideti, zgodijo se nepričakovano in socialna delavka ali delavec nanje nima vpliva. Kot poudarja Reamer (2003, str. 129), je pomembno, da socialne delavke in delavci v takšnih okoliščinah ravnajo tako, da uporabnik utрпи čim manjšo škodo. Reamer (2003, str. 129) podaja nekaj primerov nepričakovanih okoliščin:

- Socialni delavec je praznike preživel v krogu družine. Sestra socialnega delavca mu je na tem druženju prvič predstavila svojega fanta, ki je njegov bivši uporabnik.
- Uporabnica socialnega delavca je bila zaposlena v šoli v ruralnem okolju, kjer sta živela oba. Zaradi reorganizacije delovnih mest je uporabnica postala učiteljica otroku socialnega delavca.
- Socialni delavec je v svojem prostem času obiskoval fitnes. Med obiskovanjem je srečal svojega uporabnika, prav tako aktivnega člana fitnesa.

1.1.4. Klasifikacija dvojnih odnosov po Pearsonu in Piazzu

Tudi Pearson in Piazza (1997) se strinjata z ostalimi avtorji, da so dvojne vloge zelo razširjene, pogosto težko prepoznavne, včasih celo neizogibne, njihova narava pa je lahko zelo kompleksna. Pravita, da so v določenih situacijah dvojne vloge lahko koristne, kadar pa v odnosih moč ni enakomerno porazdeljena, obstaja bistveno večja možnost zlorabe. Socialne

delavke in delavci se velikokrat znajdejo v takšnih situacijah in za ravnanje v njih nimajo znanja in smernic. Zato sta Pearsons in Piazza (1997) oblikovala sistem klasifikacij dvojnih vlog, da jih lažje prepoznavamo, predvidimo njihov razvoj in se z njimi soočimo.

1. Naključne dvojne vloge

Ta vrsta dvojnih odnosov nastane popolnoma naključno in nepričakovano. Avtorja kot primer takšne dvojne vloge navajata socialno delavko, ki vrača blago v trgovino, v kateri je trenutno edini zaposleni njen uporabnik. (Pearsons in Piazza, 1997, str. 92) V manjših skupnostih, kot na primer tudi v večini mest in vasi v Sloveniji, so takšne situacije posebej neizogibne, saj se ljudje med seboj poznajo. Obstaja veliko možnosti, da se socialne delavke ali delavci in uporabniki srečujejo tudi izven profesionalnega okolja. V takšni skupnosti je tudi manj zaposlenih socialnih delavk ali delavcev, tako da je nemogoče, da bi vedno sodelovala socialna delavka in uporabnik, ki nimata že nekega odnosa od prej. Tveganje v takšnih primerih največkrat predstavlja nerazumevanje oz. negotovost, katera vloga je v dani situaciji v ospredju in kakšna pravila veljajo. V prej opisanem primeru bi uporabnik oz. prodajalec vračilo blaga lahko razumel kot osebni napad, kar bi ogrozilo delovni odnos. (Pearson in Piazza, 1997, str. 92)

Avtorja za urejanje takšnih situacij priporočata, da se socialna delavka ali delavec in uporabnik odprto pogovorita o možnih ali dejanskih dvojnih vlogah. V manjših skupnostih, ali ko takšne naključne situacije lahko predvidimo vnaprej, je priporočljivo, da se o tej temi pogovorimo že v zgodnjih fazah delovnega odnosa. Kadar takih situacij ne predvidimo, se moramo o njih pogovoriti čim prej. (Pearsons in Piazza, 1997, str. 92)

2. Dvojne vloge v profesionalnih okoljih

Pearson in Piazza (1997, str. 92) navajata, da se dvojne vloge v profesionalnih odnosih lahko pojavljajo med sodelavci, socialno delavko in uporabnikom, študentom in profesorjem. Te vloge so pogoste v izobraževalnem sistemu. Profesor ima lahko veliko različnih vlog, kot so svetovalec, nadzornik, mentor zaključnim delom študija, skrbnik ali delodajalec. Te vloge dopolnjujejo vlogo profesorja in ne povzročajo nujno navzkrižja interesov. Do problema pride, ko strokovnjak začne izkoriščati svoj položaj oz. izrabljati svojo moč, ki je neenakopravna s študentovo. Primer tega je npr., kadar profesor navede le sebe kot avtorja članka, pri katerem sta sodelovala s študentom. (Pearson in Piazza, 1997, str. 93)

Na delovnih mestih, kjer je možnost dvojnih vlog velika, morajo biti strokovnjakinje in strokovnjaki pozorni na škodo, ki lahko nastane. Poskrbeti je treba, da se vsi udeleženi v odnosih zavedajo svojih vlog, meja in razmerja moči. S tem lahko bistveno zmanjšamo škodo ali izkoriščanje. (Pearson in Piazza, 1997, str. 93)

Kot pri naključnih dvojnih vlogah, tudi za to vrsto avtorja priporočata odprti pogovor med udeleženi v odnosu o tej temi, koristno za socialne delavke ali delavce pa je lahko posvetovanje s kolegi. Priporočljivo je tudi, da različne dvojne vloge ločujemo z lokacijo in časom. To pomeni, da kot svetovalka ali socialna delavka opravljamo strokovne pogovore izključno v svoji pisarni, druge, bolj osebne interakcije, pa na drugih mestih. (Pearson in Piazza, 1997, str. 94)

3. Spremembe v profesionalnih vlogah

Na pojav teh dvojnih vlog vplivajo spremembe ali reorganizacija delovnih mest, torej spremembe v organizacijski strukturi neke ustanove. Posledično se spremenijo tudi vloge, razmerja med zaposlenimi. Pearson in Piazza (1997, str. 95) navajata primer, da se bivši študenti zaposlijo na fakulteti in tako postanejo sodelavci z bivšimi profesorji. Drug primer, ki ga opisujeta, je o dveh socialnih delavkah, ki sta zaposleni na centru za socialno delo, hkrati pa sta tudi prijateljici. Ker je njuno razmerje moči enako, jima dvojni odnos ne povzroča težav. Njun vodja nato odstopi iz svojega mesta in ena od njiju prevzame to mesto, kar pomeni, da postane nadrejena tudi svoji prijateljici, ima avtoriteto nad njo in razmerje moči ni več enako. (Pearson in Piazza, 1997, str. 95)

Lahko se zgodi, da obe osebi v odnosu trdita, da zamenjava položajev nikakor ne vpliva na njun odnos, še posebej, če je bil sprva prijateljski. Pearson in Piazza (1997, str. 95) pravita, da se osebi lahko pretvarjata, da ni razlike v moči, na način, da ne spremenita vedenja drug do drugega, ali pa se njuno vedenje spremeni, a se o tem ne pogovorita. V obeh primerih pa lahko pride do negativnih posledic. Na primer vodja ne bo upala podati kritike socialni delavki, ali pa bo izrazila svoje mnenje in bo slednja reagirala z jezo in zamero. (Pearson in Piazza, str. 95)

Pearson in Piazza (1997, str. 95) poudarjata, da je pogovor o novih vlogah, razmerjih moči in meja, ki so se na novo vzpostavile nujen. Kadar obstaja možnost, da bi nov odnos lahko povzročil težave, pa priporočata, da pogovor pomaga voditi nevtralna, tretja oseba, npr.

supervizorka. Tudi pri tej vrsti je priporočljivo menjavati lokacije, glede na vlogo v kateri smo v dani situaciji. (Pearson in Piazza, 1997, str. 95)

4. Osebne in profesionalne dvojne vloge

Pri tej vrsti vloge lahko govorimo o že prej obstoječem profesionalnem odnosu, ki mu sledi osebni odnos ali obratno. Profesionalen odnos, ki je hkrati tudi osebni, se pogosto povezuje s seksualnimi odnosi med socialnimi delavkami ali delavci in njihovimi uporabniki, ni pa nujno, da je ta vrsta dvojne vloge seksualne ali romantične narave. Lahko gre tudi za ukvarjanje z enakim športom ali hobijem. (Pearson in Piazza, 1997, str. 95) Kadarkoli pa se osebni odnos začne povezovati s profesionalnim, obstaja možnost za morebitno škodo. Taka dvojna vloga ima lahko tudi pozitiven doprinos k socialnodelovnemu odnosu, vendar je potrebno preventivno preučiti vse možne škodljive posledice in konfliktne situacije. (Pearson in Piazza, 1997, str. 95)

Dobro je, če se posvetujemo s tretjo osebo in odpremo temo različnih vlog, meja in možnih posledic takšnega dvojnega odnosa. Tretja oseba, ki jo vključimo v pogovor mora biti v tem odnosu nevtralna, pomaga voditi in usmerjati pogovor in pripomore k reševanju nesoglasij, uvidu novih možnosti rešitev in izboljšavi odnosov. To so lahko npr. vodja, druga socialna delavka, supervizorka. (Pearson in Piazza, 1997, str. 95)

5. Plenilska oz. »predatorska« profesionalna dvojna vloga

Pearson in Piazza (1997, str. 97) govorita o tej vrsti dvojne vloge, kadar socialna delavka ali delavec izkoristi odnos z namenom zadovoljevanja lastnih potreb in ne uporabnikovih. »Plenilci« namerno zavajajo in izkoriščajo druge, brez ozira na potrebe drugih kot na primer izkoriščanje uporabnikov za potešitev seksualnih potreb ali pridobitev finančnih sredstev. Pearson in Piazza (1997, str. 97) pozivata socialne delavce in delavke, da so pozorni na svoje delo, hkrati pa delo svojih sodelavcev in da, kadar opazijo takšne vloge tudi ustrezno ukrepajo. Potrebno jih je soočiti s tem, da takšen odnos ni primeren, jih npr. prijaviti nadrejenim, v primeru kriminalnih dejanj pa tudi policiji.

1.2. Prejem uporabnikovega darila

O dvojnih odnosih govorimo tudi v primeru, kadar so socialne delavke in delavci v situaciji, da jih želijo uporabniki obdariti. Socialne delavke in delavci se s prejemom darila soočijo z edinstvenimi izzivi, saj lahko na prvi pogled deluje, kot da ni skrivnih motivov, lahko pa privede

do zapletenih vprašanj glede mej odnosa. (Reamer, 2013) Uporabniki se morda ne zavedajo čustvenega pomena in mešanih sporočil, ki so lahko povezani z darilom, socialne delavke in delavci pa se ob tem soočijo s težko izbiro. Če darilo zavrnejo, ima to lahko negativen vpliv na uporabnika, ki lahko ob tem občuti bolečino, je ponižan, ranjen ali občuti krivdo, če pa sprejmejo darilo, pa se lahko zaplete celoten odnos. (Reamer, 2013)

Reamer (2013) pravi, da v mnogih primerih, zlasti kadar v ozadju ni skritih motivov, ki bi lahko privedli do hujših kršitev meja, lahko socialne delavke in delavci obdržijo darila minimalne vrednosti in minimalnega čustvenega pomena.

Gutheil in Brodsky (2008, str. 94–95) pravita, da je izkušnja s podarjanjem in prejemanjem daril zapletena tako za uporabnika kot za socialno delavko ali delavca. Pri socialni delavki ali delavcu se lahko pojavi tesnoba občutek, saj se sooči z nečim, kar presega meje klasičnega delovnega odnosa in pomoči. Ujeta med željo po sprejetju darila in željo, da se temu izogne. Lahko se ujame v uporabnikovo dinamiko oz. se odzove tako kot želi uporabnik ali pa na način, da se uporabnik počuti razvrednotenega in zavrnjenega. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 94–95)

V primeru, da socialna delavka ali delavec ne ve, ali naj sprejme ali zavrne darilo, Reamer (2013) svetuje, da uporabi supervizijo, se s kom posvetuje in razmisli, kako je najbolje ravnati v določenem primeru. Pri tem je treba oceniti kakšen pomen nosi darilo, etičnost darila in njegovega sprejetja, možne odzive in s tem povezane posledice ter vprašanja obvladovanja tveganja. Potrebno je oceniti psihološko stanje uporabnikov, njihova pričakovanja, ali bodo nad odzivom razočarani, užaljeni, jezni in kako se odzvati, da to preprečimo, pri sprejetju daril večje vrednosti pa lahko tveganje predstavlja tudi kasnejša tožba. Darila uporabnikov je potrebno dokumentirati, se o tem posvetovati z drugimi, saj tako zaščitimo tako uporabnika, kot tudi sebe. (Reamer, 2013)

1.2.1. Etičnost sprejema uporabnikovega darila

Na vprašanje sprejetja uporabnikovega darila je potrebno pogledati tudi iz etičnega vidika.

»Etika je teorija o morali, torej o tem, zakaj naj ravnamo na določen način, zakaj veljajo nekatere odločitve za dobre, poštene, pravilne in druge za njihovo nasprotje, katere so odločilne okoliščine in argumenti za kvalifikacijo moralnih ravnanj itd.« (Dragoš, 2003, str. 283)

Etično odločanje izhaja iz dveh ravni, intuitivne in kritične. Intuitivna raven zajema osebne občutke, ideje in poglede na to, kaj je v neki situaciji prav ali narobe. Druga, kritična, refleksivna raven pa zajema racionalne presoje in oceno situacije. V slednjo je vključeno poznavanje in razmišljanje o etični teoriji, etičnih načelih, pravilih, standardih in vrednotah poklica v povezavi s konkretno situacijo, v kateri je treba sprejeti odločitev. (Sobočan, 2011, str. 208)

Pri odločanju, ali bomo prestopili določeno mejo z uporabnikom ali ne, je potrebno vsakič znova v razmislek vzeti kontekst določenega delovnega odnosa, točno določenega uporabnika in socialne delavke, pri tem pa upoštevati tudi bolj splošen pogled na etiko. V nadaljevanju bom povzela nekaj predpostavk o etičnem odločanju, po Koocher in Keith-Spiegel (2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 640–642):

1. Etično zavedanje je trajajoč in aktiven proces, ki od nas zahteva konstantno refleksijo in osebno odgovornost. Avtorja omenjata veliko dejavnikov, ki lahko negativno vplivajo na osebno odzivnost in odgovornost, kot so nujnost uporabnikovih potreb, možnost formalnih pritožb uporabnikov, dvom sodelavcev v naša ravnanja, velike količine papirjev in izčrpanost. Vse to nas lahko popolnoma prevzame, zamoti, pripelje v »etični spanec« in nas popelje k racionaliziranju in opravičevanju vprašljivih odločitev. (Koocher in Keith-Spiegel, 2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 640)
2. Poznavanje in zavedanje etičnih kodeksov in zakonskih standardov je podlaga za kritično razmišljanje o etiki in etično odločanje. Še vedno pa je v ospredju naše čutenje in razmišljanje o etičnih dilemah. Pomembno je zavedanje, da imajo kodeksi in standardi zgolj informativno vlogo, ne določajo pa naših odločitev in ne morejo nas zaščititi pred etičnim bojem in lastno negotovostjo. (Koocher in Keith-Spiegel, 2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 640)
3. Socialne delavke in delavci naj bi seveda bili natančni, posvečeni delu, skrbni in predani visokim etičnim standardom. Kljub temu avtorja poudarjata pomen zavedanja, da nihče ni nezmotljiv, vsi lahko storimo kakšno napako, spregledamo kaj pomembnega, pridemo do napačnih zaključkov, ali pa se trdno oklepamo prepričanja, ki je lahko napačno. Zaradi tega avtorja poudarjata pomen refleksije, v pomoč so nam lahko naslednja vprašanja: »Kaj če se motim?, Ali sem kaj spregledal?, Ali lahko na situacijo pogledamo še iz drugega zornega kota?, Ali bi se lahko odzvala na bolj kreativen, učinkovit način?« (Koocher in Keith-Spiegel, 2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 641)

4. Pri delu z ljudmi so etično dileme, za katere ni jasnih in enostavnih odgovorov, zelo pogoste. Socialne delavke in delavci se lahko srečujejo s potrebami, za katere nimajo primernih virov, se spoprijemajo z odgovornostmi, za katere deluje, da jih je nemogoče poravnati, so včasih obupani in nimajo nikogar, da bi se nanj obrnili. Včasih morajo sprejeti zastrašujoče kompleksne odločitve o mejah odnosov na licu mesta. To je del strokovnega dela in nemogoče se je izogniti etičnim naporom. (Koocher in Keith-Spiegel, 2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 641)
5. Avtorja priporočata posvetovanje z drugimi. To nam je lahko v pomoč in celo odločilno pripomore k rešitvi. Posvetovanje s kolegi, ki niso vpleteni v situacijo in ki jim zaupamo, lahko pripomore k okrepljenemu etičnemu odločanju. Perspektiva sodelavca je lahko uporabna in pripomore k odkrivanju nepričakovanih in neprepoznavnih predsodkov. (Koocher in Keith-Spiegel, 2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 642)

Kadar se socialna delavka ali delavec znajde pred etično dilemo, je pomembno, da razmisli o odgovornosti, ki jo čuti do uporabnika, delodajalca in do poklica, hkrati pa naj upošteva lastne osebne vrednote in neprestano raziskuje kako le-te lahko vplivajo na razumevanje uporabnika in njun socialno delovni odnos. (Kogovšek, 2011)

Gutheil in Brodsky (2008, str. 90–93) pravita, da odgovor na vprašanje, ali je profesionalno in etično sprejeti uporabnikovo darilo, ne leži v mehanski formuli, temveč v razumevanju okoliščin posameznega primera. Navajata smernice, ki naj bi strokovnim delavkam in delavcem pomagale doseči takšno razumevanje:

- Denarna vrednost darila: darila manjše vrednosti bolj verjetno pomenijo zgolj izražanje zahvale, čeprav je treba še vedno upoštevati njihove potencialne simbolične pomene. Draga darila pa so pogosto zavedno ali nezavedno mišljena kot podkupnine in imajo večji potencial za vpliv na našo presojo. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 91)
- Ročno izdelana darila: v primerjavi s kupljenimi darili naj bi bilo sprejetje ročno izdelanega darila bolj etično. Če uporabnik sam izdelava darilo, je morda najbolje sprejeti darilo in raziskovati njegov pomen in izvor. Hkrati pa je potrebno zavedanje, da je bilo darilo narejeno z mislijo na socialno delavko in je zato lahko prežet z osebnim pomenom in morebitnimi aktivnimi fantazijami o drugačnih odnosih kot le profesionalnih. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 91)
- Značilnosti uporabnika: avtorja pravita, da je razlika med tem, ali ti darilo podari odrasla oseba ali otrok (podari npr. risbo). Darila imajo tudi v različnih kulturah različne

pomene, zato je uporabnikovo kulturno ozadje pomemben dejavnik pri oceni situacije. Pomembno je tudi, kakšen je uporabnik po naravi, s kakšnimi težavami se srečuje. Avtorja navajata primer uporabnika s panično motnjo, pri katerem lahko nesprejetje darila sproži panični napad. Poudarjata pa, da takšna preprosta predpostavka ne more nadomestiti globokega razumevanja posameznega uporabnika. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 91)

- Vrsta pomoči oz. razmerja: kadar dogovor o sodelovanju med socialno delavko in uporabnikom ne omejuje njune interakcije samo na besedni pogovor, potem darilo ni nujno kršitev dogovora. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 91–92)
- Ustreznost vrste darila: domače pecivo npr. velja na splošno za neškodljivega, med tem ko so na drugi skrajnosti npr. seksualno sugestivna darila očitno neprimerna. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 93)
- Stopnja razmerja: zgodaj v profesionalnem odnosu, ko se zaupanje in profesionalen odnos šele oblikuje, tudi pravila glede daril še niso ravno jasna. Po drugi strani pa je pomembno, da že zgodaj v razmerju vzpostavimo in vzdržujemo dovolj močno profesionalno razmerje, ki prenese vse uporabnikove želje, fantazije, podkupnine. Tudi vprašanja ob koncu delovnega odnosa lahko predstavljajo težave. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 93)
- Znak za nevarnost: vse nenavadno v zvezi s situacijo, v kateri uporabnik podari darilo, je treba dokumentirati in raziskati. Vse okoliščine, ki kažejo na pričakovanje »quid pro quo« oziroma vrnitev darila ali usluge spremenijo tudi naravo darila. (Gutheil in Brodsky, 2008, str. 93)

Poudarek zgoraj opisanih kriterijev je na raziskovanju pomena darila, ki ga socialna delavka ali delavec prejme na začetku ali nekje na sredini njenega sodelovanja z uporabnikom in ima čas raziskati in analizirati njegov pomen. Uporabniki pa pogosto prinesejo darilo na koncu delovnega odnosa, ko je že prepozno, da socialna delavka ali delavec razišče njegov pomen. Gutheil in Brodsky (2008, str. 97) sta mnenja, da če so ta darila nepomembne vrednosti in ustrezne narave, se običajno lahko sprejmejo. Po končanem sodelovanju med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom je tveganje za izkoriščanje preko daril morda manjše. Ker je uporabnik že prejel storitev, je manj verjetno, da bi s podarjenimi darili želel vplivati na to, kako socialna delavka ali delavec opravlja storitve. Obstajajo pa pomisleki glede profesionalnih mej v odnosu, saj lahko uporabnik preko darila na koncu sodelovanja sporoča, da si želi profesionalni odnos spremeniti oziroma ga nadaljevati v osebni ali romantični. (Barsky, b.d.)

Barsky (b.d.) navaja nekaj situacij, v katerih bi bilo sprejetje darila očitno neetično:

- Če bi darilo vplivalo na presojo socialne delavke in bi uporabniku na podlagi darila nudila boljše storitve.
- Če bi socialna delavka manipulirala z uporabnikom in bi le ta mislil, da je darilo potrebno za pridobitev storitev, do katerih je že tako ali tako upravičen.
- Če socialna delavka že na začetku ni postavila jasnih meja z uporabnikom in se dajanje daril kaže skozi pomanjkanje ustreznih meja.
- Če ima darilo za uporabnika globok čustven pomen in bi lahko kasneje obžaloval, da ga je podaril.

Etično odločanje je trajajoč proces, na katerega ni kratkih, enostavnih in jasno podanih odgovorov. Pri odločanju o tem, kako uporabniku pomagati čim bolj učinkovito, je v ospredje potrebno postaviti korist uporabnika in njegovo zaščito, hkrati pa je potrebno stalno uravnavati njihove vrednote in življenjske izkušnje s profesionalnimi etičnimi kodeksi. (Moleski in Kiselica, 2005, str. 3)

V socialnem delu je znanje o etiki in ozaveščenost o njej eden izmed temeljev profesionalne prakse. Za zagotavljanje kakovostnih in pravičnih storitev je potrebno socialne delavke in delavce spodbujati in usmerjati k razvijanju sposobnosti in predanosti etičnemu ravnanju, vodilo za to pa so etični kodeksi. Profesionalna etika se podrobneje posveča ravnanju strokovnjakinj in strokovnjakov v konkretnih situacijah, da na ta način omogoči čim bolj profesionalno raven storitev. (Banks, 2011)

1.2.1.1. Kodeks etike socialnih delavk in delavcev

Banks (2012) piše, da etični kodeksi vključujejo sklope norm, ki običajno označujejo glavni namen stroke in opišejo etična načela, ki so se jih strokovnjakinje in strokovnjaki iz določenega poklica dolžni držati, če stremijo k temu, da bo njihovo delo profesionalno. V teoriji je upoštevanje teh načel nujno in brezpogojno, v praksi pa njihovo upoštevanje ni vedno izvedljivo. Te norme ne izvirajo iz posamezne strokovne delavke ali delavca, zato jih avtor označuje kot »zunanje«, vsak posameznik pa jih mora za začetek razumeti, sprejeti in ponotranjiti. (Banks, 2011, str. 187) V splošnem lahko predvidevamo, da si večina ljudi, ki se odloči za poklic socialnega dela, deli nekatere podobne vrednote, ki služijo kot temelj, na katerega je mogoče graditi poklicne vrednote. (Banks, 2012)

Etični kodeksi se lahko oblikovno in vsebinsko razlikujejo, večinoma pa so jim skupne naslednje točke, povzete po Banks (2012, str. 110):

- izjave o temeljnem namenu poklica oziroma storitvenem idealu poklica, na primer glavni cilj socialnega dela je izboljšanje človekove blaginje;
- izjave o lastnostih strokovnjaka, na primer socialna delavka naj bo pri opravljanju dela poštena, vredna zaupanja in zanesljiva;
- izjave o temeljnih vrednotah poklica, na primer dostojanstvo človeka in socialna pravičnost;
- splošna etična načela, na katerih temelji delo, na primer spoštovanje uporabnikove avtonomije;
- etična pravila, ki zapovedujejo, kaj lahko in česa se ne sme, na primer zaščita vseh zaupnih informacij;
- načela profesionalnega dela, ki pomagajo doseči kvalitetne storitve, na primer sodelovanje s kolegi;
- pravila profesionalnega dela s specifičnimi navodili.

Sodobnejši kodeksi v socialnem delu določajo načela in pravila, po katerih naj bi se socialne delavke in delavci ravnali, manj pa vsebujejo napotkov o značajskih značilnostih in vrlinah, ki naj bi jih imele. (Banks, 2012)

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (1998)

V Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (Kodeks etike, 1998) dvojni odnosi sploh niso omenjeni. Na navzkrižje interesov nakazuje 4. člen, ki pravi: »Delo socialne delavke/delavca mora biti vselej v pomoč in korist uporabnikom, s katerim dela. Tega ne sme ogroziti noben drug(ačen) interes ali namen.« To bi lahko navezali na dvojne odnose in na grožnjo, ki jo le-ti lahko predstavljajo za profesionalni odnos socialne delavke in uporabnika. V 19. členu se na kratko dotakne tudi mej v odnosih in prejemanja daril: »Za socialno delavko/delavca je prepovedano prejemanje materialnih in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.« S tem členom se bolj navezuje na darila v smislu podkupnine kot pa tistih iz hvaležnosti in drugih razlogov. (Kodeks etike, 1998) Kodeks je precej ohlapen, opozarja zgolj na najočitnejše nepravilnosti in določa minimalne in splošno sprejete kriterije. V kodeks etike bi bilo definitivno potrebno vključiti področje dvojnih vlog in to prilagoditi slovenski kulturi in prostoru. Več poudarka je potrebno nameniti tudi

izmenjevanju daril med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom, saj je v slovenskem prostoru o tej problematiki popolnoma premalo literature in smernic za ravnanje.

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2021)

Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije je v mandatu 2019–2020 prenovilo Kodeks etike, v katerem dvojni odnosi prav tako niso omenjeni. Kodeks etike (2021) prestop meja nakazuje s 3. členom v poglavju Profesionalna integriteta, ki socialnim delavkam in delavcem zapoveduje, naj svojega položaja ne izkoriščajo za pridobivanje osebnih, finančnih ali drugih koristi. Pomemben dodatek v prenovljenem kodeksu je 4. člen v poglavju Etična načela, ki pravi: »Za socialno delavko ali socialnega delavca je prepovedano prejemanje materialnih daril in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.« (Kodeks etike, 2021) Kljub pomembnosti tega člena, je njegova vsebina zelo splošna in ne daje jasnih usmeritev za ravnanje v primeru prejema uporabnikovega darila. Tako kot kodeks etike iz leta 1998, tudi ta socialnim delavkam in delavcem ne more biti v pomoč pri prepoznavanju, razumevanju dvojnih odnosov in ravnanju z njimi.

1.2.1.2. Ameriški etični kodeks socialnih delavk in delavcev NASW

Od vseh kodeksov etike, ki so mi dostopni, področje dvojnih vlog najbolj eksplicitno predstavlja kodeks NASW (Nacionalno združenje socialnih delavcev), zato ga je vredno na tem mestu posebej izpostaviti. V ZDA imajo v primerjavi s Slovenijo bolj raziskano področje dvojnih odnosov, v njihovem etičnem kodeksu pa so jasno opredeljeni standardi glede dvojnih odnosov.

NASW etični kodeks namenja celoten odstavek navzkrižju interesov (Standard 1.06), v katerem je navedeno, da naj bodo socialne delavke in delavci previdni in se izognejo konfliktom interesov, ki imajo opraviti z diskretnostjo in nepristransko presojo. Kadar se konflikt interesa pojavi, naj o tem govorijo z uporabnikom in uporabijo ustrezne korake za rešitev problema, pri tem pa naj bo interes uporabnika vedno v ospredju. V nadaljevanju je jasno opredeljeno, da »socialne delavke in delavci naj ne bi imeli dvojnih odnosov z uporabniki ali bivšimi uporabniki, v katerih obstaja tveganje za izkoriščanje ali potencialno škodo uporabnika. Kadar je dvojen odnos neizogiben, naj socialne delavke in delavci delajo po korakih, ki ščitijo uporabnike, in prevzemajo odgovornost za postavitve jasnih, primernih in kulturno sprejemljivih meja odnosov.« (Standard 1.06) Prav tako je v tem standardu zapisano, naj

socialne delavke in delavci ne komunicirajo o osebnih stvareh z uporabniki preko telefona, elektronskih sporočil, socialnih omrežij ipd. NASW Kodeks etike tudi opozarja socialne delavke in delavce, naj bodo previdni z objavljanjem osebnih vsebin na socialnih omrežjih, ki so dostopni uporabnikom, saj lahko s tem povzročijo zmedo glede profesionalnih meja. Prav tako je socialnim delavkam iz istega razloga odsvetovano, da na socialnih omrežjih sprejemajo uporabnikove prošnje za prijateljstvo. (Standard 1.06)

V standardu 1.09 je poudarjeno, naj se socialne delavke in delavci pod nobenim pogojem ne zapletajo v seksualne odnose z uporabniki, četudi sta na takšen odnos pristala oba, ali pa je eden bil v to prisiljen. Prav tako naj socialne delavke in delavci nimajo seksualnih odnosov z uporabnikovimi sorodniki ali drugimi, njemu bližnjimi osebami, saj so takšni odnosi lahko škodljivi in otežujejo socialni delavki ali delavcu in uporabniku ohranjanje ustreznih profesionalnih meja odnosov. Socialne delavke in delavci morajo prevzeti odgovornost za postavitev jasnih, ustreznih in kulturno občutljivih meja odnosov.

Socialne delavke in delavci naj se izogibajo vsakemu fizičnemu kontaktu, ki bi lahko psihično škodil uporabniku, četudi gre le za npr. trepljaj po ramenih v znak tolažbe. Kadar pa je ustrezen dotik neizogiben oz. potreben, pa je potrebno postaviti jasne, ustrezne meje in upoštevati kulturne okoliščine. (Standard 1.10)

NASW Kodeks etike daril samih po sebi ne omenja, je pa mogoče zgoraj omenjene standarde uporabiti kadar socialne delavke ali delavci prejmejo darilo. Opozarja jih, da je pri delu z uporabniki potrebno postavljati jasne, ustrezne in kulturno občutljive meje in sporoča, da obstaja tveganje, povezano s sprejemanjem uporabnikovih daril. (Barsky, b.d.)

1.2.2. Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril

Pomembno vlogo v povezavi z obravnavano problematiko ima v Sloveniji Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (2003) in je pomembna za socialne delavke zaposlene v javnem sektorju, na primer centru za socialno delo.

Uredba med darila šteje stvari, pravice in storitve, ki imajo finančno vrednost. Darila zanemarljive vrednosti ne presegajo 20,86 eura, darila manjše vrednosti pa so tista, katerih vrednost ne presega 62,59 eura, oziroma katerih skupna vrednost v celem letu ne presega 125,19 eura, če so prejeta od istega človeka. Uredba v 3. členu zapoveduje, da javni uslužbenec lahko

sprejme darila zanemarljive in manjše vrednosti, ne sme pa sprejeti darila, niti darila zanemarljive vrednosti v primeru: 1) če bi sprejem takšnega darila pomenil kaznivo dejanje; 2) če drugi zakoni ali predpisi to prepovedujejo; 3) če je darilo v obliki denarja, vrednostnega papirja, darilnega bona, darilnega žetona in dragocene kovine. Kadar gre za darilo v zvezi z opravljanjem službe, javni uslužbenec prav tako ne sme sprejeti darila od svojega partnerja, otrok, svojih staršev in drugih oseb, ki živijo z njim v skupnem gospodinjstvu.

Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (2003) v 5. členu določa, kako naj javni uslužbenec v primeru prejetega darila ravna. Kadar javni uslužbenec od uporabnika prejme darilo, ki ni zanemarljive vrednosti, mora javni uslužbenec to dokumentirati in izpolniti obrazec, kamor zapiše: osebne podatke darovalca, opis darila, ocenjeno vrednost darila, razlog za izročitev darila oziroma v kakšnih okoliščinah je bilo dano, datum izročitve in podpis javnega uslužbenca. V kolikor obstaja dvom o resničnosti teh podatkov, 6. člen določa, da mora javni uslužbenec podatke preveriti, predvsem vrednost darila. Če javni uslužbenec naknadno ugotovi, da so navedeni podatki neresnični in ne gre za darilo manjše vrednosti, mora darilo predati delodajalcu oziroma darovalca direktno napotiti k predstojniku. Kadar darovalec podatkov sploh ne poda, mora javni uslužbenec sprejem darila zavrniti. Javni uslužbenec mora, glede na 8. člen, prav tako zavrniti darilo v obliki storitve, ko ne gre za darilo manjše vrednosti. Skladno z 9. členom uredbe, morajo javni uslužbenci voditi tudi seznam prejetih daril v zvezi z opravljanjem dela, vanj pa se ne vpisujejo darila zanemarljive vrednosti.

Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (2003) je dokument, ki jasno in podrobno določa katera darila je dovoljeno sprejeti in v katerih primerih je to nedovoljeno. Ker to velja tudi za socialne delavke in delavce, so v primeru sprejetja darila višje vrednosti v prekršku, ne glede na to, da kodeks etike tega ne opredeljuje. Socialnim delavkam zaposlenim v javnem sektorju lahko uredba služi kot izhodišče za ravnanje, kadar se znajdejo v dilemi, ali naj darilo sprejmejo ali zavrnejo. Kadar si socialne delavke želijo zavrniti uporabnikovo darilo, a ne vedo, kako naj mu to sporočijo brez sprožitve negativnih odzivov, je takšen dokument dober temelj, na katerega se lahko sklicujejo in tako lažje opravičijo svojo odločitev. V takšnem primeru odločitev potem ne temelji na osebni ravni, ampak na podlagi pravil. O tem govori tudi Reamer (2013), ki to imenuje depersonalizacija sprejetja darila in pripomore k temu, da se lahko zmanjša zmeda glede meje med uporabnikom in socialno delavko in slednji pomaga, da se izogne zapletenim vprašanjem glede meja. Kljub temu, da

uredba omenja darila do vrednosti 20,86 eur kot zanemarljiva, so darila pod to vrednostjo lahko etično bolj kompleksna kot deluje na prvi pogled. Na primer darilo manjše vrednosti, kot je čokolada, lahko označimo kot zanemarljivo in znak hvaležnosti, če ga uporabnik prinese enkrat. Če uporabnik čokolado prinese vsakič, potem sta lahko ozadje darila in namen uporabnika drugačna. Uporabnik morda v zameno pričakuje bolj osebni odnos, boljše storitve, prav tako pa lahko na primer ostali uporabniki sklepajo, da ima socialna delavka ali delavec raje tiste uporabnike, ki nosijo darila. Ta uredba je torej socialnim delavkam in delavcem lahko v veliko pomoč, etične dileme pa ne reši.

2. PROBLEM

V socialnem delu se pogosto pojavljajo etične dileme, ki so povezane s profesionalnimi mejami in dvojnimi odnosi, njihova kompleksnost pa socialnim delavkam in delavcem predstavlja velik izziv. (Reamer, 2003, str. 121). Nekateri prestopi meja in dvojni odnosi po svoji naravi bolj izstopajo, so že na prvi pogled etično sporni, se zato tudi več govori o njih in se jih lažje prepozna, kot so na primer fizični odnosi med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom. Nasprotno od tega, pa se nekaterim dvojnimi odnosom daje manj poudarka, saj se navidezno zdijo manj pomembni, kot je na primer podarjanje daril. Reamer (2003, str. 126) pravi, da ni tako neobičajno, da uporabnik podari darilo socialni delavki ali delavcu. Pri tem gre seveda lahko samo za znak hvaležnosti, potrebno pa je zavedanje, da ima takšno darilo lahko globlji pomen. Kot opisuje Reamer (2003, str. 126), lahko uporabnikovo darilo odraža njegove fantazije o prijateljstvu ali bolj intimnem odnosu s socialno delavko ali delavcem. Lahko je tudi znak pričakovanja, da bo socialna delavka za uporabnika naredila še kaj več kot se sicer pričakuje. Zato je pomembno, da socialne delavke in delavci preučujejo pomene prejetih daril in lasten odnos do le-teh, ter razvijejo preudarne smernice o tem, katera darila so sprejemljiva in jih je primerno sprejeti. (Reamer, 2003, str. 126)

S področjem dvojnih vlog, dvojnih odnosov sem se prvič srečala v prvem letniku magistrskega študija, pred tem pa to temo na fakulteti nismo posebej izpostavljali in se o njej pogovarjali. Tema me je takoj pritegnila in o dvojnih odnosih sem želela izvedeti še kaj več. Še posebej zanimivo se mi je zdelo področje izmenjevanja daril v odnosu socialna delavka-uporabnik, saj mi je na prvi pogled delovalo nepomembno, tekom predavanj pa sem se začela zavedati njegove pomembnosti in kompleksnosti. Ko sem v prvem letniku magistrskega študija opravljala prakso na centru za socialno delo, sem prvič bila pozorna tudi na dvojne odnose in hitro ugotovila, kako pogosto uporabniki podarjajo darila socialnim delavkam in delavcem. S prejetim darilom sem se srečala tudi sama in v situaciji se nisem znašla. Pri iskanju in prebiranju literature sem ugotovila, da je v slovenskem prostoru hudo pomanjkanje informacij o tej temi, kar pojasni moje črpanje podatkov iz pretežno tuje literature, kjer so področju dvojnih odnosov in podarjanja daril namenili precej več pozornosti. To je bil še dodaten povod, da temo bolj raziščem v okviru magistrskega dela.

Na podlagi tega sem se odločila, da raziščem kako pogosto in v kakšnih primerih socialne delavke in delavci prejmejo darila od uporabnikov, kako se na to odzivajo, ali se jim sprejete

darila zdi etično, v katerih primerih se jim zdi ustrezno sprejeti darila in v katerih neustrezno, ter kakšne so njihove smernice in predlogi za ravnanje v takšnih situacijah. Ker je za razumevanje pomena podarjenega darila najprej potrebno poznati širše ozadje in pomen dvojnih odnosov, želim izvedeti ali socialne delavke in delavci na sploh prepoznavajo dvojne vloge, v katerih se lahko znajdejo, in razumejo njihov pomen. Namen magistrskega dela je predstaviti področje dvojnih vlog na splošno, meje odnosov ter vrste in značilnosti dvojnih vlog, sama raziskava pa bo namenjena prejemanju daril od uporabnikov. Prikazati želim, kaj takšna situacija lahko pomeni za socialno delavko ali delavca in uporabnika, katere vrste daril so pomnjenju različnih avtorjev sprejemljive in katere ne. Namen je predstaviti tudi smernice za lažje odločanje v posameznih primerih, etičnost sprejema darila ter kaj o tem pravita Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril.

Zastavila sem si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako pogosto se socialne delavke in delavci srečujejo s prejemanjem uporabnikovih daril in kako se na to odzivajo?
- Ali se socialnim delavkam in delavcem zdi etično sprejeti uporabnikovo darilo?
- Ali socialne delavke in delavci poznajo pomen dvojnih odnosov in jih prepoznavajo pri delu z uporabniki?
- Ali socialne delavke in delavci čutijo potrebo po dodatnih smernicah in izobraževanju na tem področju?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Osnova moje raziskave je kvalitativen pristop, saj sem zbirala le besedne opise, ki se navezujejo na področje omenjene problematike. Za obdelavo in analizo podatkov sem uporabila kvalitativno metodo. Moja raziskava je hkrati tudi empirična, saj sem s spraševanjem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo. (Mesec, 2009)

3.2. Raziskovalne teme

- Prejem uporabnikovega darila,
- etičnost sprejema uporabnikovega darila,
- poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov,
- potrebe po dodatnih smernicah in izobraževanjih na področju dvojnih odnosov.

3.3. Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Za zbiranje podatkov sem uporabila delno standardiziran intervju. Takšen način nam omogoča, da dobro preiščemo novo področje raziskovanja, odkrijemo, kje se pojavljajo problemi, kako jih ljudje zaznavajo in kako se o tem pogovarjajo. Delno standardiziran intervju je fleksibilen, odgovori pa so bolj spontani, konkretni, osebni. (Kordeš in Smrdu, 2015) Vprašalnik sem vnaprej pripravila sama in v osnovi zajema 16 vprašanj, ki sem jih po potrebi prilagodila, dodala ali odvzela.

Vprašalnik je priložen v poglavju 9.1.

3.4. Populacija in vzorčenje

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo vse socialne delavke in delavci, ki so zaposleni na centrih za socialno delo in imajo veliko stika z uporabniki.

V vzorec sem zajela devet socialnih delavk, ki so zaposlene na centrih za socialno delo v Zasavju. Vzorec je neslučajnosten, saj vsaka enota populacije ni imela enake možnosti pri izboru. Vzorec je hkrati priročen, saj sem raziskavo izvedla s sogovornicami, ki so mi bile v času zbiranja podatkov najbolj dostopne. (Mesec, 2009)

3.5. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala neposredno, s pomočjo že omenjenega delno standardiziranega intervjuja. Ta metoda mi je pripomogla k pridobivanju besednih izjav sogovornic, z namenom, da dobim odgovore na raziskovalna vprašanja. Vprašanja sem pripravila vnaprej, tekom pogovora pa sem kakšnega spremenila, odvzela ali dodala. Za odobritev raziskovanja in vzpostavitev stika z nekaterimi socialnimi delavkami sem se obrnila na vodje v vseh centrih za socialno delo v Zasavju. Vnaprej sem jim v vpogled poslala tudi okvirne informacije o temi in vprašalnik. S posameznimi socialnimi delavkami sem v stik stopila osebno na centrih za socialno delo, preko elektronske pošte ali pa telefonskega klica in se z njimi dogovorila za ustrezen termin opravljanja intervjujev. Podatke sem zbirala od 23. 11. 2020 do 23. 12. 2020. Intervjuji so večinoma potekali v pisarnah socialnih delavk. Ti pogovori so potekali mirno in brez motečih dejavnikov. Zaradi epidemije Covid-19 je bil dostop do centrov in socialnih delavk otežen, zaradi česar sem nekaj intervjujev opravila preko programa Zoom. Tudi ti intervjuji so potekali mirno, bilo pa je nekaj tehničnih težav, ki so motile pogovor. Kljub temu sem pridobila vse odgovore in pomembne informacije. Intervjuji so potekali približno 30 minut. En intervju je trajal približno 15 minut, saj se je sogovornici mudilo, temu primerno pa so tudi odgovori krajši in manj izčrpni. Vse sogovornice sem na začetku vprašala, če lahko pogovor zaradi lažjega zapisa posnamem in vse so v to privolile. Intervjuji so na splošno potekali sproščeno, med večino intervjujev pa sem zaznala nekaj neprijetnosti oz. zadržanosti do raziskovane teme. Kar nekaj sogovornic je med intervjujem preverilo, če bodo njihovi odgovori ostali anonimni. Vsem sem zagotovila anonimnost.

3.6. Obdelava in analiza podatkov

S pomočjo kvalitativne metode sem analizirala zbrano empirično gradivo. Na podlagi posnetkov sem najprej naredila transkripcijo intervjujev v računalniški program Microsoft Word. Pri prepisu sem parafrazirala besede in mašila, ki za potrebe raziskave niso relevantna. Intervjuje sem označila s črkami od A do I. Strnjeno besedilo sem razčlenila in določila enote kodiranja. Pomembne izjave sem na obeh straneh označila s poševnicami, jih podčrtala in jih oštevilčila. Te izjave sem vnesla v razpredelnico, razdeljeno po raziskovalnih temah. Sledilo je odprto kodiranje, kjer sem izjavam pripisala pojme, slednjim pa določila še kategorijo in nadkategorijo. Na podlagi odprtega kodiranja sem naredila še osno kodiranje, s katerim vzpostavimo odnose znotraj neke kategorije oz. med kategorijo in njenimi podkategorijami/pojmi (Lamut in Macur, 2012).

Primer izbora pomembnih delov besedila

- Ali ste od uporabnika kdaj prejeli darilo? Kakšne so bile okoliščine?

/Ja/(1). Okoliščine so po navadi takšne, da /ljudje čutijo potrebo po darilu, ker si jim nekaj pomagal, naredil za njih/(2). Sicer /nerada sprejemam darila/(3). Imamo tudi /komisijo glede tega/(4) in /moramo darila prijaviti, če presegajo določeno vrednost/(5). Drugače so bolj /malenkosti/(6), se mi zdi, da /to ljudem veliko pomeni/(7), /predvsem starejšim/(8). Pa /tisti, ki nimajo svojcev, so sploh veseli, če lahko komu kaj dajo/(9).

A1 – Ja

A2 – Ljudje čutijo potrebo po darilu, ker si jim nekaj pomagal, naredil za njih

A3 – Nerada sprejemam darila

A4 – Komisijo glede tega

A5 – Moramo darila prijaviti, če presegajo določeno vrednost

A6 – Malenkosti

A7 – To ljudem veliko pomeni

A8 – Predvsem starejšim

A9 – Tisti, ki nimajo svojcev, so sploh veseli, če lahko komu kaj dajo

Primer odprtega kodiranja izjav

D18	<i>darila v obliki denarja</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
D19	<i>večje vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
D20	<i>mogoče večje od 5 eur</i>	darilo nad 5 eur	neetično	etičnost sprejema darila
D21	<i>darilo ročne izdelave</i>	ročno izdelano darilo	etično	etičnost sprejema darila
D22	<i>darila nižje vrednosti</i>	darilo nizke vrednosti	etično	etičnost sprejema darila
D23	<i>darilo v zameno za drugačno odločanje, pa je sporno</i>	podkupovanje	neetično	etičnost sprejema darila
D24	<i>odločbo oziroma upravni postopek vodim kot pri vsakem drugem uporabniku. Kavica ali bonboniera ne vplivata na to</i>	prejeto darilo ne vpliva na kakovost mojega dela	vpliv darila na delo socialne delavke	prejem uporabnikovega darila

Primer osnega kodiranja

Poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov (nadkategorija)

Vpliv dvojnih odnosov na uporabnika (kategorija)

a) pozitiven vpliv

- izkoriščanje dvojnega odnosa v prid uporabnika (A57), (B63)
- imajo korist, če socialna delavka dela njim v prid (I39)
- lažje zaprosi za pomoč (G29)
- občutek večvrednosti (H42)

b) negativen vpliv

- ima slab vpliv (F39)
- pričakovanje, da bo v zameno dobil več (C30)
 - razočaranje in užaljenost, če kljub dvojnemu odnosu ne dobi več v zameno (C31)
- lažno upanje, da sta se s socialno delavko bolj zbližala (D41)
- razočaranje, če ugotovijo, da so se bolj navezali na socialno delavko, kot ona na njih (I41)

c) drugo

- nima vpliva (E37)

4. REZULTATI

4.1. Prejem uporabnikovega darila

Vse sogovornice so se pri svojem delu že srečale s prejemom uporabnikovega darila. Navedle so različne primere prejetih daril, večinoma pa so to bila darila nizke vrednosti oz. malenkosti, kot so čokolada, sladkarije in kava. Prav tako so večkrat prejele domače, ročno narejene izdelke in pridelke, kot so npr. med, pecivo, izdelki iz filca in gline, punčka iz cunj, vreča z domačo sivko, zelenjava z vrta in jajca. Ena socialna delavka je opisala primer, da je kot skrbnica pomagala uporabnici pri selitvi in ureditvi stanovanja, ta pa ji je v zahvalo podarila rožo. Dve socialni delavki sta izpostavili, da sta darila prejeli tudi na terenskem delu (»na terenu pri njih doma« - I3, »na terenu, se velikokrat zgodi, da mi s kavo postrežejo, dajo pecivo« - B3). Ena socialna delavka je prejela darilo visoke vrednosti (»Enkrat pa sem od uporabnice dobila verižico, ki je izgledala draga.« - I7) in ga tudi zavrnila (»sem vljudno odklonila in povedala, da niti ne želim niti ne smem sprejeti takšnega darila« - I8).

Okoliščine daril, ki jih socialne delavke prejemajo so različne. Večina sogovornic meni, da je bil namen daril, ki so jih prejele zgolj izraz hvaležnosti za pomoč, ki so jo dale uporabnikom. Menijo, da uporabniki z darili izkazujejo veselje in pozornost. Dve socialni delavki izključujeta možnost, da gre pri teh darilih za podkupovanje, ena socialna delavka pa meni, da je ozadje daril nejasno (»nikoli ne veš, kaj je v ozadju« - A22) in da je namen daril lahko tudi podkupovanje (»Mogoče mislijo, da bodo dobili več od mene zaradi tega.« - A23). Večina sogovornic meni, da uporabnikom veliko pomeni, če lahko podarijo darilo. Ena je še posebej poudarila, da darila veliko pomenijo starim ljudem in ljudem brez sorodnikov (»tisti, ki nimajo svojcev, se mi zdi da so sploh veseli, če lahko komu kaj dajo« - A9). Ena socialna delavka je poudarila, da so darila pogojena s kulturo in da ljudje na sploh radi podarjamo darila, za praznike, kot je božič, pa je podarjanje daril še pogostejše. Večina sogovornic darila prejme po opravljeni storitvi, kot nek slovesen zaključek uspešnega sodelovanja. Ena je navedla, da je darila prejela pred oz. med sodelovanjem (»ko je prišel na pogovor, ali je prinesel vlogo, ali je imel druge opravke, zaradi katerih se je mudil na CSD« - D3).

Ob prejemu darila so nekatere socialne delavke presenečene, druge ganjene, večinoma pa se počutijo nelagodno, še posebej zaradi poznavanja finančnih stisk uporabnikov. Večina socialnih delavk se ob prejemu darila zahvali uporabniku in opredeli, da darila niso potrebna, saj je to njihova služba, za katero prejmejo plačo. Dve sogovornici pravita, da jima več kot

darila pomeni zadovoljstvo uporabnikov. Odzivajo se prijazno in z nasmehom. Ob prejetju ročno izdelanih daril, le-ta pohvalijo. Odziv ene socialne delavke je najpogostejše, da darila ne želi sprejeti. Kadar darila ne želijo sprejeti, se trudijo to opredeliti in opravičiti zavrnitev. Ena sogovornica uporabnike še prosi, naj ne vztrajajo pri izročitvi darila. Ena socialna delavka največkrat darila sprejme (»Darilo največkrat sprejemem« - H14), druga pa je izpostavila, da je na začetku zaposlitve sprejela vsako darilo, saj še ni imela izkušenj. Sogovornice običajno sprejmejo uporabnikovo darilo, kadar ga ta prinese le enkrat in gre za malenkost. Če isti uporabnik prinese darila večkrat, jih ne želijo sprejeti, prav tako pa zavrnejo darila visoke vrednosti. Sprejeto darilo rade podelijo z drugimi (»Če dobim čokolado na primer, jo tudi takoj odprem in ponudim še uporabniku, ali pa ostalim zaposlenim« - I12, »Imam ga v pisarni kot okras« - D9). Daril ne pričakujejo vnaprej in pravijo, da se na prejem darila težko pripraviš, saj se zgodi spontano. Ena socialna delavka je še poudarila, da prejeta darila ne vpliva na kakovost njenega dela.

Menijo, da so posledice sprejema darila za uporabnika večinoma pozitivne (»uporabniki so ob tem srečni« - H15, »naredim več dobrega, če sprejemem« - I17). Na drugi strani pa so posledice zavrnitve darila večinoma negativne (»slabše lahko storimo, če ne sprejememo« - B19). Uporabnik ima lahko občutek, da je socialna delavka nehvaležna. Ob izročitvi darila pogosto vztrajajo in so zaradi zavrnitve užaljeni. Še posebej so glede užaljenosti bili izpostavljeni ljudje s težavami v duševnem zdravju. Ena sogovornica pravi, da tudi sama rada podarja malenkosti v zahvalo in se prav tako ne počuti dobro, če jo kdo zavrne.

4.2. Etičnost sprejema uporabnikovega darila

Socialne delavke menijo, da ni vedno etično sprejeti uporabnikovega darila, pri odločitvi pa je potrebno preučiti različne okoliščine, kot so namen (»Oceniti moraš, kaj želi s tem darilom sporočiti« - B23), vrsta (»odvisno od narave darila«, »primernosti darila« - E15) in vrednost darila, področje dela, lastnosti uporabnika (»odvisno od človeka, s katerim sodeluješ« - B23) in kulturne okoliščine (»Darila so lahko pomemben del kulture, zato je treba to pri odločitvi upoštevati« - C11)

Na vprašanje, katera darila je ustrezno sprejeti, so si bile enotne glede daril nizke vrednosti oz. malenkosti, kot so kava, čokolada, risba, doma narejeni izdelki. Etično se jim zdi sprejetje daril, izročenih zgolj iz hvaležnosti, brez skritih motivov in z majhnim pomenom. Glede na pogostost prejemanja daril od istega uporabnika, se jim zdi etično sprejeti enkratno darilo, glede na fazo

socialnodelovnega odnosa pa darilo po koncu sodelovanja (»vedno po opravljeni storitvi in ne prej« - G14). Dve sogovornici pravita, da je ustrezno sprejeti darila, kadar s tem osrečimo uporabnika. Ena pa pravi, da je sprejetje darila ustrezno tudi kadar uporabnik vztraja z izročitvijo (»Kadar stranka na vso moč vztraja« - G12) in so ta darila nizke vrednosti.

Socialne delavke so si enotne, da je neetično sprejeti darila visoke vrednosti, med katerimi je bil omenjen nakit in darila nad 5 eur. Še posebej pa je bila poudarjena neetičnost sprejema daril visoke vrednosti od materialno ogroženih uporabnikov (»uporabniki so velikokrat v finančni stiski in se mi zdi neetično, da bi sprejela draga darila od njih« - I22) Večina jih je izpostavila tudi darila v obliki denarja. Sprejem daril, podarjenih z namenom podkupovanja, se jim zdi neetično, v povezavi s tem pa tudi darila prejeta pred zaključkom sodelovanja (»v postopku odločanja – pred dodelitvijo izredne denarne socialne pomoči, pred izrekom ukrepa, pri obravnavi nasilja v družini« - F21) Kadar isti uporabnik večkrat prinese darilo, se jim sprejetje darila zdi neustrezno, ne glede na njegovo vrednost. Večina sogovornic pravi, da še niso prejele etično spornih daril, kot so darila visoke vrednosti ali denar oz. se pri odločanju o sprejetju še niso znašle v dilemi.

Pri odločanju, ali bodo darilo sprejele ali ne, jim je v pomoč nekaj vnaprej določenih smernic. Večina jih je že slišala za Uredbo o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (»obstaja neka uredba o tem« - I23) oz. so že slišale, da je nekje določeno do katere vrednosti je dovoljeno sprejeti darila (»Zdi se mi, da darila do 20 eur lahko sprejemem, je nekje določeno, ampak se ne spomnim, kje točno« - C17). Pravijo, da imajo na centru za socialno delo komisijo, kateri morajo prijaviti darila nad dovoljeno vrednostjo in vsebinsko neprimerna darila. Socialne delavke si pri svojem delu pogosto pomagajo s Kodeksom etike, ki je preveč splošen in jim glede sprejemanja daril ni v pomoč. Ena sogovornica je omenila še Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije. Drugih, vnaprej določenih smernic ne poznajo oz. o tem nikoli niso veliko razmišljale (»Verjetno obstajajo smernice, vendar se v to nisem nikoli preveč poglobljala« - D28).

Sogovornice so z izkušnjami razvile nekaj osebnih smernic glede sprejemanja daril. Pomembno je, da daril ne pričakujemo vnaprej in jih ne zahtevamo. Vsak primer prejetega darila je potrebno presoditi posebej in oceniti uporabnikov namen. Potrebno je ravnati v skladu s predpisi v zvezi s sprejemanjem daril in se hkrati empatično odzivati in ustrezno obrazložiti, če darila ne želiš sprejeti, da uporabnik ne bo užaljen. V primeru etične dileme svetujejo posvetovanje z vodstvom oz. drugimi strokovnimi delavkami in delavci. Predlagajo sprejem

daril, podarjenih iz hvaležnosti in nizke vrednosti oz. malenkosti, kot sta kava in čokolada. Ena socialna delavka pravi, da je sprejem darila odraz vljudnosti. Pravijo, da naj se zavrnejo darila visoke vrednosti oz. druga sporna darila. Ena socialna delavka pravi, da naj se zavrne vsako materialno darilo. V primeru prejema darila iz hvaležnosti, lahko predlagamo uporabniku, da namesto darila izpolni anketo o zadovoljstvu s storitvami. Ena sogovornica pa pravi, da se za darilo zahvalimo in ob priložnosti podarimo malenkost nazaj.

4.3. Poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

Večina sogovornic prejem uporabnikovega darila ne povezuje z dvojnimi odnosi, sploh kadar gre za enkratno darilo, prejeto po zaključku sodelovanja. Pomembno pa se jim zdi, da socialna delavka pri prejetju darila ohrani držo strokovne delavke in jasno opredeli vloge (»Nasploh ne bi rekla, da gre za dvojni odnos, ampak jim je treba to jasno povedati.« - C23), saj so lahko uporabnikova pričakovanja drugačna od naših. Menijo, da z darilom vstopamo v dvojni odnos, kadar ga uporabnik prinese na vsako srečanje. Poudarile so še, da je dvojni odnos včasih težko prepoznati oz. oceniti, z izkušnjami pa postane prepoznavanje lažje.

Socialne delavke na sploh poznajo pojem dvojnih odnosov in si ga razlagajo kot zabrisano mejo med socialno delavko in uporabnikom, med profesionalnim in osebnim odnosom, med poslovnim in osebnim časom. Poleg profesionalnega odnosa, kot drug odnos večinoma navajajo prijateljskega, omenjajo pa še delo s sosedi in sorodniki. Ena socialna delavka dvojni odnos razume kot pričakovanje uporabnika, da bo od socialne delavke dobil več, kot lahko opravi v okviru svoje strokovnosti in etike socialnega dela.

V odnosu z uporabniki se jim zdi pomembno vzpostavljati in vzdrževati profesionalno mejo, ki je potrebna za kvalitetno delo. Jasne meje v odnosu je potrebno vzpostaviti pravočasno. Pravijo, da je pomembno, da ne sprejemamo uslug od uporabnikov (»Me kdaj sprašujejo, če kaj potrebujem, da mi lahko uredijo ipd., ampak se ne grem tega« - A50), se z njimi ne povezujemo na socialnih omrežjih, si ne izmenjujemo zasebnih števil in v primeru dvojnega odnosa odstopimo delo drugi socialni delavki. V majhnem kraju je neizogibno poznavanje uporabnikov (»svoj poklic opravljam v kraju, kjer tudi živim in je neizogibno poznavanje uporabnikov« - F37), zato je meje v odnosu lažje vzpostavljati in vzdrževati, če si zaposlen izven kraja bivanja (»živim drugje kot delam, saj je tako lažje vzdrževati te meje, saj te nihče ne pozna« - C26).

Večina sogovornic meni, da se še niso znašle v dvojnem odnosu, ena pa o tem ni prepričana. Ena sogovornica se na CSD še ni znašla v dvojnem odnosu, je pa navedla dva primera iz Ozare, njenega prejšnjega delovnega mesta. Tam je kot socialna delavka sodelovala z uporabnico, ki je kasneje tam postala prostovoljka – sodelavka. Drug primer je, da je na socialnem omrežju Facebook sprejela uporabnico, ki ji je ves čas v zasebna sporočila pisala o svojih težavah, tudi ko je odšla na dopust, kar je bilo psihično zelo utrujajoče. Dve sogovornici pravita, da sta se z uporabnikom že znašli v dvojnem odnosu in sicer z izmenjavo zasebne telefonske številke. Socialna delavka iz področja skrbništva pravi, da je na njenem področju pomemben tudi osebni odnos (»pri skrbništvu menim, da je potreben tudi bolj osebni odnos in ne zgolj samo formalen in strogo strokoven, saj gre največkrat za starejše osebe, ki jim toplina sočloveka veliko pomeni« - H39), kljub temu pa pravi, da se v dvojnem odnosu še ni znašla.

Socialne delavke so večinoma mnenja, da je strokovna refleksija dvojnih odnosov pomembna, kljub temu pa na superviziji o tej temi ne govorijo, za kar navajajo različne razloge. Kar nekaj sogovornic supervizije nima, druge tega ne izpostavljajo. Menijo, da supervizija ni potrebna, če sam dovolj hitro postaviš meje. Prav tako so omenile, da malenkosti sicer ne izpostavljajo, konkretne stvari pa bi, se jim pa zdi dobra ideja za naslednjo temo (»vsekakor dobra ideja za naslednjo temo na superviziji« - F34). Ena sogovornica je poudarila, da je med intervjujem začela bolj razmišljati o pomembnosti dvojnih odnosov na sploh.

Sogovornice so mnenja, da dvojni odnosi na socialne delavke vplivajo negativno. V takšnem odnosu se ne bi počutile dobro, saj se jim zdi moteč, obremenjujoč in psihično utrujajoč. Ne marajo nejasnih odnosov in dileme glede ravnanj v takšnih odnosih jih težijo. Ena sogovornica se v dvojnem odnosu prav tako ne bi počutila dobro, ker bi se v majhnem mestu hitro razvedelo. Prepoznavajo tudi negativen vpliv dvojnih odnosov na kakovost njihovega dela. Menijo, da takšni odnosi poslabšujejo presojo socialne delavke (»imajo slabšo presojo, saj različne stvari vplivajo na njo« - I38), otežujejo zagotavljanje objektivne pomoči in zmanjšujejo strokovnost (»vpliva slabo, če se socialna delavka preveč sprosti v odnosu in zato nudi manj kvalitetne profesionalne storitve« - B64). Nobena sogovornica ni izpostavila pozitivnih vplivov dvojnih odnosov na socialno delavko.

Socialne delavke dvojne odnose najbolj pogosto definirajo tako, da govorijo o tem, da je meja med socialno delavko in uporabnikom tanjša in jih povezujejo z bolj osebnim odnosom. To je potrebno na tem mestu poudariti, saj se tudi vplivi dvojnih odnosov, ki jih prepoznavajo, večinoma nanašajo na bolj osebni odnos in jih ne moremo posplošiti na vse vrste dvojnih

odnosov. Menijo, da imajo takšni odnosi lahko pozitiven vpliv na uporabnike. Ena sogovornica pravi, da je za uporabnika lahko pozitivno, kadar osebni odnos izkoristi sebi v prid (»Verjetno ugodno, ker bi imeli nekaj od tega« - B63). Bolj osebni odnos lahko pripomore tudi k temu, da je uporabnik bolj odprt, sproščen in lažje zaprosi za pomoč (»Stranka ima občutek, da lažje zaprosi za pomoč« - G29). Sogovornica, ki pravi, da so na področju skrbništva potrebni bolj osebni odnosi, meni, da lahko uporabnik zaradi tega dobi občutek večvrednosti (»Uporabnik bi se lahko počutil večvrednega« - H42). Ko to izjavo izvzamemo iz konteksta, ni povsem jasno kaj želi z izrazom 'večvredno' sporočiti. Lahko bi na primer pomenilo tudi, da se počuti več vrednega od drugih uporabnikov, ali pa, da je razmerje moči med njim in socialno delavko, zaradi osebnega odnosa manjše. Glede na celoten pogovor predvidevam, da socialna delavka meni, da se uporabniki zaradi bolj osebnega odnosa počutijo notranje močnejši in opolnomočeni. S tem razumevanjem, to uvrščam med pozitivne vplive. Sogovornice prav tako prepoznavajo negativne vplive dvojnih odnosov na uporabnike in socialno delovni odnos. Ena socialna delavka meni, da lahko uporabnik zaradi bolj osebnega odnosa (npr. prijatelj, sorodnik) od socialne delavke pričakuje boljše storitve oz. večjo korist, kot bi jo imel, če bi njun odnos bil samo profesionalen (»Uporabnik lahko zaradi dvojnega odnosa več pričakuje v zameno« - C30). Pravi, da bi uporabnik lahko zaradi takšnega pričakovanja bil razočaran in užaljen, če socialna delavka kljub osebnemu odnosu ne bi dela opravila drugače kot pri drugih uporabnikih (»lahko razočaran in užaljen, če tega ne dobi« - C31). Uporabnik lahko tudi razvije lažno upanje, da sta se s socialno delavko bolj zblížala in doživi razočaranje, če ugotovi, da se je nanjo navezal bolj kot ona nanj. Sogovornice menijo, da dvojni odnosi vplivajo na manjšo učinkovitost, negativno vplivajo na kvaliteto socialno delovnega odnosa in imajo negativen čustven vpliv. Poudarile so še, da imata socialna delavka in uporabnik v dvojnih odnosih nejasna pričakovanja drug od drugega. Ena socialna delavka pa meni, da dvojni odnosi ne vplivajo na uporabnike.

4.4. Potrebe po dodatnih smernicah in izobraževanjih na področju dvojnih odnosov

Vse sogovornice si želijo in potrebujejo dodatne smernice glede sprejemanja uporabnikovih daril in pravilnega ravnanja v etičnih dilemah, še posebej na začetku zaposlitve, ko so dileme pogostejše (»ko pa začneš s službo, se lažje znajdeš v kakšni dilemi in takrat bi rabila več vnaprej določenih smernic« - A60). Ena socialna delavka je predlagala, da bi center imel enotne smernice in pravila glede sprejemanja daril, na katera bi se lahko sklicevala v etičnih dilemah. Pomembno je, da nadgrajujemo znanje in ga tudi večkrat obnavljamo, pravijo pa, da se veliko

lahko naučimo iz izkušenj. Ena socialna delavka čuti potrebo po dodatnem znanju glede komunikacije v primeru prejetega darila (»rada bi znala ravnati, komunicirati na drugačen, primeren način, da bi se oba z uporabnikom počutila prijetno, zadovoljno« - E12). Sogovornice so še izpostavile, da sem odprla zanimivo temo, o kateri se premalo govori (»o tem nisem slišala še skoraj nič do zdaj« - I43) in da jih je intervju spodbudil k razmišljanju o njeni pomembnosti (»Zdaj ko govoriva o tem, se mi zdi tema zelo zanimiva in bolj pomembna« – C33). Le ena sogovornica je omenila, da je nekaj uporabnih nasvetov o prejemanju daril dobila na predavanju Kim Strom-Gottfried na Fakulteti za socialno delo.

Sogovornice se soočajo s pomanjkanjem znanja na področju dvojnih odnosov na sploh, saj se o tem niso učile na fakulteti, niti na drugih predavanjih in izobraževanjih. Opozorile so na to, da pomanjkanje znanja vpliva na slabše prepoznavanje dvojnih odnosov in lahko povzroči stisko. Sogovornice si želijo in potrebujejo več izobraževanj na temo dvojnih odnosov in se zavedajo, da se v takšnem odnosu lahko hitro znajdeš. Menijo, da znanja ni nikoli preveč in da bi bilo z učenjem o dvojnih odnosih potrebno začeti že na fakulteti. Glede vsebine dodatnih izobraževanj je ena sogovornica izpostavila prepoznavanje različnih načinov, na katere uporabniki poskušajo vzpostavljati stik, ali si zagotoviti naklonjenost socialne delavke, ali storitve. Želijo pa si tudi več znanj o postavitvi meja na začetku odnosa (»Sploh ker živimo v majhnem kraju, kjer te skoraj vsi poznajo in je treba znati meje postaviti že na začetku odnosa.« - A65).

5. RAZPRAVA IN SKLEPI

Reamer (2003, str. 126) ugotavlja, da uporabniki pogosto podarjajo darila socialnim delavkam in delavcem, kar potrjujejo tudi rezultati moje raziskave, saj so se vse sogovornice že srečale s prejemom uporabnikovega darila. Ta darila so bila večinoma nizke vrednosti oz. malenkosti (čokolada, sladkarije, kava, roža), ročni izdelki (izdelki iz gline, filca, pecivo) in pridelki (med, zelenjava z vrta, jajca). Le ena sogovornica je prejela darilo visoke vrednosti (verižica), ki pa ga je vljudno odklonila z ustrezno razlago. Večina jih meni, da darila običajno nimajo skritega ozadja in da uporabniki z njimi zgolj izražajo hvaležnost in veselje ob pomoči. Ozadje daril pa je lahko včasih tudi nejasno in kot pravi Reamer (2013) lahko privede do zapletenih vprašanj glede odnosa. Sogovornice so darila večinoma prejele po koncu njihovega sodelovanja z uporabniki, kar povezujejo s slovesnim zaključkom uspešnega dela. Skleпам, da socialne delavke pogosto prejemajo uporabnikova darila, a gre večinoma za malenkosti.

Zanimalo me je, kako socialne delavke doživljajo darila in kako se nanje odzivajo, saj je izkušnja s prejetjem darila lahko zapletena, tako za socialno delavko kot za uporabnika. (Gutheil in Brodsky, 2008 str. 94) Čeprav so nekatere sogovornice ob prejemu darila presenečene in ganjene, se jih večina ob tem počuti nelagodno. Ti negativni občutki se pri socialni delavki lahko pojavijo, kot pravita Gutheil in Brodsky (2008, str. 94), zaradi soočenja z nečim, kar presega meje klasičnega socialno delovnega odnosa. Kljub temu, se socialne delavke na prejeta darila odzivajo prijazno in z nasmehom, se zanj zahvalijo. Najpogosteje se odzovejo z opredelitvijo, da darila niso potrebna, saj je nudenje pomoči njihova služba, za katero prejmejo plačo. Socialne delavke običajno sprejmejo enkratna malenkostna darila. Kadar isti uporabnik prinese darila večkrat, jih ne želijo več sprejeti, prav tako pa zavrnejo tudi vsa darila visoke vrednosti. Poudarjajo, da je zavrnitev darila potrebno ustrezno opredeliti in obrazložiti, pri tem pa je potrebno oceniti, kakšne posledice lahko takšen odziv povzroči pri uporabniku. (Reamer 2013) Sprejeta darila rade podelijo z uporabnikom, ki ga podari in drugimi zaposlenimi (čokolada), ali pa ga postavijo tako, da je vsem vidno (roža, ročni izdelki), s čimer zmanjšajo osebni pomen darila. Poudarile so še, da daril ne pričakujejo vnaprej in da se na prejem darila težko pripraviš, saj se zgodi spontano.

Zavrnitev uporabnikovega darila ima lahko nanj negativen vpliv, je ponižan, ranjen ali občuti krivdo. (Reamer, 2013) Sogovornice so omenile še občutek uporabnika, da je socialna delavka nehvaležna, vztrajanje pri izročitvi darila in užaljenost. Slednja naj bi bila po njihovem mnenju

še posebej pogosta pri ljudeh s težavami v duševnem zdravju. Ob tem je potrebno poudariti, da je vsak uporabnik edinstven, zato je nujno potrebno takšne predpostavke nadomestiti z globokim razumevanjem posamezne situacije. (Gutheil in Brodsky, str. 91) Ena sogovornica pravi, da tudi sama rada podarja malenkosti v zahvalo in se prav tako ne počuti dobro, če jo kdo zavrne. V nasprotju z vsemi negativnimi posledicami zavrnitve pa socialne delavke verjamejo, da so posledice sprejema darila za uporabnika predvsem pozitivne in da jih to osreči.

Sprejetje darila pa nima vplivov samo na uporabnika in socialno delavko znotraj njunega odnosa, temveč tudi na odnos socialne delavke z drugimi uporabniki. Kadar so darila simbolna (izdelki, risbe, rože), socialne delavke verjetno mislijo, da je pomembno takšne izdelke v pisarni 'razstaviti', da uporabnik na naslednjem srečanju ne bi bil razočaran, če tega ne bi storila. S tem morda želijo tudi razmejiti službeni in zasebni prostor in zato teh daril ne nosijo domov. Težave pa se lahko pojavijo ob tem, ko drug uporabnik vidi darilo, rožo ali drug izdelek v njeni pisarni in se sprašuje, kdo ji je to prinesel. S tem se vzpostavljajo pričakovanja, da mora tudi on nekaj prinesiti, saj drugi uporabniki to očitno počnejo. Lahko tudi razvije mišljenje, da socialna delavka drugim bolj pomaga, ker so ji prinesli darilo, on pa tega ni storil in zato tako malo dobi od nje. Takšna 'razstava' prejetih malenkosti lahko vpliva tudi na odnose socialne delavke z drugimi socialnimi delavkami. Če same ne prejemajo daril, se lahko razvije občutek, da niso dovolj dobre, lahko pa celo ljubosumje, ker njim uporabniki daril ne nosijo. Gre za dileme, ki segajo preko individualnega odnosa, ki jih socialne delavke v intervjujih niso omenile, kar kaže na to, da o tem ne razmišljajo.

Gutheil in Brodsky (2008, str. 90–93) pravita, da odgovor na vprašanje, ali je etično sprejeti uporabnikovo darilo, ne leži v mehanski formuli in tudi sogovornice pravijo, da je pri odločitvi potrebno preučiti različne okoliščine. Potrebno je oceniti, kakšen je namen darila, kaj želi uporabnik z njim sporočiti. Pri odločitvi je potrebno upoštevati vrsto darila oz. njegovo primernost. Sogovornice so velikokrat prejele domače, ročno narejene izdelke, za katere Gutheil in Brodsky (2008, str. 93) pravita, da so splošno neškodljivi, medtem ko bi na primer seksualno sugestivna darila bila skrajno neprimerna. Neprimernih daril socialne delavke še niso prejele, vsaj tako pravijo. Sprejem darila je odvisen tudi od značilnosti uporabnika in s kakšnimi težavami se srečuje. Socialne delavke pravijo, da je podarjanje daril pogojeno tudi s kulturo. Gutheil in Brodsky (2008, str. 91) poudarjata, da je kultura pomemben dejavnik pri oceni situacije. Sogovornice menijo, da podarjanje daril ljudem pomeni veliko, še posebej starim ljudem in ljudem brez sorodnikov. Dolgoff, Harrington in Loewenberg (2012, str. 127) pravijo,

da lahko ljudje, ki so bolj osamljeni, na takšen način dobijo občutek pripadnosti, povezanosti in da imajo njihovi odnosi z drugimi smisel, pa čeprav je to s socialno delavko. Sogovornice so omenjale še, da je etičnost sprejetja darila odvisna tudi od področja dela. Etičnost sprejetja darila je odvisna tudi od denarne vrednosti darila, kar sogovornice veliko poudarjajo. Kljub temu da socialne delavke omenjajo kar nekaj okoliščin, na katere je pri prejemu darila potrebno biti pozoren, sklepam, da se glede sprejema darila odločajo bolj na podlagi denarne vrednosti darila, kot pa njegovega ozadja.

Socialne delavke menijo, da je etično sprejeti darila nizke vrednosti oz. malenkosti (kava, čokolada, risba, domači izdelki) ter darila podarjena zgolj iz hvaležnosti, brez skritih motivov in z minimalnim čustvenim pomenom, kar meni tudi Reamer (2013). S tem se strinjata tudi Gutheil in Brodsky (2008, str. 91), ki dodajata, da imajo tudi takšna darila lahko simbolična ozadja, ki jih ne smemo zanemariti. Glede na pogostost prejemanja daril od istega uporabnika, se socialnim delavkam zdi etično sprejeti enkratno darilo, glede na fazo socialno delovnega odnosa pa darilo po koncu sodelovanja. Ker je takrat delovni odnos že zaključen, se mi zdi manj verjetno, da bi uporabnik s podarjenimi darili želel izkoriščati, podkupovati ali kako drugače vplivati na delo socialne delavke. Obstaja pa tveganje, da uporabnik z darilom na koncu sodelovanja sporoča, da si želi profesionalni odnos spremeniti oz. ga nadaljevati v bolj osebni odnos. (Barsky, b.d.) Dve sogovornici pravita, da je ustrezno sprejeti darila, kadar s tem osrečimo uporabnika, ena pa pravi, da je sprejetje darila ustrezno tudi kadar uporabnik z izročitvijo vztraja. Sama menim, da takšen razlog ne bi smel biti odločilen v dani situaciji in ga povezujem s slabim postavljanjem meja v odnosu, saj damo uporabniku misliti, da bomo privolili v vse, če bo le dovolj vztrajal. Sklepam, da socialne delavke včasih sprejmejo darila zgolj zato, ker je to lažje storiti, kot preučiti celotno situacijo, kar pripisujem na splošno premajhnemu dajanju pomena uporabnikovih daril in pomanjkanju znanja na tem kompleksnem področju.

Socialne delavke pravijo, da je neetično sprejeti darila visoke vrednosti, darila v obliki denarja in darila, podarjena z namenom podkupovanja. Gutheil in Brodsky (2008, str. 91) pravita, da so draga darila pogosto zavedno ali nezavedno mišljena kot podkupnina in povečujejo tveganje za vpliv na našo presojo. Barsky (b.d.) pravi, da je očitno neetično sprejeti darilo, ki bi vplivalo na presojo socialne delavke in bi na podlagi tega nudila boljše storitve. Sogovornicam se neetično zdi tudi sprejetje darila pred začetkom ali med sodelovanjem, kar se prav tako navezuje na podkupovanje. Sogovornice niso omenile, da bi se že srečale s takšnimi darili, pravijo pa, da

prejeta darila ne vplivajo na njihovo presojo in strokovnost. Kadar isti uporabnik večkrat prinese darilo, se jim sprejetje darila zdi neetično, ne glede na njegovo denarno vrednost.

Pri odločanju, ali bodo darilo sprejele ali ne, je socialnim delavkam v pomoč nekaj vnaprej določenih smernic. Večina jih je že slišala za Uredbo o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (v nadaljevanju Uredba). Vsebinsko omenjajo predvsem dovoljeno vrednost darila. Uredba (2003) določa, da darila zanemarljive vrednosti ne presegajo 20,86 eur in tudi socialne delavke večinoma omenjajo ta znesek. Uredba (2003) dovoljuje tudi sprejem daril t. i. manjše vrednosti, ki ne sme presegati 62,59 eur, sama pa menim, da je ta meja bistveno previsoka. Uredba (2003) določa, da je popolnoma nesprejemljivo sprejeti podkupnine in darila v obliki denarja, tudi če gre za nizko vrednost, s čimer se socialne delavke strinjajo. Glede na Uredbo (2003), naj bi socialne delavke morale voditi seznam prejetih daril v zvezi z opravljanjem dela, vanj pa ni potrebno vpisovati darila zanemarljive vrednosti. Uredba (2003) določa, da je darila manjše in visoke vrednosti oz. vsebinsko neprimerna potrebno dokumentirati in socialne delavke so navedle, da imajo na centru za socialno delo komisijo, kamor lahko takšna darila prijavijo. Menim, da je Uredba (2003) uporabna podlaga za socialne delavke zaposlene v javnem sektorju. Pri zavrnitvi daril jim je v pomoč, da se lahko sklicujejo na neka obstoječa pravila in tako lažje opravičijo svojo odločitev. Odločitev tako ne temelji na podlagi daril, kar Reamer (2013) imenuje depersonalizacija sprejetja darila, ki pripomore k zmanjšanju zmede glede meje med uporabnikom in socialno delavko. Sama sem mnenja, da bi tudi darila zanemarljive vrednosti bilo potrebno dokumentirati, se o njih posvetovati z drugimi, saj so lahko etično bolj kompleksna, kot se zdi na prvi pogled. Je čokolada, ki jo socialne delavke tako pogosto prejmejo, še vedno le nepomembna malenkost, če jo uporabnik prinese na vsako srečanje? Menim, da kljub zanemarljivi vrednosti darila, lahko uporabnik s tem pričakuje bolj osebni odnos, boljše storitve, prav tako pa lahko ostali uporabniki sklepajo, da ima socialna delavka ali delavec raje tiste uporabnike, ki nosijo darila. Socialnim delavkam in delavcem je ta uredba sicer lahko v veliko pomoč, etične dileme pa ne reši. Prav tako uredba zajema samo socialne delavke in delavce zaposlene v javnem sektorju, ostali pa so iz nje izvzeti. Sogovornice se pri svojem delu pogosto opirajo na Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (1998), za katerega pravijo, da je preveč splošen in jim v primeru prejema uporabnikovega darila ni v pomoč. To sem ugotovila tudi sama in bila mnenja, da bi moral več poudarka nameniti izmenjevanju daril med socialno delavko in uporabnikom, ter nasploh vanj vključiti področje dvojnih odnosov in ga prilagoditi slovenski kulturi in prostoru. Prenovljen kodeks etike iz leta

2021 omenja prejem uporabnikovih daril in zapoveduje: »Za socialno delavko ali socialnega delavca je prepovedano prejemanje materialnih daril in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.« (Kodeks etike, 2021) Ta dokument je za socialno delo zelo pomemben in člen o darilih je v njem vpisan prvič. Ta člen na nek način zmanjšuje dileme socialnih delavk, saj lahko svoje odločitve opirajo nanj. Pomemben je tudi zato, ker socialne delavke opozori na obstoj problematike. Ne spodbudi pa jih h globljemu razmišljanju o pomenu daril in o tem, da je v določenih primerih morda lahko etično sprejeti darilo, saj jih usmerja le k strogemu zavračanju daril. To lahko celo poveča stisko socialnih delavk, kadar je sprejem darila pomemben zaradi odnosa, saj tudi sogovornice sprejmejo darilo le takrat, kadar se jim takšen odziv zdi pomemben. Kljub temu da odločitve socialnih delavk morda olajša, je potrebno poudariti, da ne pripomore k razumevanju te odločitve. Rezultati raziskave bi morda bili čez kakšno leto drugačni, saj do sedaj tega ni bilo navedenega v kodeksu in tega sogovornice še ne poznajo. Ena sogovornica je omenila še Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije (2010), ki pa se bolj nanaša na nadzor državnih organov nad koruptivnimi dejanji in ne na usmeritve socialnim delavkam pri odločanju o etičnih dilemah glede sprejemanja uporabnikovih daril. Sogovornice pravijo, da drugih, vnaprej določenih smernic ne poznajo oz. o tem nikoli niso veliko razmišljale, kar je, glede na pomanjkanje literature in smernic v slovenskem prostoru, povsem razumljivo.

Socialne delavke so z izkušnjami razvile nekaj osebnih smernic glede sprejemanja daril. Pravijo, da je potrebno oceniti vsak primer posebej in odziv prilagoditi značilnostim situacije in okoliščinam situacije, hkrati pa ravnati v okviru predpisov v zvezi s sprejemanjem daril. Poudarjajo, da daril ne smemo pričakovati vnaprej in jih tudi ne zahtevati. Ena sogovornica pravi, da v primeru prejetega darila iz hvaležnosti, predlaga uporabniku, da namesto darila raje izpolni anketo o zadovoljstvu s storitvami. Ta predlog je po eni strani dober, saj lahko socialne delavke tako lažje zavrnejo darilo in uporabniku vseeno dajo možnost izraziti hvaležnost in zadovoljstvo, po drugi strani pa se tudi tu lahko pogovarjamo o problematičnosti in dilemah. Širši pogled na to pa opozarja, da je tudi to nek način 'plačila', ki je značilen za tržno gospodarstvo. Potrebno se je tudi vprašati, kako takšen predlog doživljajo uporabniki. Lahko dobijo občutek, da anketo morajo izpolniti ali pa, da je pohvala in visoka ocena socialne delavke in storitve obvezna. Ustvarjajo se tudi razlike med socialnimi delavkami, če takšnega predloga ne dajejo vse zaposlene. Ena sogovornica še predlaga, da se za darilo zahvalimo in ob priložnosti podarimo malenkost nazaj. Kot socialni delavki, ki ji primanjkuje izkušenj, mi predlagajo sprejem daril nizke vrednosti, podarjenih iz hvaležnosti in zavrnitev daril visoke

vrednosti oz. drugih spornih daril. V primeru etične dileme svetujejo posvetovanje z vodstvom ali drugimi strokovnimi delavkami in delavci. Kocher in Keith-Spiegel (2008 v Pope in Keith-Spiegel, 2008, str. 642) pravita, da posvetovanje s kolegi, ki niso vpleteni v situacijo in ki jim zaupamo, lahko pripomore k okrepljenemu etičnemu odločanju in nam pomaga pri iskanju rešitev. Skleпам, da socialne delavke v teoriji poznajo nekaj vnaprej določenih smernic, v praksi pa se pri odločitvah glede sprejemanja daril od uporabnikov bolj zanašajo na lastne izkušnje ter osebne občutke, ideje in poglede na to, kaj je v neki situaciji prav ali narobe, kar Sobočan (2011, str. 208) imenuje intuitivna raven etičnega odločanja.

V nadaljevanju sem želela ugotoviti, ali socialne delavke menijo, da s prejemom uporabnikovega darila vstopajo v dvojni odnos. Vprašalnik za intervju je bil namenoma sestavljen tako, da so se vprašanja najprej navezovala samo na prejem daril in šele v drugem delu na dvojne odnose, saj nisem želela že na začetku vplivati na razmišljanje sogovornic o povezavi daril in dvojnih odnosov. Menim, da bi bili odgovori glede daril drugačni, če bi začela z vprašanji o dvojnih odnosih. Ugotovila sem, da večina sogovornic prejem uporabnikovega darila ne povezuje z dvojnimi odnosi. Reamer (2003) je razdelil dvojne odnose in meje odnosov v pet glavnih kategorij: intimnost, osebna korist, čustvene in odvisnostne potrebe, altruistične poteze in nepričakovane okoliščine. Sama menim, da prejem uporabnikovega darila lahko povežemo z večino teh kategorij. Intimnost je pogosto del dvojnih odnosov v socialnem delu in večina nas ob tem verjetno najprej pomisli na seksualna razmerja ali fizični stik, Reamer (2003) pa poudarja, da se pojavlja tudi v drugih oblikah, kot je izmenjevanje daril. Slednje je kljub manjši prepoznavnosti lahko težavno in od uporabnika in socialne delavke zahteva emocionalno zrelost in stabilnost. (Reamer, 2003, str. 126) Socialne delavke in delavci se včasih znajdejo v dvojnih odnosih, v katerih pridobijo določene osebne koristi, kot so npr. denarna korist in dobrine, kar je neposredno povezano s prejemanjem daril. Kot že omenjeno, sogovornice izpostavljajo, da uporabnikom veliko pomeni podarjanje daril, še posebej bolj osamljenim ljudem, ki daril ne morejo podarjati drugim in jih zato socialnim delavkam, kar povezujem z zadovoljevanjem čustvenih potreb. Nekatere sogovornice menijo, da enkratna darila, prejeta po zaključku sodelovanja ne pomenijo vstopa v dvojni odnos. Če bi uporabnik darilo prinesel na vsako srečanje, pa bi to pomenilo dvojni odnos. Izpostavile so, da je dvojni odnos včasih težko prepoznati oz. oceniti, kar postane lažje z izkušnjami. Poudarjajo pa, da mora socialna delavka pri prejetju darila ohranjati držo strokovne delavke in jasno opredeliti vloge v odnosu, s čimer je tveganje za razvoj dvojnega odnosa manjše.

Vse socialne delavke so že slišale za pojem dvojnega odnosa. Pope (1991, str. 21) pravi, da dvojne vloge med socialno delavko ali delavcem in uporabnikom nastanejo, ko imata poleg profesionalnega razmerja še drug, pomemben odnos. Tudi sogovornice si dvojen odnos razlagajo kot zabrisano mejo med socialno delavko in uporabnikom, med profesionalnim in osebnim odnosom, med poslovnim in osebnim časom. Kot drug odnos večinoma navajajo prijateljskega, omenile pa so še delo s sosedi in sorodniki. Ena socialna delavka dvojni odnos razume kot pričakovanje uporabnika, da bo od socialne delavke dobil več kot lahko opravi v okviru svoje strokovnosti in etike socialnega dela.

V odnosu z uporabniki se jim zdi pomembno vzpostaviti in vzdrževati profesionalno mejo, ki je potrebna za kvalitetno delo. To pa je pomembno tudi za zaščito socialnodelovnih postopkov, zaščito uporabnikov pred izkoriščanjem in zaposlenih pred odgovornostjo. (PDH Academy, b.d., str. 10) Socialne delavke pravijo, da od uporabnikov ne smemo sprejemati uslug. Pomembno se jim zdi, da se z uporabniki ne povezujemo na socialnih omrežjih in z njimi ne izmenjujemo zasebnih telefonskih števil. Kadar se znajdemo dvojni vlogi (delo s prijatelji, sorodniki), ko ne znamo ali ne zmoremo vzpostaviti in vzdrževati profesionalnih mej v odnosu, svetujejo odstop dela drugi socialni delavki. Pravijo, da je vzpostavljanje meja v majhnem kraju težje, saj se večinoma ljudje med seboj poznajo. V manjši skupnosti je tudi manj zaposlenih socialnih delavk in delavcev, tako da je nemogoče, da bi vedno sodelovala socialna delavka in uporabnik, ki nimata nekega odnosa že od prej in obstaja veliko možnosti, da se socialne delavke ali delavci in uporabniki srečujejo tudi izven profesionalnega okolja. Ena sogovornica pravi, da je njej lažje, saj je zaposlena izven kraja bivanja. Kljub pomembnosti jasnih mej, pa je potrebno zavedanje, da toge in preveč stroge meje prav tako niso nujno najboljše, saj lahko odražajo razdaljo med socialno delavko in uporabnikom in ustvarjajo hladen odnos. Vsak prestop meje ni nujno neetičen in škodljiv, prav tako pa Dolgoff, Harrington in Loewenberg (2012, str. 127) pravijo, da ni nobene utemeljitvene domneve, da bo obisk na domu, objem ali sprejem darila neizogibno vodil do izkoriščanja.

Nekaj sogovornic pravi, da se v dvojnem odnosu še niso znašle, ena pa o tem ni prepričana. Tiste, ki so se z dvojnimi odnosi že srečale, pa so navedle nekaj primerov. Ena socialna delavka je navedla primer iz prejšnjega delovnega mesta (Ozara), kjer je sodelovala z uporabnico, ki je kasneje tam postala prostovoljka – sodelavka. Drug primer, ki ga je navedla je, da je na socialnem omrežju (Facebook) sprejela uporabnico, ki pa profesionalnega in zasebnega okolja ni znala razmejiti in ji je ves čas v zasebna sporočila pisala o svojih težavah, kar je bilo za

socialno delavko psihično zelo utrujajoče. Dve sogovornici pravita, da sta u uporabnikom izmenjali zasebne telefonske številke, posledic tega prestopa meje nista omenili. NASW Kodeks etike (Standard 1.06) posebej opozarja socialne delavke in delavce, naj se z uporabniki ne povezujejo na socialnih omrežjih in preko zasebnih telefonskih številk, saj lahko povzročijo zmedo glede profesionalnih mej. Socialna delavka iz področja skrbništva pravi, da je na tem področju poleg profesionalnega in strogo formalnega odnosa pomemben tudi bolj osebni, pristen odnos, saj gre največkrat za starejše ljudi, ki jim toplina sočloveka pomeni veliko. Kljub temu pravi, da se v dvojnem odnosu še ni znašla. V tem primeru bi lahko šlo za racionalizacijo oz. opravičevanje dvojnih odnosov s tem, da na takšen način dosežemo boljše učinke dela, kot pravita Doner Kagle in Northrup Giebelhausen. (1994, str. 213) Na omenjenem področju dela res hitreje pride do dvojnega odnosa oz. prestopa meja, strinjam pa se s sogovornico, da lahko včasih s tem dopolnjujemo, izboljšujemo ali celo omogočamo socialnodelovni odnos, kot izpostavljata tudi Moleski in Kiselica. (2005) Da se izognemo težavam in škodljivim posledicam prestopa meja, pa je vseeno pomembno, da na delovnih mestih, kjer je možnost za razvoj dvojnih vlog velika, socialna delavka poskrbi, da se vsi udeleženi v odnosu zavedajo svojih vlog, meja in razmerja moči. (Pearson in Piazza, 1997, str. 93) Skleпам, da socialne delavke poznajo pojem dvojnega odnosa, ga na splošno znajo opredeliti in ga tudi prepoznavajo v praksi.

Večina socialnih delavk meni, da je strokovna refleksija dvojnih odnosov pomembna, kljub temu pa na superviziji o tej temi ne govorijo. Kar nekaj sogovornic supervizije sploh nima, druge te teme ne izpostavljajo. Pri prebiranju literature sem ugotovila, da veliko avtorjev priporoča posvetovanje s tretjo osebo (vodja, druga socialna delavka, supervizorka), saj na takšen način lažje prepoznamo težave, uvidimo nove možne rešitve in izboljšamo odnose. Nekatere so omenile, da supervizija ni potrebna, če sam dovolj hitro postaviš meje. Prav tako so omenile, da malenkosti sicer ne izpostavljajo, konkretne stvari pa bi. Ena sogovornica pravi, da sem jo z intervjujem spodbudila k razmišljanju o pomembnosti dvojnih odnosov, omenile pa so tudi, da se jim zdi dobra tema za naslednjo temo na superviziji. Menim, da je v socialnem delu pomembna možnost timskega dela, supervizije, saj ima vsak drugačno perspektivo, kar nas spodbudi k razmišljanju izven okvirjev in lahko učinkovito pripomore k razreševanju dilem.

Dvojni odnosi lahko negativno vplivajo na socialne delavke in delavce, kar prepoznavajo tudi sogovornice. Pravijo, da se v takšnem odnosu ne bi počutile dobro, saj se jim zdi moteč, obremenjujoč in psihično utrujajoč. Ne marajo nejasnih odnosov in dileme glede ravnanj v

takšnih odnosih jih težijo. Prepoznavajo tudi negativen vpliv dvojnih odnosov na kakovost dela socialnih delavk in delavcev, saj poslabšujejo presojo, otežujejo zagotavljanje objektivne pomoči in zmanjšujejo strokovnost. Nobena sogovornica ni izpostavila pozitivnih vplivov dvojnih odnosov na socialno delavko ali delavca.

Socialne delavke menijo, da imajo dvojni odnosi veliko negativnih posledic tudi za uporabnika in socialnodelovni odnos. Težavnost dvojnih vlog predstavljajo okoliščine, v katerih se socialna delavka ali delavec srečujeta z dejanskimi ali potencialnimi navzkrižji interesov (Reamer, 2003, str. 121), kar prepoznavajo tudi sogovornice. Uporabnik lahko zaradi dvojnega odnosa misli, da bo dobil več v zameno, kar se lahko sprevrže v razočaranje in užaljenost, če kljub dvojnemu odnosu od socialne delavke ne dobi več kot se od nje običajno pričakuje. To izjavo socialne delavke lahko navežem na prejemanje daril, saj lahko uporabnik misli, da bo zaradi tega dobil boljše storitve. Večje tveganje za takšno mišljenje je tudi, kadar socialna delavka profesionalno sodeluje s svojimi sorodniki ali prijatelji. Reamer (2003) pravi, da lahko dvojni odnosi in prestopi meja zmedejo uporabnika in tudi sogovornice so omenile, da lahko uporabnik zaradi prestopov meja razvije lažno upanje, da sta se s socialno delavko bolj zblížala in doživi razočaranje, če ugotovi, da se je nanjo navezal bolj kot ona nanj. Sogovornice menijo, da dvojni odnosi vplivajo na manjšo učinkovitost, kvaliteto socialno delovnega odnosa in imajo negativen čustven vpliv. Izpostavile so še, da imata socialna delavka in uporabnik v dvojnih odnosih nejasna pričakovanja drug od drugega. Reamer (2003) navaja, da so premišljeni prestopi meja lahko tudi v prid uporabnikom, jih opolnomočijo in razbijejo tradicionalni hierarhični odnos med njim in socialno delavko. Tudi sogovornice menijo, da lahko uporabnik zaradi tega postane bolj odprt, lažje zaprosi za pomoč in dobi občutek večvrednosti. Ena socialna delavka meni, da dvojni odnosi ne vplivajo na uporabnike. Glede na odgovore sklepam, da socialne delavke razumejo dvojne odnose in se zavedajo posledic, ki jih le-ti lahko povzročijo.

Nazadnje me je zanimalo še, ali socialne delavke čutijo potrebno po dodatnih smernicah in izobraževanjih glede tematike, o kateri smo se pogovarjale med intervjujem. Socialne delavke se soočajo s pomanjkanjem znanja na področju dvojnih odnosov, saj se o tem niso učile na Fakulteti za socialno delo, niti na drugih predavanjih in izobraževanjih. Prav tako so znanje o prejemu uporabnikovega darila večinoma črpale zgolj iz izkušenj. Le ena sogovornica je omenila, da je nekaj uporabnih nasvetov glede prejema uporabnikovega darila dobila na predavanju od Kim Strom-Gottfried. Šlo je za brezplačen seminar za socialne delavke in delavce, torej je šlo za dodatno izobraževanje izven rednega programa. Dobro se mi zdi, da se

je sogovornica sama odločila za udeležitev na izobraževanju, saj kaže na to, da je o tej temi razmišljala že prej. Na magistrskem študiju na Fakulteti za socialno delo sem tudi sama bila udeležena predavanj te iste predavateljice in zdi se mi, da so bila izredno kvalitetna in koristna. Prav tako sem veliko uporabnega znanja pridobila pri predmetu Etične dileme v socialnem delu v akademskem letu 2019/2020, kjer sem prvič začela razmišljati o globljem pomenu dvojnih odnosov. Na žalost tudi takrat ta predavanja niso bila v učnem programu za vse študente. Vse sogovornice si želijo in potrebujejo več izobraževanj na temo dvojnih odnosov, saj se zavedajo, da se lahko hitro znajdeš v takšnem odnosu. Pravijo, da pomanjkanje znanja vpliva na slabše prepoznavanje dvojnih odnosov in lahko povzroči stisko. Še posebej so izrazile potrebo po več znanja glede prepoznavanja različnih načinov, na katere uporabniki poskušajo vzpostavljati stik, ali si zagotoviti naklonjenost socialne delavke ali boljše storitve. Želijo si tudi več usmeritev o postavitvi meja na začetku odnosa. Vse sogovornice si prav tako želijo in potrebujejo dodatne smernice glede sprejemanja uporabnikovih daril in pravilnega ravnanja v etičnih dilemah. Še posebej na začetku zaposlitve, ko so dileme pogostejše. Takrat je ustrezno ravnanje težje, še posebej ker nimaš izkušenj, razlog za to pa je tudi primanjkljaj znanja, ki bi ga po mojem mnenju morale dobiti že v času študija, s čimer se strinjajo tudi sogovornice. Ena socialna delavka še posebej čuti potrebo po dodatnem znanju glede ustrezne komunikacije v primeru prejetega darila, da bi iz takšne situacije v vsakem primeru izstopila zadovoljna tako uporabnik kot tudi socialna delavka. Predlog ene sogovornice je, da bi center za socialno delo imel enotne smernice glede sprejemanja pravil, na katere bi se lahko sklicevala v etičnih dilemah, kar bi odločitve lahko olajšalo in bi bilo zavrnitev lažje opravičiti. Vesela sem, da sem socialne delavke spodbudila k razmišljanju o pomembnosti te kompleksne teme. Pred intervjujem o tej temi niso veliko razmišljale in menijo, da se o njej premalo govori. Skleпам, da so se socialne delavke z izkušnjami naučile veliko o dvojnih odnosih na splošno, za bolj poglobljeno in ustrežnejše delovanje v konkretnih situacijah pa bi potrebovale več znanja.

6. REFLEKSIJA RAZISKOVALNEGA PROCESA

Do zgoraj predstavljenih ugotovitev sem prišla s pomočjo kvalitativne in empirične raziskave. Preko intervjujev s socialnimi delavkami sem raziskovala, kako pogosto se socialne delavke srečujejo s prejemanjem uporabnikovih daril, kako se v takšnih situacijah odzivajo in ali se jim zdi etično sprejeti uporabnikovo darilo. Zanimalo me je, ali socialne delavke na sploh poznajo pomen dvojnih odnosov pri delu z uporabniki in jih prepoznavajo pri delu z uporabniki. Želela sem izvedeti še, ali socialne delavke čutijo potrebo po dodatnih smernicah in izobraževanjih na tem področju. Menim, da sem od večine sogovornic dobila željene podatke, zaradi preobremenjenosti in časovne stiske pa so nekatere hitele z odgovarjanjem in mi tako podale manj izčrpne odgovore. Prav tako sem dobila občutek, da so bile nekatere med odgovarjanjem zadržane, kar pripisujem temu, da sem jih z izbrano tematiko morda presenetila, saj se o tem prej še niso veliko pogovarjale. Menim, da so bile nekatere zaradi pomanjkanja znanja nesigurne v svoje odgovore. V vzorec sem zajela 9 oseb, saj mi zaradi izredne situacije z epidemijo Covid-19 veliko socialnih delavk ni bilo dosegljivih. Menim, da bi z več intervjuji dobila še bolj poglobljene in raznolike podatke. Zaradi tega svojih rezultatov ne morem posplošiti na celotno situacijo. Vprašalnik se mi po koncu raziskave še vedno zdi primeren, saj sem z njim pridobila želene podatke in odgovore na raziskovalna vprašanja. Želela bi si le, da bi mi čas dopuščal postaviti več podvprašanj, saj menim, da imajo sogovornice za podeliti še veliko zanimivih razlag svojih izjav. Za čas in prostor izvedbe intervjujev sem se prilagodila sogovornicam. Skupaj smo se trudile, da so potekali tam, kjer ni bilo motečih dejavnikov, sama pa sem poskušala vzpostaviti sproščeno vzdušje. K temu je pripomoglo tudi to, da sem z večino sogovornic sodelovala že v preteklosti. Menim, da sem zaradi tega dobila obsežnejše odgovore, kot bi jih, če se ne bi poznale. Obdelava in analiza gradiva mi nista delali večjih težav in menim, da sem ju opravila dobro. Več težav mi je povzročalo iskanje literature in pisanje teoretičnega uvoda, saj mi je bila tema še precej nepoznana in nasploh o tem nisem našla veliko gradiva, še posebej v slovenskem prostoru. Ob pomoči mentorice menim, da sem uspešno opravila tudi ta del magistrskega dela.

7. PREDLOGI

- Predlagam vključitev tematike dvojnih odnosov v redni učni program Fakultete za socialno delo. Tako bi bodoče socialne delavke in bodoči socialni delavci bili pripravljeni in opremljeni z znanjem že na začetku svoje strokovne poti, z izkušnjami pa bi to znanje le še dopolnjevali.
- Predlagam izvedbo čim več dodatnih izobraževanj in predavanj na temo prejema uporabnikovega darila v socialnem delu. Vsebinsko naj se nanašajo na predstavitev smernic za ravnanje ob prejemu darila, predstavitev primerov etičnih dilem, na podlagi katerih je njihovo razumevanje lažje, kako v takšnih primerih ravnati, kaj nam je lahko v pomoč in kdo v oporo. Glede na odgovore socialnih delavk, vsebinsko predlagam še izobraževanje glede ustrezne komunikacije v primeru prejema uporabnikovega darila.
- Predlagam izvedbo čim več dodatnih izobraževanj in predavanj na temo dvojnih odnosov. Vsebinsko naj se nanašajo na predstavitev različnih oblik dvojnih odnosov, prepoznavanje dvojnih odnosov – še posebej tistih manj očitnih, kako dvojne odnose preprečiti in kako ravnati, kadar se v dvojnem odnosu znajdemo. Poseben poudarek je potrebno dati vzpostavljanju in vzdrževanju mej v odnosih.
- Socialne delavke menijo, da je strokovna refleksija dvojnih odnosov pomembna, o tem pa na superviziji ne govorijo, nekatere pa jo sploh nimajo. Predlagam uvedbo supervizije za vse socialne delavke in delavce na centrih za socialno delo in spodbujanje k razpravljanju o dvojnih odnosih in etičnih dilemah.
- V slovenskem jeziku je zelo malo literature o dvojnih odnosih, še posebej pa o prejemu uporabnikovega darila v socialnem delu. Tej tematiki so več pozornosti že namenjali tuji avtorji, predvsem iz Velike Britanije in ZDA. Predlagam prevod temeljne tuje literature v slovenščino, saj bi bila tako bolj dostopna in razumljiva vsem slovenskim strokovnjakinjam in strokovnjakom.
- Predlagam seznanitev centrov za socialno delo o rezultatih raziskave in jih s tem opozoriti na pomanjkljivosti in jih spodbuditi k globljemu razmisleku o prejemu daril. Organizirala bi predavanje, na katerem bi predstavila razloge za raziskavo in njene rezultate, prav tako pa bi z njimi podelila uporabne informacije, ki sem jih o prejemu uporabnikovih daril in dvojnih odnosih pridobila sama. Predavanje bi bilo namenjeno socialnim delavkam in delavcem, zaposlenim na centrih za socialno delo, prav tako pa tudi vsem ostalim, ki bi bili zainteresirani.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- Banks, S. (2011). Od strokovne etike k etiki v strokovnem delu. *Socialno delo*, 50 (3/4), str. 187–196.
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work*. London: Palgrave.
- Barsky, A. (b.d.). *Ethics Alive - Gifts From Clients: The Good, the Bad, and the Ethically Ugly*. Pridobljeno 22. 11. 2020 s <https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethics-alive-gifts-from-clients-the-good-the-bad-the-ethically-ugly/>
- Dolgoff, R., Harrington, D. & Loewenberg, F.M. (2012) *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Brooks/Cole.
- Doner Kagle, J. & Giebelhausen Northrup, P. (1994). Dual Relationships and Professional Boundaries. *Social Work*, 39(2), str. 213–220.
- Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(4/5), str. 283–291.
- Gutheil, T. G., & Brodsky, A. (2008). *Preventing boundary violations in clinical practice*. Guilford Press.
- Kocher, P. G., & Keith-Spiegel, P. (2008). Ethics in Psychology and the Mental Health Professions: Standards and Cases. V K.S., Pope & P. Keith Spiegel (2008), A practical approach to boundaries in psychotherapy: making decisions, bypassing blunders, and mending fences. *Journal of Clinical Psychology*. 64 (5), str. 638–652.
- *Kodeks etike* (1998). Ljubljana: Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.
- *Kodeks etike* (2021). Ljubljana: Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.
- Kogovšek, M. (2011). *Etične dileme v socialnem delu*. (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kordeš, U., Smrdu, M. (2015). *Osnove kvalitativnega raziskovanja*. Koper: Založba univerze na Primorskem.
- Lamut, U., Macur, M. (2012). *Metodologija družboslovnega raziskovanja: od zasnove do izvedbe*. Ljubljana: Vega
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Moleski M, S. & Kiselica, M. (2005). Dual Relationships: A continuum Ranging From the Destructive to the Therapeutic. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), str. 3–11.
- NASW Code of Ethics. Pridobljeno 11. 3. 2021 s <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

- Nigro, T. (2003). Dual Relationship Activities: Principal Component Analysis of Counselors' Attitudes. *Ethics & Behavior*, 13(2), str. 191–201.
- NLCSW (2018). Ethical compass. Dual Relationship: An Ethical Reality. Pridobljeno 26. 11. 2020 s https://nlcsw.ca/sites/default/files/inline-files/dual_relationships.pdf
- PDH Academy (b.d.) *Boundary Issues in Social Work: Recognizing and Reducing Your Risk*. Pridobljeno 5. 11. 2020 s https://pdhtherapy.com/wp-content/uploads/2017/03/BoundaryIssues_FinalDraft.pdf
- Pearson, B. & Piazza, N. (1997). Classification of Dual Relationships in the Helping Professions. *Counselor Education and Supervision*, 37(2), str. 89–99.
- Pope S., K. & Keith-Spiegel, P. (2008). A practical approach to boundaries in psychotherapy: making decisions, bypassing blunders, and mending fences. *Journal of Clinical Psychology*. 64 (5), str. 638–652.
- Pope S., Kenneth (1991). Dual Relationships in Psychotherapy. *Ethics & Behaviour*, 1(1), str. 21–34.
- Reamer G., F. (2003). Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 48(1), str. 121–133).
- Reamer G., F. (2013). *Eye on Ethics. 'Tis the Season: Managing Client Gifts*. Pridobljeno 8. 11. 2020 s https://www.socialworktoday.com/news/eoe_121913.shtml
- Sobočan, A., M. (2011). Etika v socialnem delu: etična praksa in avtonomija socialnega dela. *Socialno delo*, 50 (3/4), str. 205–215, 291, 295.
- *Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril* (2003). Ur. l. RS. 58/2003.
- *Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije* (2010). Ur. l. RS. 69/11.
- Zur, O. (2007). *Boundaries in Psychotherapy: Ethical and Clinical Explorations*. Washington, DC: American Psychological Association.

9. PRILOGE

9.1. Vprašalnik

SPREJEM UPORABNIKOVEGA DARILA V SOCIALNEM DELU

Raziskovalna tema: PREJEM UPORABNIKOVEGA DARILA

1. Ali ste od uporabnika kdaj prejeli darilo? Kakšne so bile okoliščine?
2. Lahko opišete kakšen primer (ali več), ko ste prejeli darilo? Kako se je to zgodilo, kako ste vi ravnali, kakšen je bil odziv uporabnika?
3. Kako bi rekli, da se najbolj pogosto odzovete v primeru prejetega darila od uporabnika? Ste o tem že kdaj razmišljali? Bi si želeli ravnati kako drugače?

Raziskovalna tema: ETIČNOST SPREJEMA UPORABNIKOVEGA DARILA

4. Ali menite, da je prav, da socialne delavke vedno sprejmemo darilo ali ne? Menite, da je etično sprejeti darilo?
5. V katerih primerih se vam zdi ustrezno sprejeti darilo? Zakaj?
6. V katerih primerih se vam zdi neustrezno sprejeti darilo? Zakaj?
7. Si lahko v tej situaciji pomagata s kakšnimi zakoni, načeli? Ali morda veste, če obstajajo kakšne smernice?
8. Kakšne pa so vaše osebne smernice in predlogi, kadar se v določeni situaciji prejema darila najdemo v etični dilemi? Kaj bi svetovali mladi socialni delavki, ki nima veliko izkušenj?

Raziskovalna tema: POZNAVANJE IN RAZUMEVANJE DVOJNIH ODNOSOV

9. Ali po vašem mnenju s prejemom uporabnikovega darila vstopate v dvojni odnos?
10. Ali poznate pojem dvojne vloge, dvojnega odnosa in kako si ga razlagate?
11. Ali se vam zdi področje dvojnih odnosov pomembno za strokovno refleksijo? Ali kaj o tem govorite na superviziji?
12. Ste se kdaj znašli v dvojnem odnosu? Primeri?
13. Kako lahko po vašem mnenju takšni odnosi vplivajo na vaše delo oz. delo socialnih delavk?
14. Kako po vašem mnenju takšni odnosi vplivajo na uporabnike in na vaš socialno delovni odnos?

Raziskovalna tema: POTREBE PO DODATNIH SMERNICAH IN IZOBRAŽEVANJIH NA PODROČJU DVOJNIH ODNOSOV

15. Ali bi si želeli več informacij in vnaprej določenih smernic, kako ravnati v določeni situaciji prejetega darila?
16. Ali bi si želeli več izobraževanj na temo dvojnih odnosov nasploh?

9.2. Odprto kodiranje

1. Raziskovalna tema: PREJEM UPORABNIKOVEGA DARILA

Oznaka izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
A1	<i>Ja</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
A2	<i>ljudje čutijo potrebo po darilu, ker si jim nekaj pomagal, naredil za njih</i>	izraz hvaležnosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A3	<i>nerada sprejemam darila</i>	občutek nelagodja	občutki socialnih delavk ob prejemu darila	prejem uporabnikovega darila
A4	<i>imamo komisijo glede tega</i>	komisija za darila	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
A5	<i>moramo darila prijaviti, če presega določeno vrednost</i>	prijava daril, ki presegajo določeno vrednost	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
A6	<i>malenkosti</i>	malenkosti	primeri prejetih daril	prejem uporabnikovega darila
A7	<i>to ljudem veliko pomeni</i>	velik pomen za uporabnike	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A8	<i>predvsem starejši</i>	velik pomen za stare ljudi	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A9	<i>tisti, ki nimajo svojcev, so sploh veseli, če lahko komu kaj dajo</i>	velik pomen za ljudi brez sorodnikov	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A10	<i>malenkosti</i>	malenkosti	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A11	<i>doma narejen med</i>	domači izdelek – med	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A12	<i>čokoladice</i>	čokolada	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A13	<i>starejše gospe kaj spečejo</i>	domači izdelek – pecivo	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A14	<i>Povem jim, da sem zato tukaj, da jim pomagam reševati težave</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A15	<i>daleč od tega, da pričakujem kaj v zameno</i>	daril ne pričakuje vnaprej	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A16	<i>prvič sprejem darilo</i>	sprejem enkratnega darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A17	<i>če mi nekdo večkrat kaj prinese pa ne več</i>	zavrnitev večkratnih daril	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A18	<i>za malenkosti se mi zdi, da ljudem več pomeni, če sprejmeš, kot pa zavrneš</i>	sprejetje darila ima pozitiven pomen za ljudi	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila

A19	<i>se zahvalim</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A20	<i>povem, da naslednjič ni potrebno</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
B1	<i>ja</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
B2	<i>v pisarni sem v zameno za dobro podane informacije in pomoč velikokrat dobila kakšno kavo</i>	darilo za dobro podane informacije in pomoč	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B3	<i>na terenu se velikokrat zgodi, da mi s kavo postrežejo, dajo pecivo</i>	darilo na terenu – postrežba s kavo, pecivom	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B4	<i>odnosi na terenu so globlji</i>	globlji odnosi pri terenskemu delu	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B5	<i>malenkostno darilo za božič</i>	darilo ob prazniku – božič	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B6	<i>znak hvaležnosti</i>	izraz hvaležnosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B7	<i>izraz veselja</i>	izraz veselja	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B8	<i>nimam občutka, da gre za podkupnino</i>	ne gre za podkupovanje	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B9	<i>domače pridelke uporabnikov – zelenjava z vrta, jajca</i>	domači pridelki – zelenjava z vrta, jajca	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B10	<i>malenkostna darila sprejem</i>	sprejem malenkosti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
B11	<i>povem, da ni potrebno</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
B12	<i>povem, da mi je neprijetno</i>	občutek nelagodja	občutki socialnih delavk ob prejetem darilu	prejem uporabnikovega darila
B13	<i>ko prinesejo enkrat ali dvakrat, sprejem</i>	sprejem enkratnega darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
B14	<i>če ves čas nekaj nosijo, pa mi je neprijetno in nočem več sprejeti</i>	zavrnitev večkratnih daril	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
B15	<i>poznam njihove finančne stiske in si želim, da ne bi nič kupovali še zame</i>	občutek nelagodja – zaradi poznavanja finančnih stisk uporabnikov	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
B16	<i>veliko jim to pomeni</i>	velik pomen za uporabnike	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
B17	<i>nimam občutka, da je to kot podkupnina</i>	ne gre za podkupovanje	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila

B18	<i>zavrnitev lahko zanje deluje kot da sem nehvaležna</i>	občutek uporabnika, da sem nehvaležna	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
B19	<i>slabše lahko storimo, če ne sprejmemo</i>	slabše posledice, če darilo zavrneš	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
C1	<i>sem prejela</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
C2	<i>darila iz hvaležnosti</i>	izraz hvaležnosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
C3	<i>zdaj ko je božični čas sem dobila nekaj malenkosti</i>	darilo ob prazniku – božič	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
C4	<i>tudi sprejela</i>	sprejem malenkosti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
C5	<i>sladkarije</i>	sladkarije	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
C6	<i>ko še nisem imela izkušenj sem bila darila vesela, hvaležna zanj in ga sprejela brez razmišljanja</i>	sprejem darila brez razmisleka, zaradi pomanjkanja izkušenj	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
C7	<i>zdaj tudi sprejem</i>	sprejem darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
C8	<i>povem, da je to moja služba in da ne potrebujem daril v zameno za storitve</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D1	<i>sem že prejela darilo</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
D2	<i>majhno pozornost</i>	malenkosti	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
D3	<i>V različnih okoliščinah na primer, ko je prišel na pogovor ali je prinesel vlogo ali je imel druge opravke, zaradi katerih se je mudil na CSD</i>	ko je uporabnik prišel na pogovor, prinesel vlogo ali imel drug opravke na centru	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
D4	<i>mi je uporabnica po koncu pogovora oziroma ko sva uredili zadeve, zaradi katerih je prišla, izročila ročno narejeno delo ki ga je izdelala sama</i>	darilo ob zaključku sodelovanja	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
D5	<i>zahvalila sem se</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D6	<i>jo pohvalila, da je zelo dobro naredila</i>	pohvala za dobro narejen izdelek	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D7	<i>bila je vesela pohvale</i>	veselje ob pohvali ročno izdelanega darila	posledice sprejema darila	prejem uporabnikovega darila

D8	<i>sem izdelek vzela iz vljudnosti</i>	sprejem darila iz vljudnosti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D9	<i>imam ga v pisarni kot okras</i>	darilo služi kot okras v pisarni	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D10	<i>odzovem se prijazno</i>	prijazen odziv	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D11	<i>povem, da mi ni potrebno prinašati daril</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D12	<i>to je moje delo in zanj dobim plačilo</i>	opredelitev, da darila niso potrebna – za svoje delo sem plačana	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
D13	<i>uporabniki mi želijo izkazati pozornost na ta način</i>	izraz pozornosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
D14	<i>slišala sem že odgovor, ko npr.: »Vem, da ni potrebno, ampak želim.«</i>	želja po obdarovanju	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
E1	<i>ja</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
E2	<i>zahvalo za pomoč</i>	izraz hvaležnosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
E3	<i>običajno darilo prinesejo po opravljeni storitvi</i>	prejem darila po opravljeni storitvi	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
E4	<i>uporabnik prinesel šopek rož z vazo kot zahvalo za uveljavljanje pravic, po opravljeni storitvi – primer</i>	šopek rož v zahvalo, po opravljeni storitvi	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
E5	<i>počutila sem se zelo neugodno</i>	občutek nelagodja	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
E6	<i>se opravičevala, da darila ne morem sprejeti</i>	opravičevanje, da darila ne morem sprejeti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
E7	<i>uporabnik je vztrajal in bil celo užaljen</i>	vztrajnost in užaljenost	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
E8	<i>vedno se odzivem z zahvalo</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
E9	<i>rečem, da mi zadovoljstvo z njihove strani zelo veliko pomeni, da je to zame največje darilo</i>	opredelitev, da darila niso potrebna – več mi pomeni zadovoljstvo uporabnikov	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
E10	<i>jih prosim, da naj ne vztrajajo pri izročitvi darila</i>	prošnja, naj ne vztrajajo pri izročitvi darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
E11	<i>ob tem se počutim zelo neprijetno</i>	občutek nelagodja	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila

E12	<i>rada bi znala ravnati, komunicirati na drugačen, primeren način, da bi se oba z uporabnikom počutila prijetno, zadovoljno</i>	o ustrežnejšem ravnanju in komunikaciji v primeru prejetega darila	vsebina dodatnih izobraževanj	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
F1	<i>da</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
F2	<i>uporabniki so imeli občutek, da se morajo zahvaliti s pozornostjo v obliki darila</i>	izraz hvaležnosti	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F3	<i>kavo</i>	kava	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F4	<i>čokolado</i>	čokolada	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F5	<i>izdelek, ki so ga sami naredili – vrtnica iz filca, izdelek iz gline, klekljani izdelek, roža v lončnici</i>	ročni izdelki – vrtnica iz filca, izdelek iz gline, klekljani izdelek, roža v lončnici	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F6	<i>vsakič sem presenečena</i>	presenečenost	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F7	<i>ganjena</i>	ganjenost	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F8	<i>uporabnikom dopovedujem, da je to moja naloga, poslanstvo, služba</i>	opredelitev, da darila niso potrebna – to je moja služba	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F9	<i>vztrajajo pri tem, da obdarijo</i>	vztrajnost	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
F10	<i>uporabniki mi dajo vedeti, da vse razumejo, da smo v službi in ne sprejemamo daril, ampak kar odložijo darilo, pomahajo, se nasmehnejo in odidejo</i>	želja po obdarovanju, kljub razumevanju, da darilo ni potrebno	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F11	<i>odzovem se z nasmehom</i>	nasmeh	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F12	<i>zahvalim se</i>	zahvala	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F13	<i>obrazložim, da sem zadovoljna, če so s storitvijo zadovoljni oni</i>	opredelitev, da darila niso potrebna – več pomeni zadovoljstvo uporabnikov	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F14	<i>ne bi vedela kako drugače ravnati, saj se zgodi spontano, težko se pripraviš na to, ker tudi vsak drugače pristopi do tebe</i>	prejem darila se zgodi spontano in se na to težko pripraviš	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
G1	<i>da</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila

G2	<i>ob božično novoletnih praznikih</i>	darilo ob prazniku – božič	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
G3	<i>kot zahvalo za pomoč</i>	izraz hvaležnosti	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
G4	<i>stranka je prišla z darilom kot zahvalo za pomoč</i>	izraz hvaležnosti	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
G5	<i>darila nisem hotela sprejeti</i>	zavrnitev darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
G6	<i>ker nisem hotela darila sprejeti, je svoje dejanje podkrepila z izjavo, da bo užaljena, če ne sprejemem</i>	užaljenost uporabnika	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
G7	<i>ter da mi je za pomoč zelo hvaležna</i>	izraz hvaležnosti	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
G8	<i>pogosto se odzovem, da tega darila ne želim sprejeti</i>	opredelitev, da darila ne želim sprejeti	odziv socialne delavke ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
G9	<i>po vztrajanju stranke to sprejemem</i>	sprejem zaradi vztrajnosti uporabnika	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
G10	<i>če darilo ni višje vrednosti</i>	darila nizke vrednosti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
H1	<i>da</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
H2	<i>kot zahvalo pri urejanju skrbništva</i>	izraz hvaležnosti	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H3	<i>vsa darila so bila manjših vrednosti</i>	malenkosti	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H4	<i>rožica</i>	roža	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H5	<i>ročni izdelek – punčka iz cunj, rožica iz najlona, vreča z domačo sivko</i>	ročni izdelki – punčka iz cunj, rožica iz najlona, vreča z domačo sivko	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H6	<i>kavica</i>	kava	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H7	<i>čokolada</i>	čokolada	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H8	<i>nekajkrat sem darilo prejela v kuverti(malenkost) skupaj z oddanim skrbniškim poročilom</i>	ob zaključku sodelovanja – malenkost	okolščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H9	<i>v tem primeru pokličem osebo in se ji zahvalim</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila

H10	<i>enkrat mi je varovanka prinesla rožico v zahvalo, ker sem ji kot skrbnica pomagala pri selitvi in ureditvi stanovanja – primer</i>	roža v zahvalo za pomoč socialne delavke – skrbnice, pri selitvi in ureditvi stanovanja	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H11	<i>zahvalila sem se ji</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
H12	<i>darilo sprejela</i>	sprejem darila	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
H13	<i>ji veliko pomeni</i>	velik pomen za uporabnike	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
H14	<i>darilo največkrat sprejemem</i>	darilo največkrat sprejemem	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
H15	<i>uporabniki so ob tem srečni</i>	občutek sreče	posledice sprejema darila	prejem uporabnikovega darila
H16	<i>z zahvalo in hvaležnostjo</i>	zahvala	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
H17	<i>darilo majhne vrednosti</i>	darila nizke vrednosti	sprejem darila	prejem uporabnikovega darila
H18	<i>večjih in dražjih daril ne bi želela sprejeti</i>	darila visoke vrednosti	zavrnitev darila	prejem uporabnikovega darila
I1	<i>sem</i>	da	prejem darila	prejem uporabnikovega darila
I2	<i>prinesli v pisarno po zaključku sodelovanja</i>	ob zaključku sodelovanja	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I3	<i>na terenu pri njih doma</i>	darilo na terenu – pri uporabniku doma	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I4	<i>manjše stvari</i>	malenkosti	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I5	<i>kava</i>	kava	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I6	<i>malenkosti sem sprejela</i>	malenkosti	sprejem darila	prejem uporabnikovega darila
I7	<i>enkrat sem od uporabnice dobila verižico, ki je izgledala draga – primer</i>	draga verižica	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I8	<i>sem vljudno odklonila in povedala, da niti ne želim, niti ne smem sprejeti takšnega darila.</i>	odklonitev in opredelitev, da ne želim in ne smem sprejeti takšnega darila	primer prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I9	<i>nasmehnem se</i>	nasmeh	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila

I10	<i>povem, da ni potrebe, da mi kaj nosijo</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
I11	<i>malenkosti najpogosteje sprejemem</i>	malenkosti	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
I12	<i>če dobim čokolado npr., jo tudi takoj odprem in ponudim še uporabniku, ali pa ostalim zaposlenim</i>	delitev darila, npr. čokolade z uporabnikom in drugimi zaposlenimi	odziv socialne delavk	prejem uporabnikovega darila

2. Raziskovalna tema: ETIČNOST SPREJEMA UPORABNIKOVEGA DARILA

A21	<i>meni je neprijetno</i>	občutek nelagodja	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
A22	<i>nikoli ne veš kaj je v ozadju</i>	nejasno ozadje	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A23	<i>mogoče mislijo, da bodo dobili več od mene zaradi tega</i>	lahko gre za podkupovanje	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
A24	<i>malenkosti</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
A25	<i>kava</i>	kava	etično	etičnost sprejema darila
A26	<i>čokolada</i>	čokolada	etično	etičnost sprejema darila
A27	<i>iz hvaležnosti</i>	darila iz hvaležnosti	etično	etičnost sprejema darila
A28	<i>če ni nekega skrivnega ozadja</i>	darila brez skritih motivov	etično	etičnost sprejema darila
A29	<i>če niso draga</i>	darila nizke vrednosti	etično	etičnost sprejema darila
A30	<i>ko gospa enkrat na leto pride podaljšati in prinese neko kavico, takrat sploh ne razmišljam o tem</i>	sprejem enkratnega darila	etično	etičnost sprejema darila
A31	<i>večje vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
A32	<i>da je vmešana kakšna vloga in že imaš občutek, da ljudje nekaj izsiljujejo oz. podkupujejo</i>	podkupovanje, izsiljevanje	neetično	etičnost sprejema darila
A33	<i>malenkosti naj bi bilo sprejemljivo</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
A34	<i>večje vrednosti pa naj bi prijavi komisiji</i>	prijava daril visoke vrednosti na komisijo	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
A35	<i>mislim, da nad 20 eur</i>	prijava daril visoke vrednosti na komisijo – nad 20 eur	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
A36	<i>takih stvari ne nosijo</i>	nisem še prejela darila visoke vrednosti	drugo	prejem uporabnikovega darila
A37	<i>se nisem še znašla v tako hudi dilemi</i>	nisem se še znašla v dilemi	drugo	etičnost sprejema darila
A38	<i>sprejemem malenkosti</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila

A39	<i>vedno povem, da ne bi bilo treba</i>	opredelitev, da darila niso potrebna	odziv socialne delavke na prejeto darilo	prejem uporabnikovega darila
A40	<i>če večkrat prinesejo pa ne sprejemam več</i>	sprejem večkratnih daril	neetično	etičnost sprejema darila
B20	<i>ne vedno</i>	ne vedno	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B21	<i>odvisno od okoliščin</i>	odvisno od okoliščin	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B22	<i>odvisno od področja kjer delaš</i>	področje dela	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B23	<i>odvisno od človeka s katerim sodeluješ</i>	lastnosti uporabnika	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B24	<i>oceniti moraš, kaj želi s tem darilom sporočiti</i>	namen darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B25	<i>za malenkosti se mi zdi, da je ustrezno</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
B26	<i>s tem naredimo manj škode</i>	manj škode s sprejetjem darila	posledice sprejema darila	prejem uporabnikovega darila
B27	<i>če ne sprejmemo so uporabniki pogosto užaljeni</i>	užaljenost	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
B28	<i>odvisno je tudi od narave uporabnika</i>	lastnosti uporabnika	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
B29	<i>sama delam z ljudmi s težavami v duševnem zdravju in menim, da bi ob nesprejetju lahko bili užaljeni</i>	užaljenost ljudi s težavami v duševnem zdravju	posledice zavrnitve darila	etičnost sprejema darila
B30	<i>darilo visoke vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
B31	<i>nakit</i>	nakit	neetično	etičnost sprejema darila
B32	<i>to se meni še ni zgodilo</i>	nisem še prejela darila visoke vrednosti	neetično	prejem uporabnikovega darila
B33	<i>obstaja nek pravilnik za javni sektor, ki določa, da lahko sprejem darila do 25 eur, višja je treba prijaviti</i>	pravilnik, ki določa, da lahko sprejmeš darilo do 25 eur, višja je treba prijaviti	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
B34	<i>predavanja iz fakultete od Kim Strom-Gottfried, ki mi je dala nekaj uporabnih nasvetov</i>	predavanje na fakulteti – Kim Strom-Gottfried	pridobljeno znanje	potrebe po dodatnem znanju – prejem darila
B35	<i>drugih smernic ne poznam</i>	drugih smernic ne poznam	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
B36	<i>malenkosti kot so kava in čokolada predlagam, da se sprejmejo</i>	sprejmi malenkosti – kava, čokolada	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
B37	<i>odraz vljudnosti</i>	sprejem darila je odraz vljudnosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
B38	<i>obema stranema da nekaj pozitivnega</i>	uporabniku in socialni delavki da nekaj pozitivnega	posledice sprejetja darila	prejem uporabnikovega darila
B39	<i>bi dala nasvet, da darilo sprejmi</i>	sprejmi darilo	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje

B40	<i>pomembno je, da daril ne pričakujemo že vnaprej</i>	daril ne pričakuj vnaprej	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
B41	<i>jih ne zahtevamo</i>	daril ne zahtevaj	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
C9	<i>iz hvaležnosti</i>	darila iz hvaležnosti	etično	etičnost sprejema darila
C10	<i>darila so lahko pomemben del kulture, zato je treba to pri odločitvi upoštevati</i>	kulturne okoliščine	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
C11	<i>ljudje so pogosto naučeni, da se hvaležnost izkazuje z darili in v takšnih primerih je etično da jih sprejmemo</i>	ljudje pogosto naučeni, da se hvaležnost izkazuje z darili – etično sprejeti	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
C12	<i>starim ljudem veliko pomeni, da lahko komu dajo nekaj</i>	lastnosti uporabnika – starim ljudem obdarovanje veliko pomeni	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
C13	<i>malenkosti</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
C14	<i>podkupnine definitivno ne</i>	podkupnine	neetično	etičnost sprejema darila
C15	<i>denar na primer</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
C16	<i>takšne izkušnje še nisem imela</i>	nisem še prejela darila v obliki denarja	drugo	prejem uporabnikovega darila
C17	<i>zdi se mi, da darila do 20eur lahko sprejemem, je nekje določeno, ampak se ne spomnim kje točno</i>	nekje določeno, da lahko sprejmeš darilo do 20 eur	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
C18	<i>kodeks etike, ampak je preveč splošen</i>	kodeks etike - preveč splošen	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
C19	<i>drugih smernic pa ne poznam</i>	drugih smernic ne poznam	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
C20	<i>sprejmeš darila, ki niso draga</i>	sprejemi darila nizke vrednosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
C21	<i>o drugih pa se posvetuješ s kom, ki ima več izkušenj</i>	posvetovanje z drugimi strokovnjaki	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
D15	<i>odvisno od narave darila</i>	vrsta darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
D16	<i>kavice ali kakšne čokolade</i>	kava in čokolada	etično	etičnost sprejema darila
D17	<i>drugih vsebin še nisem prejela</i>	nisem še prejela drugega darila kot kave in čokolade	drugo	etičnost sprejema darila
D18	<i>darila v obliki denarja</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
D19	<i>večje vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
D20	<i>mogoče večje od 5 eur</i>	darilo nad 5 eur	neetično	etičnost sprejema darila
D21	<i>darilo ročne izdelave</i>	ročno izdelano darilo	etično	etičnost sprejema darila
D22	<i>darila nižje vrednosti</i>	darilo nizke vrednosti	etično	etičnost sprejema darila
D23	<i>darilo v zameno za drugačno odločanje, pa je sporno</i>	podkupovanje	neetično	etičnost sprejema darila

D24	<i>odločbo oziroma upravni postopek vodim kot pri vsakem drugem uporabniku. Kavica ali bonboniera ne vplivata na to</i>	prejeto darilo ne vpliva na kakovost mojega dela	vpliv darila na delo socialne delavke	prejem uporabnikovega darila
D25	<i>ko je darilo denar</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
D26	<i>vrednost darila večja od 5 eur</i>	darilo nad 5 eur	neetično	etičnost sprejema darila
D27	<i>denar kot darilo pa je nesprejemljivo v vsaki vrednosti</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
D28	<i>verjetno obstajajo smernice, vendar se v to nisem nikoli preveč poglobljala</i>	v smernice se nisem nikoli preveč poglobljala	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
D29	<i>o tem nisem kaj dosti razmišljala</i>	o smernicah nisem veliko razmišljala	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
D30	<i>še nisem bila konkretno v takšni situaciji</i>	nisem se še znašala v dilemi	drugo	etičnost sprejema darila
D31	<i>ko bi se mi zdelo darilo sporno, bi ga vljudo zavrnila z ustrezno razlago</i>	zavrnitev etičnospornega darila - z ustrezno razlago	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
D32	<i>kavica in čokolada nista sporni z vidika etičnosti</i>	sprejmi malenkosti – kava, čokolada	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
D33	<i>v kolikor prejme etično sporno darilo, naj ga ne sprejme</i>	zavrnitev etično spornega darila	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
E13	<i>ni prav, da vedno sprejmemo darilo</i>	ne vedno	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
E14	<i>odvisno od vrednosti</i>	vrednost darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
E15	<i>odvisno od primernosti darila</i>	vrsta darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
E16	<i>ne veš ali gre za preprosto pozornost iz hvaležnosti</i>	namen darila – iz hvaležnosti	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
E17	<i>možnost načina podkupovanja za v naprej, s pričakovanju, da mu pomagaš bolj kot ostalim</i>	namen darila – podkupovanje	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
E18	<i>osebno na podlagi mojega razumevanja etike, nobenega materialnega darila ne bi sprejela</i>	zavrnitev vsakega materialnega darila	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
E19	<i>ko začutim, da uporabniku moj sprejem darila zelo veliko pomeni in ga s tem osrečim</i>	kadar sprejem darila osreči uporabnika	etično	etičnost sprejema darila
E20	<i>neprimerno visoke vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
E21	<i>lahko bi se opravičila z navedbo vrednosti dovoljenega sprejemanja daril</i>	določena vrednost dovoljenega sprejemanja daril	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
E22	<i>za druge smernice pa ne vem</i>	drugih smernic ne poznam	drugo	usmeritve za etično odločanje
E23	<i>naj ravna v skladu z etičnimi načeli</i>	ravnanje v skladu z etičnimi načeli	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje

E24	<i>protikorupcijskimi predpisi v zvezi s sprejemanjem daril</i>	ravnanje v skladu s predpisi v zvezi s sprejemanjem daril	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
E25	<i>oceni namembnost uporabnikovega ravnanja</i>	ocena namena uporabnikovega darila	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
E26	<i>ob uporabi lastne empatičnosti</i>	empatično odzivanje ob prejetju darila	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
F15	<i>težko mi je sprejeti darilo, ker vem da sem v službi in sem plačana za to kar storim</i>	težko mi je sprejeti darilo, saj sem za svoje delo plačana	občutki socialnih delavk ob prejetju darila	prejem uporabnikovega darila
F16	<i>tudi sama sem oseba, ki v namen zahvale podarjam drobne pozornosti in vem, da se ne bi počutila dobro, če bi me kdo zavrnil</i>	tudi sama rada podarim malenkost v zahvalo in se ne počutim dobro, če me kdo zavrne	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
F17	<i>ob zaključku trajajočega sodelovanja in zadovoljivih rešitvah za uporabnika</i>	ob uspešnem zaključku trajajočega sodelovanja	etično	etičnost sprejema darila
F18	<i>na takšen način slovesno zaključiš sodelovanje</i>	slovesen zaključek sodelovanja	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
F19	<i>malo pozornost</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
F20	<i>sprejemanje daril, ki imajo priokus koruptivnega ravnanja</i>	koruptivno darilo	neetično	etičnost sprejema darila
F21	<i>v postopku odločanja - pred dodelitvijo izredne denarne socialne pomoči, pred izrekom ukrepa, pri obravnavi nasilja v družini</i>	v postopku odločanja – pred dodelitvijo izredne denarne socialne pomoči, pred izrekom ukrepa, pri obravnavi nasilja v družini	neetično	etičnost sprejema darila
F22	<i>darilo v denarju</i>	darilo v obliki denarja	neetično	etičnost sprejema darila
F23	<i>etični kodeks</i>	kodeks etike	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
F24	<i>zakon o integriteti in preprečevanju korupcije</i>	zakon o integriteti in preprečevanju korupcije	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
F25	<i>uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril</i>	uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
F26	<i>uporabnikom predlagam, da lahko svojo hvaležnost izrazijo v knjigi pohval ali pritožb</i>	predlog uporabnikom, da lahko svojo hvaležnost izrazijo v knjigi pohval ali pritožb	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
F27	<i>izpolnijo anketo o zadovoljstvu s storitvami</i>	predlog uporabnikom, da namesto darila izpolnijo anketo o zadovoljstvu s storitvami	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje

G11	<i>v večini primerov ne</i>	v večini primerov ne	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
G12	<i>kadar stranka na vso moč vztraja</i>	ko uporabnik vztraja	etično	etičnost sprejema darila
G13	<i>nizke vrednosti</i>	darilo nizke vrednosti	etično	etičnost sprejema darila
G14	<i>vedno po opravljeni storitvi in ne prej</i>	po opravljeni storitvi	etično	etičnost sprejema darila
G15	<i>darilo večje vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
G16	<i>kadar je ponujeno pred opravljeno storitvijo</i>	pred opravljeno storitvijo	neetično	etičnost sprejema darila
G17	<i>obstaja uredba</i>	obstaja uredba	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
G18	<i>vrednost darila nad 20 eur je potrebno prijaviti</i>	prijava daril nad 20 eur	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
G19	<i>s kodeksom etike, ampak mi glede daril ne pomaga</i>	kodeks etike – ni v pomoč	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
G20	<i>je potrebno od primera do primera presoditi ali prevzeti</i>	vsak primer presoditi posebej	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
G21	<i>stranko lahko z nesprejetjem užalimo</i>	užaljenost uporabnika	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
H19	<i>odvisen od njegove vrednosti</i>	vrednost darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
H20	<i>odvisen od namena</i>	namen darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
H21	<i>oseba bi lahko bila užalostena</i>	užaljenost uporabnika	posledice zavrnitve darila	prejem uporabnikovega darila
H22	<i>darilo, ki bi bilo dano kot podkupnina</i>	podkupovanje	neetično	etičnost sprejema darila
H23	<i>darilo previsoke vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
H24	<i>majhne pozornosti</i>	malenkosti	etično	etičnost sprejema darila
H25	<i>ko začutiš, da podarjeno darilo osebi nudi zadovoljstvo in je srečen, da se ti lahko na ta način zahvali za tisto kar si zanj naredil</i>	kadar sprejem darila osreči uporabnika	etično	etičnost sprejema darila
H26	<i>darilo mišljeno kot podkupnina</i>	podkupovanje	neetično	etičnost sprejema darila
H27	<i>višje vrednosti</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
H28	<i>poznam uredbo o darilih</i>	uredba o darilih	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
H29	<i>obstaja tudi oseba zaposlena v podjetju, na katero se lahko obrneš, če gre za darilo večje vrednosti</i>	zaposlena oseba v podjetju, na katero se obrneš v primeru darila večje vrednosti	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
H30	<i>sem bila enkrat v dilemi in sem se obrnila na vodjo</i>	posvetovanje z vodstvom	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
H31	<i>sprejeti malenkosti</i>	sprejem malenkosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje

H32	<i>se zahvaliti</i>	zahvala za darilo	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
H33	<i>morda ob naslednji priliki osebi pokloniti malenkost nazaj</i>	ob priložnosti podari malenkost nazaj	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
H34	<i>daril večjih vrednosti pa naj ne sprejme</i>	zavrnitev daril visoke vrednosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
H35	<i>se pred tem posvetuje z vodstvom</i>	posvetovanje z vodstvom	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
I13	<i>sprejemljive vrednosti</i>	vrednost darila	odvisno od okoliščin	etičnost sprejema darila
I14	<i>brez večjega pomena</i>	darilo z majhnim pomenom	etično	etičnost sprejema darila
I15	<i>malenkosti – čokolada, kava, risbice, doma izdelani izdelki</i>	malenkosti – čokolada, kava, risba, domači izdelki	etično	etičnost sprejema darila
I16	<i>darila iz hvaležnosti</i>	darila iz hvaležnosti	etično	etičnost sprejema darila
I17	<i>naredim več dobrega, če sprejemem</i>	manj škode s sprejetjem darila	posledice sprejema darila	prejem uporabnikovega darila
I18	<i>pogojeno s kulturo</i>	darila so pogojena s kulturo	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I19	<i>ljudje radi podarjamo darila na sploh</i>	na splošno ljudje radi podarjamo darila	okoliščine prejetega darila	prejem uporabnikovega darila
I20	<i>dragi izdelki</i>	darilo visoke vrednosti	neetično	etičnost sprejema darila
I21	<i>ko gre lahko za podkupovanje</i>	podkupovanje	neetično	etičnost sprejema darila
I22	<i>uporabniki so velikokrat v finančni stiski in se mi zdi neetično, da bi sprejela draga darila od njih</i>	darilo visoke vrednosti - od materialno ogroženih uporabnikov	neetično	etičnost sprejema darila
I23	<i>obstaja neka uredba o tem</i>	obstaja uredba	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
I24	<i>imamo na centru komisijo, ki se ukvarja s temi darili, če so predragi ali neprimerni</i>	komisija na centru presoja, če so darila predraga ali neprimerna	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
I25	<i>kodeks etike</i>	Kodeks etike	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
I26	<i>drugih smernic pa ne poznam</i>	drugih smernic ne poznam	vnaprej določene smernice	usmeritve za etično odločanje
I27	<i>se darilo sprejme, če veš, da je v znak hvaležnosti</i>	sprejmi darila, podarjena iz hvaležnosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
I28	<i>če ni drago</i>	sprejem daril nizke vrednosti	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje
I29	<i>če darila ne želiš sprejeti, je potrebno previdno obrazložiti zakaj ne, da ne bo uporabnik užaljen</i>	ustrezna obrazložitev, če darila ne želiš sprejeti, da uporabnik ne bo užaljen	osebne smernice	usmeritve za etično odločanje

3. Raziskovalna tema: POZNAVANJE IN RAZUMEVANJE DVOJNIH ODNOSOV

A41	<i>bi se mi zdelo, če bi vsakič nekdo prinesel darilo</i>	prejem darila na vsakem srečanju	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnega odnosa
A42	<i>ko pa enkrat na leto prinese, pa ne</i>	prejem enkratnega darila	vstop v dvojni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A43	<i>meja stranka-uradna oseba hitro zbrisana</i>	zbrisana meja med socialno delavko in uporabnikom	razlaga dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A44	<i>veliko naredijo izkušnje, ko začneš s službo težje prepoznaš take stvari kot pa po 15 letih</i>	lažje prepoznavanje zaradi izkušenj	prepoznavanje dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A45	<i>ja</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A46	<i>nimamo supervizije</i>	supervizija – nimamo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A47	<i>če dovolj hitro postaviš mejo, lahko sam urediš in ne rabiš supervizije</i>	supervizija – ni potrebna, če sam dovolj hitro postaviš mejo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A48	<i>ne</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A49	<i>sem začutila, da bi lahko šlo v to smer in sem takoj postavila mejo</i>	jasna postavitev meja	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A50	<i>me kdaj sprašujejo, če kaj potrebujem, da mi lahko uredijo ipd., ampak se ne grem tega</i>	zavrnitev uslug uporabnikov	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A51	<i>nimam ene stranke na facebooku</i>	zavrnitev povezovanja z uporabniki na socialnih omrežjih	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A52	<i>nihče nima moje zasebne številke</i>	zavrnitev izmenjevanja zasebne številke	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A53	<i>s sorodniki nikoli ne delam jaz</i>	odstop dela s sorodniki drugi socialni delavki	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A54	<i>mene bi takšen odnos motil</i>	dvojen odnos je moteč	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A55	<i>ne bi se počutila dobro</i>	ne bi se počutila dobro	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A56	<i>ker sem iz majhnega mesta, bi se vse hitro razvedelo</i>	v majhnem mestu, bi se hitro razvedelo	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A57	<i>uporabniki bi takšen odnos izkoristili njim v prid</i>	izkoriščanje dvojnega odnosa v prid uporabnika	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
A58	<i>delovni odnos bi bil manj učinkovit</i>	manjša učinkovitost	vpliv dvojnih odnosov na socialno delovni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

B42	<i>ne</i>	ne	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
B43	<i>da si poleg odnosa uporabnik-strokovna delavka še prijatelj na primer</i>	poleg profesionalnega odnosa še prijateljski odnos	razlaga dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B44	<i>pomembno je v odnosu vzpostavljati in vzdrževati profesionalno mejo</i>	pomembno je vzpostavljati in vzdrževati profesionalno mejo	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B45	<i>na centru za socialno delo lažje, saj gre za nek uraden prostor, z zakonsko podlago</i>	na CSD je to lažje, saj je to uraden prostor, z zakonsko podlago	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B46	<i>definitivno</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B47	<i>v nekih situacijah je potrebno slišati mnenje druge osebe, da so ti stvari bolj jasne</i>	mnenje druge osebe je včasih potrebno za razjasnitev situacije	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B48	<i>za malenkosti tega ne izpostavljam na superviziji</i>	supervizija – malenkosti ne izpostavljam	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B49	<i>kaj konkretnega pa bi</i>	supervizija – konkretne stvari bi izpostavila	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B50	<i>zdaj, ko delava ta intervju, sem dejansko bolj začela razmišljati o pomembnosti tega</i>	med intervjujem sem bolj začela razmišljati o pomembnosti dvojnih odnosov	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B51	<i>ko sem delala na Ozari, sem imela vključeno uporabnico, ki je kasneje tam postala prostovoljka in sva se zelo ujeli -primer</i>	na Ozari sem imela uporabnico, ki je kasneje tam postala prostovoljka - sodelavka	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B52	<i>tam sem imela probleme s postavljanjem mej, delo je temeljilo na zelo osebnih in tesnih odnosih</i>	oteženo postavljanje meja pri delu, ki temelji na osebnih in tesnih odnosih	postavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B53	<i>enkrat sem uporabnico sprejela na facebooku – primer</i>	socialno omrežje – sprejem uporabnice na Facebooku	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B54	<i>pisala mi je o težavah ves čas izven delovnega časa, tudi, ko sem bila na dopustu</i>	socialno omrežje – dobivanje sporočil o težavah uporabnice	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B55	<i>je bilo psihično zelo utrujajoče</i>	psihično utrujajoče	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B56	<i>na centru se še nisem znašla v dvojnem odnosu</i>	na CSD se še nisem znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B57	<i>sem prej postavila meje</i>	pravočasna postavitev meja	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B58	<i>moteče</i>	dvojen odnos je moteč	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

B59	<i>obremenjujoče</i>	dvojen odnos je obremenjujoč	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B60	<i>slabo vplivajo</i>	ima slab vpliv	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B61	<i>poslabšujejo našo presojo</i>	slabša presoja	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B62	<i>strokovni odnos je pomemben za kvalitetno delo</i>	strokovni odnos je pomemben za kvalitetno delo	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B63	<i>verjetno ugodno, ker bi imeli nekaj od tega</i>	izkoriščanje dvojnega odnosa v prid uporabnika	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
B64	<i>vpliva slabo, če se socialna delavka preveč sprosti v odnosu in zato nudi manj kvalitetne profesionalne storitve</i>	če se socialna delavka v odnosu preveč sprosti, nudi manj kvalitetne profesionalne storitve	vpliv dvojnih odnosov na socialno delovni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C22	<i>odvisno od uporabnikovih pričakovanj</i>	odvisno od uporabnikovih pričakovanj	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
C23	<i>nasploh ne bi rekla, da gre za dvojni odnos, ampak jim je treba to jasno povedati</i>	ne, če to jasno opredeliš	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
C24	<i>poznam</i>	poznam	poznavanje pojma dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C25	<i>da bi bila s stranko v delovnem odnosu, poleg tega pa bi bila še njena sosed, kolegica, sorodnica</i>	poleg profesionalnega odnosa še drug odnos – sosed, prijatelj, sorodnik	razlaga dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C26	<i>živim drugje kot delam, saj je tako lažje vzdrževati te meje, saj te nihče ne pozna</i>	lažje vzdrževanje meja, če si zaposlen izven kraja bivanja in te nihče ne pozna	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C27	<i>ja</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C28	<i>ne</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C29	<i>jaz bi težje zagotavljala neko objektivno pomoč</i>	težje zagotavljanje objektivne pomoči	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C30	<i>uporabnik lahko zaradi dvojnega odnosa več pričakuje v zameno</i>	pričakovanje, da bo v zameno dobil več	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
C31	<i>lahko razočaran in užaljen, če tega ne dobi</i>	razočaranje in užaljenost, če kljub dvojnemu odnosu ne dobi več v zameno	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D34	<i>ne</i>	ne	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov

D35	<i>je eno zadeva zaradi katere je uporabnik prišel na CSD, torej neki upravni postopki, drugo pa je odnos, ki nima veze s socialno delovnim odnosom</i>	poleg profesionalnega odnosa še drug odnos	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D36	<i>nisem še imela opravka z darili, ki bi se mi zdeli sporni</i>	nisem še prejela spornega darila	drugo	etičnost sprejema darila
D37	<i>so pomembni za strokovno refleksijo</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D38	<i>na superviziji o tem ne govorimo</i>	supervizija – o tem ne govorimo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D39	<i>menim da ne</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D40	<i>negativno</i>	ima slab vpliv	vpliv dvojnih odnosov na delo socialnih delavk	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
D41	<i>daje neko lažno upanje oziroma vizijo, da smo se bolj zblížali</i>	lažno upanje, da sta se s socialno delavko bolj zblížala	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E27	<i>v marsikaterem primeru zelo težko prepoznam oz. ocenim</i>	v marsikaterem primeru je težko prepoznati oz. oceniti	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
E28	<i>da obstaja možnost, da uporabnik od mene pričakuje več kot največ lahko v okviru strokovnosti in etike socialnega dela opravi</i>	pričakovanje uporabnika, da bo od socialne delavke dobil več, kot lahko opravi v okviru strokovnosti in etike socialnega dela	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E29	<i>zelo pomembno</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E30	<i>že več kot dve leti nisem bila vključena v supervizijo</i>	supervizija – nimamo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E31	<i>ne vem</i>	ne vem, če sem se že znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E32	<i>ne maram nejasnih odnosov</i>	ne maram nejasnih odnosov	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E33	<i>dileme glede ravnanj v zvezi z njimi me zelo težijo</i>	dileme glede ravnanj v nejasnih odnosih me težijo	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E34	<i>me bremenijo</i>	nejasni odnosi me bremenijo	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E35	<i>čustveno slabo vpliva tudi na socialno delovni odnos</i>	negativen čustven vpliv	vpliv dvojnih odnosov na socialno delovni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
E36	<i>ne vpliva pa na mojo strokovnost</i>	ne vpliva na mojo strokovnost	vpliv dvojnih odnosov na delo socialnih delavk	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

E37	<i>menim, da ne vpliva</i>	nima vpliva	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F28	<i>ne, če je po zaključku storitve</i>	ne, kadar ga prejmeš po zaključku sodelovanja	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
F29	<i>ne, če se o tem jasno izjasnimo</i>	ne, če to jasno opredeliš	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
F30	<i>če ohranimo držo strokovnega delavca, ne</i>	ne, če ohraniš držo strokovne delavke	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
F31	<i>če kot socialna delavka obravnavam primer z uporabnikom s katerim imam prijateljski odnos, ali drugače, bolj pristen odnos</i>	poleg profesionalnega odnosa še drug odnos – prijateljski, bolj pristen odnos	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F32	<i>ja</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F33	<i>ne, nismo še imeli to temo</i>	supervizija – o tem ne govorimo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F34	<i>vsekakor dobra ideja za naslednjo temo na superviziji</i>	supervizija – dobra ideja za naslednjo temo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F35	<i>ne</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F36	<i>če sem bila v situaciji, da sem bila z nekom v prijateljskem odnosu, sem zaprosila, da primer prevzame drugi strokovni delavec</i>	odstop dela s prijatelji drugi socialni delavki	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F37	<i>svoj poklic opravljam v kraju, kjer tudi živim in je neizogibno poznavanje uporabnikov</i>	v majhnem kraju je poznavanje uporabnikov neizogibno	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F38	<i>je potrebno v začetku odnosa svojo vlogo obrazložiti, kaj je tvoja naloga kot strokovne delavke</i>	jasna postavitev meja na začetku odnosa	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F39	<i>slabo</i>	ima slab vpliv	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
F40	<i>nihče ne ve več, kaj pričakovati eden od drugega</i>	nejasna pričakovanja drug od drugega	vpliv dvojnih odnosov na socialno delovni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G22	<i>ne</i>	ne	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
G23	<i>da</i>	poznam	poznavanje pojma dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G24	<i>obstaja nevarnost, da se zabrišejo meje med profesionalnim in osebnim odnosom, med strokovnim delavcem in uporabnikom</i>	zabrisana meja med socialno delavko in uporabnikom, med profesionalnim in osebnim odnosom	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

G25	<i>na superviziji o tej tematiki še nismo razpravljali</i>	supervizija – o tem ne govorimo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G26	<i>ne</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G27	<i>lahko vplivajo slabo</i>	ima slab vpliv	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G28	<i>se strokovni delavci v takih primerih izločimo iz postopkov</i>	odstop dela drugi socialni delavki, v primeru dvojnega odnosa	vzpostavljanje in vzdrževanje meja v odnosu	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
G29	<i>stranka ima občutek, da lažje zaprosi za pomoč</i>	lažje zaprosi za pomoč	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H36	<i>ne</i>	ne	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
H37	<i>brisanje meje med poslovnim in osebnim časom</i>	zbrisana meja med poslovnim in osebnim časom	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H38	<i>odvisno od področja dela</i>	odvisno od področja dela	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H39	<i>pri skrbništvu menim, da je potreben tudi bolj osebni odnos in ne zgolj samo formalen in strogo strokoven, saj gre največkrat za starejše osebe, ki jih toplina sočloveka veliko pomeni</i>	področje skrbništva – pomemben tudi osebni odnos, saj gre večinoma za stare ljudi, ki jim toplina sočloveka veliko pomeni	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H40	<i>ne, nisem še začutila tega</i>	nisem se še znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H41	<i>lahko bi negativno vplivali na strokovnost dela</i>	manjša strokovnost	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
H42	<i>uporabnik bi se lahko počutil večvrednega</i>	občutek večvrednosti	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I30	<i>ne</i>	ne	vstop v dvojni odnos	povezava daril in dvojnih odnosov
I31	<i>poznam</i>	poznam	poznavanje pojma dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I32	<i>da sta socialna delavka in stranka zraven še prijatelja ali pa kako drugače povezana</i>	poleg profesionalnega odnosa še drug odnos – prijateljski, ali pa sta kako drugače povezana	razlaga dvojnega odnosa	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I33	<i>seveda je pomembno</i>	je pomembna	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I34	<i>supervizije pa nimam</i>	supervizija – nimamo	strokovna refleksija dvojnih odnosov	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

I35	<i>ja</i>	sem se znašla v dvojnem odnosu	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I36	<i>z uporabnico sva sodelovali že zelo dolgo in za lažjo komunikacijo sem ji dala svojo privat številko</i>	izmenjava zasebne številke	izkušnje z dvojnimi odnosi	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I37	<i>socialne delavke so manj profesionalne</i>	manjša strokovnost	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I38	<i>imajo slabšo presojo, saj različne stvari vplivajo na njo</i>	slabša presoja – nanjo vpliva več stvari	vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I39	<i>lahko imajo korist od tega, saj lahko socialna delavka dela njim v prid</i>	imajo korist, če socialna delavka dela njim v prid	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I40	<i>ali pa so na slabšem, saj je delovni odnos manj kvaliteten</i>	manj kakovosten socialno delovni odnos	vpliv dvojnih odnosov socialno delovni odnos	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov
I41	<i>lahko so tudi razočarani, če na koncu ugotovijo, da so se bolj navezali na socialno delavko, kot ona na njih</i>	razočaranje, če ugotovijo, da so se bolj navezali na socialno delavko, kot ona na njih	vpliv dvojnih odnosov na uporabnika	poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov

4. Raziskovalna tema: POTREBA PO DODATNIH SMERNICAH IN IZOBRAŽEVANJIH NA PODROČJU DVOJNIH ODNOSOV

A59	<i>izkušnje pripomorejo k znanju</i>	izkušnje	pridobljeno znanje	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
A60	<i>ko pa začneš s službo, se lažje znajdeš v kakšni dilemi in takrat bi rabila več vnaprej določenih smernic</i>	več vnaprej določenih smernic na začetku zaposlitve, ker se lažje znajdeš v dilemi	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
A61	<i>ne</i>	nič predavanj ali izobraževanj o dvojnih odnosih	pomanjkanje znanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
A62	<i>o tem se nismo učili niti na faksu</i>	na fakulteti se o tem nismo učili	pomanjkanje znanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
A63	<i>ja</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
A64	<i>kako prepoznati različne manipulacije uporabnikov</i>	prepoznavanje različnih manipulacij uporabnikov	vsebina dodatnih izobraževanj	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
A65	<i>sploh ker živimo v majhnem kraju, kjer te skoraj vsi poznajo in je treba znati meje postaviti že na začetku odnosa</i>	znanje o postavitvi meja na začetku odnosa – še posebej v majhnem kraju, kjer te skoraj vsi poznajo	vsebina dodatnih izobraževanj	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
B65	<i>ja</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
B66	<i>Ko odgovarjam na ta vprašanja res razmišljam o</i>	ob intervjuju razmišljam o	drugo	usmeritve za etično odločanje

	<i>tem, kako zelo pomembno bi bilo imeti neke smernice, pravilnike</i>	pomembnosti smernic, pravilnikov		
B67	<i>jih vsake toliko časa prebrati in obnavljati</i>	smernice večkrat prebrati in obnavljati	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
B68	<i>da bi center imel neko podlago, ki bi bila za vse enaka in bi se nanjo lahko sklicevala v etičnih dilemah</i>	za vse enaka podlaga na centru, na katero se lahko sklicuješ v etičnih dilemah	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
B69	<i>ja</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
C32	<i>ja sigurno</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
C33	<i>zdaj ko govoriva o tem, se mi zdi tema zelo zanimiva in bolj pomembna</i>	med intervjujem mi je postala ta tema zanimiva in pomembna	drugo	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
C34	<i>smernice na katere se lahko obrnem, bi pomenile neko potrditev, ali sprejemam pravilne odločitve ali ne</i>	smernice, ki bi potrdile ali sprejemam pravilne odločitve ali ne	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
C35	<i>ja, ker se lahko hitro znajdeš v dvojne odnose</i>	da, ker se hitro znajdeš v dvojnem odnosu	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
C36	<i>pomanjkanje znanja lahko povzroči stisko</i>	pomanjkanje znanja - povzroča stisko	pomanjkanje znanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
C37	<i>pogosto zaradi pomanjkanja znanja sploh ne znamo prepoznati dvojnih odnosov</i>	pomanjkanje znanja – ne znamo prepoznati dvojnih odnosov	pomanjkanje znanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
C38	<i>izobraževanja bi lahko bila že na fakulteti</i>	več izobraževanj na fakulteti	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
D42	<i>bi bilo vsekakor dobrodošlo</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
D43	<i>nedvomno koristno</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
E38	<i>bi mi prišlo prav</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
E39	<i>seveda</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
F41	<i>pravzaprav, da</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
F42	<i>da</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
F43	<i>ozaveščanje ni nikoli odveč, ravno obratno</i>	ozaveščanja ni nikoli preveč	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi

G30	<i>da</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
G31	<i>smernic ni nikoli preveč</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
G32	<i>da</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
H43	<i>da</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
H44	<i>da</i>	da	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi
I42	<i>to bi bilo super</i>	da	več vnaprej določenih smernic	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
I43	<i>saj o tem nisem slišala še skoraj nič do znaj</i>	o temi nisem slišala še skoraj nič	pomanjkanje znanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
I44	<i>zdi se mi, da si odprla zanimivo temo</i>	odprla si zanimivo temo	drugo	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
I45	<i>o kateri se premalo govori</i>	premalo se govori o tej temi	drugo	potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila
I46	<i>tudi, v dvojnem odnosu se lahko najdemo, še preden se tega zavemo</i>	da, ker se hitro znajdeš v dvojnem odnosu	dodatna izobraževanja	potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi

9.3. Osnovno kodiranje

PREJEM UPORABNIKOVEGA DARILA

Prejem uporabnikovega darila (nadkategorija)

Prejem darila (kategorija)

- da (A1), (B1), (C1), (D1), (E1), (F1), (G1), (H1), (I1)

Okoliščine prejetega darila (kategorija)

a) Namen darila:

- izraz hvaležnosti (A2), (B6), (C2), (E2), (F2), (G3), (G4), (G7), (H2),
- izraz veselja (B7),
- darilo za dobro podane informacije in pomoč (B2),
- ne gre za podkupovanje (B8), (B17),
- izraz pozornosti (D13),
- nejasno ozadje (A22),
- lahko gre za podkupovanje (A23).

b) Pomen darila:

- velik pomen za uporabnike (A7), (B16), (H13),
 - za stare ljudi (A8),
 - za ljudi brez sorodnikov (A9),
- pozitiven pomen za ljudi (A18),
- želja po obdarovanju (D14).

c) Vrsta odnosa:

- globlji odnosi pri terenskem delu (B4).

d) Kulturne okoliščine:

- darilo ob prazniku – božič (B5), (C3), (G2),
- darila so pogojena s kulturo (I18),
- na splošno ljudje radi podarjamo darila (I19).

e) Faza socialno delovnega odnosa:

- ob zaključku sodelovanja (D4), (I2),
 - malenkost (H8)
- prejem darila po opravljeni storitvi (E3),
- slovesen zaključek sodelovanja (F18),
- šopek rož v zahvalo, po opravljeni storitvi (E4),
- ko je uporabnik prišel na pogovor, prinesel vlogo ali imel drug popravek na centru (D3).

Primeri prejetih daril (kategorija):

- malenkosti (A6), (A10), (D2), (H3), (I6):
 - čokolada (A12), (F4), (H7),
 - sladkarije (C5),
 - kava (F3), (H6),
 - roža (H4),
- domači izdelki:
 - med (A11),
 - pecivo (A13),
- ročni izdelki:
 - vrtnica iz filca, izdelek iz gline, klekljani izdelek, roža v lončnici (F5),
 - punčka iz cunj, rožica iz najlona, vreča z domačo sivko (H5),
- domači pridelki:

- zelenjava z vrta, jajca (B9),
- darilo na terenu:
 - postrežba s kavo, pecivom (B3),
 - pri uporabniku doma (I3),
- roža v zahvalo za pomoč socialne delavke – skrbnice, pri selitvi in ureditvi stanovanja (H10),
- draga verižica (I7):
 - odklonitev in opredelitev, da ne želim in ne smem sprejeti takšnega darila (I8).

Odziv socialne delavke na prejeto darilo (kategorija):

- opredelitev, da darila niso potrebna (A14), (A20), (B11), (C8), (D11), (I10), A39):
 - za svoje delo sem plačana (D12),
 - več mi pomeni zadovoljstvo uporabnikov (E9), (F13),
 - to je moja služba (F8),
- zahvala (A19), (D5), (E8), (F12), (H9), (H16),
- sprejem darila (C7), (H12):
 - iz vljudnosti (D8),
 - zaradi vztrajnosti uporabnika (G9),
- pohvala za dobro narejen izdelek (D6),
- prijazen odziv (D10),
- opravičevanje, da darila ne morem sprejeti (E6),
- prošnja, naj ne vztrajajo pri izročitvi darila (E10),
- nasmeh (F11), (I9),
- zavrnitev darila (G5),
- opredelitev, da darila ne želim sprejeti (G8),
- darilo največkrat sprejemem (H14).
- a) Sprejem:
 - enkratnega darila (A16), (B13),
 - malenkosti (B10), (C4), (I11),
 - darila nizke vrednosti (G10), (H17).
- b) Zavrnitev:
 - večkratnih daril (A17), (A18), (B14),
 - darila visoke vrednosti (H18).
- c) Uporaba sprejetega darila:
 - darilo služi kot okras v pisarni (D9),
 - delitev darila, npr. čokolade z uporabnikom in drugimi zaposlenimi (I12).
- d) Drugo:
 - daril ne pričakujem vnaprej (A15),
 - sprejem darila brez razmisleka, zaradi pomanjkanja izkušenj (C6),
 - prejem darila se zgodi spontano in se na to težko pripraviš (F14).

Občutki socialnih delavk ob prejemu darila (kategorija):

- občutek nelagodja (A3), (B12), (E5), (E11), (A21):
 - zaradi poznavanja finančnih stisk uporabnikov (B15),
- presenečenost (F6),
- ganjenost (F7),
- težko mi je sprejeti darilo, saj sem za svoje delo plačana (F15).

Vpliv darila na delo socialne delavke (kategorija):

- prejeto darilo ne vpliva na kakovost mojega dela (D24).

Posledice sprejema darila (kategorija):

- veselje ob pohvali ročno izdelanega darila (D7),
- občutek sreče (H15),
- manj škode s sprejetjem darila (B26), (I17),
- uporabniku in socialni delavki da nekaj pozitivnega (B37).

Posledice zavrnitve darila (kategorija):

- občutek uporabnika, da sem nehvaležna (B18),
- slabše posledice, če darilo zavrneš (B19),
- vztrajnost (E7), (F9),
- užaljenost uporabnika (G6), (B27), (E7), (G21), (H21):
 - užaljenost ljudi s težavami v duševnem zdravju (B29),
- tudi sama rada podarim malenkost v zahvalo in se ne počutim dobro, če me kdo zavrne (F16).

ETIČNOST SPREJEMA UPORABNIKOVEGA DARILA

Etičnost sprejema darila (nadkategorija)

Etično (kategorija):

- darila nizke vrednosti (A29), (D22), (G13):
 - malenkosti (A24), (A33), (A38), (B25), (C13), (F19), (H24),
 - kava (A25), (D16), (I15),
 - čokolada (A26), (D16), (I15),
 - risba (I15),
 - domači izdelki (I15),
- darila iz hvaležnosti (A27), (C9), (I16),
- darila brez skritih motivov (A28),
- darila z majhnim pomenom (I14),
- sprejem enkratnega darila (A30),
- ročno izdelano darilo (D21),
- kadar sprejem darila osreči uporabnika (E19), (H25),
- po opravljeni storitvi (G14):
 - ob uspešnem zaključku trajajočega sodelovanja (F18),
- ko uporabnik vztraja (G12).

Neetično (kategorija):

- darilo visoke vrednosti (A31), (B30), (D19), (E20), (G15), (H23), (H27), (I20):
 - nakit (B31),
 - darilo nad 5 eur (D20), (D26),
 - od materialno ogroženih uporabnikov (I22),
- podkupovanje (A32), (C14), (H22), (H26), (I21),
- sprejem večkratnih daril (A40),
- darilo v obliki denarja (C15), (D18), (D25), (D27), (F22),
- koruptivno darilo (F20),
- v postopku odločanja – pred dodelitvijo izredne denarne socialne pomoči, pred izrekom ukrepa, pri obravnavi nasilja v družini (F21),
- pred opravljeno storitvijo (G16).

Odvisno od okoliščin (kategorija):

- ne vedno (B20), (E13),
- v večini primerov ne (G11),
- odvisno od okoliščin (B21):

- področje dela (B22),
- lastnosti uporabnika (B23), (B28):
 - starim ljudem obdarovanje veliko pomeni (C12),
- namen darila (B24), (H20):
 - iz hvaležnosti (E16),
 - podkupovanje (E17),
- kulturne okoliščine (C10):
 - ljudje pogosto naučeni, da se hvaležnost izkazuje z darili – etično sprejeti (C11),
- vrsta darila (D15), (E15),
- vrednost darila (E14), (H19), (I13).

Drugo (kategorija):

- nisem še prejela darila visoke vrednosti (A36),
- nisem se še znašla v dilemi (A37), (D30),
- nisem še prejela darila v obliki denarja (C16),
- nisem še prejela drugega darila kot kave in čokolade (D16),
- nisem še prejela spornega darila (D36).

Usmeritve za etično odločanje (nadkategorija)

Vnaprej določene smernice (kategorija):

- komisija za darila (A4):
 - prijava daril, ki presegajo določeno vrednost (A5),
 - prijava daril visoke vrednosti na komisijo (A35):
 - nad 20 eur (A35), (G18),
 - zaposlena oseba v podjetju na katero se obrneš v primeru darila večje vrednosti (H29),
 - komisija na centru presoja, če so darila predraga ali neprimerna (I24).
- Uredba o omejitvah in dolžnostih javnih uslužbencev v zvezi s sprejemanjem daril (F25):
 - pravilnik, ki določa, da lahko sprejmeš darilo do 25 eur, višja je treba prijaviti (B33),
 - nekje določeno, da lahko sprejmeš darilo do 20 eur (C17),
 - določena vrednost dovoljenega sprejemanja daril (E21),
 - obstaja uredba (G17), (I23),
 - uredba o darilih (H28).
- Kodeks etike (F23), (I25):
 - preveč splošen (C18),
 - ni v pomoč (G19).
- Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije (F24).
- Drugo:
 - drugih smernic ne poznam (B35), (C19), (E22), (I26),
 - v smernice se nisem nikoli preveč poglobljala (D28),
 - o smernicah nisem veliko razmišljala (D29),
 - ob intervjuju razmišljam o pomembnosti smernic, pravilnikov (B66).

Osebnostne smernice (kategorija):

- a) sprejem darila:
 - sprejem darila je odraz vljudnosti (B37),
 - sprejmi darilo (B39),
 - sprejmi darila nizke vrednosti (C20):

- sprejmi malenkosti (H31):
 - kava, čokolada (B36), (D32),
- sprejmi darila, podarjena iz hvaležnosti (I27),
- b) zavrnitev darila:
 - zavrnitev spornega darila (D33):
 - z ustrezno razlago (D31),
 - zavrnitev vsakega materialnega darila (E18),
 - zavrnitev daril visoke vrednosti (H34),
- c) drugo:
 - daril ne pričakuj vnaprej (B40),
 - daril ne zahtevaj (B41),
 - posvetovanje z drugimi strokovnjaki (C21),
 - posvetovanje z vodstvom (H30), (H35),
 - ravnanje v skladu s predpisi v zvezi s sprejemanjem daril (E24),
 - ocena namena uporabnikovega darila (E25),
 - empatično odzivanje ob prejetju darila (E26),
 - predlog uporabnikom, da namesto darila izpolnijo anketo o zadovoljstvu s storitvami (F27),
 - vsak primer presoditi posebej (G20),
 - zahvala za darilo (H32),
 - ob priložnosti podari malenkost nazaj (H33),
 - ustrezna obrazložitev, če darila ne želiš sprejeti, da uporabnik ne bo užaljen (I29).

POZNAVANJE IN RAZUMEVANJE DVOJNIH ODNOSOV

Povezava daril in dvojnega odnosa (nadkategorija)

Vstop v dvojni odnos (kategorija):

- ne (B42), (D34), (G22), (H36), (I30):
 - če to jasno opredeliš (C23), (F29),
 - prejem enkratnega darila (A42),
 - kadar ga prejmeš po zaključku sodelovanja (F28),
 - če ohraniš držo strokovne delavke (F30),
- da:
 - prejem darila na vsakem srečanju (A41),
- odvisno od uporabnikovih pričakovanj (C22),
- v marsikaterem primeru je težko prepoznati oz. oceniti (E27).

Poznavanje in razumevanje dvojnih odnosov (nadkategorija)

Poznavanje pojma dvojnega odnosa (kategorija):

- poznam (C24), (G23), (I31).

Razlaga dvojnih odnosov (kategorija):

- zabrisana meja med socialno delavko in uporabnikom (A43):
 - med profesionalnim in osebnim odnosom (G24),
- zabrisana meja med poslovnim in osebnim časom (H37),
- poleg profesionalnega odnosa še drug odnos (D35):
 - prijateljski odnos (B43),
 - sosed, prijatelj, sorodnik (C35),
 - prijateljski, bolj pristen odnos (F31),
 - prijateljski ali pa sta kako drugače povezana (I32),

- pričakovanje uporabnika, da bo od socialne delavke dobil več, kot lahko opravi v okviru strokovnosti in etike socialnega dela (E28).

Prepoznavanje dvojnih odnosov (kategorija):

- lažje prepoznavanje zaradi izkušenj (A44).

Strokovna refleksija dvojnih odnosov (kategorija):

- je pomembna (A45), (B46), (C27), (D37), (E29), (F32), (I33):
 - odvisno od področja dela (H38),
- supervizija:
 - nimamo (46), (E30), (I34),
 - o tem ne govorimo (D38), (F33), (G25),
 - ni potrebna, če sam dovolj hitro postaviš meje (A47),
 - malenkosti ne izpostavljam (B48),
 - konkretne stvari bi izpostavila (B49),
 - dobra ideja za naslednjo temo (F34),
- mnenje druge osebe je včasih potrebno za razjasnitev situacije (B47),
- med intervjujem sem bolj začela razmišljati o pomembnosti dvojnih odnosov (B50).

Izkušnje z dvojnimi odnosi (kategorija):

- nisem se še znašla v dvojnem odnosu (A48), (C28), (D39), (F35), (G26), (H40):
 - na CSD se še nisem znašla v dvojnem odnosu (B56),
- ne vem, če sem se že znašla v dvojnem odnosu (E31),
- na Ozari sem imela uporabnico, ki je kasneje tam postala prostovoljka – sodelavka (B51),
- socialno omrežje:
 - sprejem uporabnice na Facebooku (B53),
 - dobivanje sporočil o težavah uporabnice (B54),
- področje skrbništva – pomemben tudi osebni odnos, saj gre večinoma za stare ljudi, ki jim toplina sočloveka veliko pomeni (H39),
- sem se znašla v dvojnem odnosu (I35):
 - izmenjava zasebne številke (I36).

Vzpostavlanje in vzdrževanje meja v odnosu (kategorija):

- pomembno je vzpostavljati in vzdrževati profesionalno mejo (B44):
 - jasna postavitev meja (A49),
 - pravočasna postavitev meja (B57),
 - jasna postavitev meja na začetku odnosa (F38),
 - na CSD je to lažje, saj je to uraden prostor, z zakonsko podlago (B45),
 - strokovni odnos je pomemben za kvalitetno delo (B62),
- zavrnitev uslug uporabnikov (A50),
- zavrnitev povezovanja z uporabniki na socialnih omrežjih (A51),
- zavrnitev izmenjevanja zasebne številke (A52),
- odstop dela drugi socialni delavki v primeru dvojnega odnosa (G28):
 - s sorodniki (A53),
 - s prijatelji (F36),
- oteženo postavljanje meja pri delu, ki temelji na osebnih in tesnih odnosih (B52),
- lažje vzdrževanje meja, če si zaposlen izven kraja bivanja in te nihče ne pozna (C26):
 - v majhnem kraju je poznavanje uporabnikov neizogibno (F37).

Vpliv dvojnih odnosov na socialno delavko (kategorija):

- a) Vpliv na počutje:
 - dvojen odnos je moteč (A54), (B58),
 - dvojen odnos je obremenjujoč (B59),

- ne bi se počutila dobro (A55),
- v majhnem mestu bi se hitro razvedelo (A56),
- psihično utrujajoče (B55),
- ne maram nejasnih odnosov (E32),
- dileme glede ravnanj v nejasnih odnosih me težijo (E33).

b) Vpliv na delo:

- ima slab vpliv (B60), (D40), (G27),
- slabša presoja (B61):
 - nanjo vpliva več stvari (I38),
- težje zagotavljanje objektivne pomoči (C29),
- ne vpliva na mojo strokovnost (E36),
- manjša strokovnost (H41), (I37).

Vpliv dvojnih odnosov na uporabnika (kategorija):

d) pozitiven vpliv:

- izkoriščanje dvojnega odnosa v prid uporabnika (A57), (B63),
- imajo korist, če socialna delavka dela njim v prid (I39),
- lažje zaprosi za pomoč (G29),
- občutek večvrednosti (H42),

e) negativen vpliv:

- ima slab vpliv (F30),
- pričakovanje, da bo v zameno dobil več (C30):
 - razočaranje in užaljenost, če kljub dvojnemu odnosu ne dobi več v zameno (C31),
- lažno upanje, da sta se s socialno delavko bolj zblížala (D41),
- razočaranje, če ugotovijo, da so se bolj navezali na socialno delavko, kot ona na njih (I41),

f) drugo:

- nima vpliva (E37).

Vpliv dvojnih odnosov na socialno delovni odnos (kategorija):

- manjša učinkovitost (A58),
- manj kakovosten socialno delovni odnos (I40):
 - če se socialna delavka v odnosu preveč sprosti, nudi manj kvalitetno profesionalne storitve (B64),
- negativen čustven vpliv (E35),
- nejasna pričakovanja drug od drugega (F40).

POTREBE PO DODATNIH SMERNICAH IN IZOBRAŽEVANJIH NA PODROČJU DVOJNIH ODNOSOV

Potrebe in želje po dodatnem znanju – prejem darila (nadkategorija)

Pridobljeno znanje (kategorija):

- izkušnje (A59):
- predavanje na fakulteti – Kim Strom-Gottfried (B34),
- o temi nisem slišala še skoraj nič (I43).

Več vnaprej določenih smernic (kategorija):

- da (B65), (C32), (D42), (E38), (F41), (G30), (G31), (H43), (I42),
- več vnaprej določenih smernic na začetku zaposlitve, ker se lažje znajdeš v dilemi (A60),

- smernice večkrat prebrati in obnavljati (B67),
- za vse enaka podlaga na centru, na katero se lahko sklicuješ v etičnih dilemah (B68),
- smernice, ki bi potrdile ali sprejemam pravilne odločitve ali ne (C34).

Vsebina potrebnih dodatnih izobraževanj (kategorija):

- o ustreznem ravnanju in komunikaciji v primeru prejetega darila (E12).

Drugo (kategorija):

- med intervjujem mi je postala ta tema zanimiva in pomembna (C33),
- odprla si zanimivo temo (I43),
- premalo se govori o tej temi (I45).

Potrebe in želje po dodatnem znanju – dvojni odnosi (nadkategorija)

Pomanjkanje znanja (kategorija):

- nič predavanj ali izobraževanj o dvojnih odnosih (A61),
- na fakulteti se o tem nismo učili (A62),
- pomanjkanje znanja:
 - povzroča stisko (C36),
 - ne znamo prepoznati dvojnih odnosov (C37).

Dodatna izobraževanja (kategorija):

- da (A63), (B69), (D43), (E39), (F42), (G32), (H44):
 - ker se hitro znajdeš v dvojnem odnosu (C35), (I46),
- več izobraževanj na fakulteti (C38),
- ozaveščanja ni nikoli preveč (F43).

Vsebina dodatnih izobraževanj (kategorija):

- prepoznavanje različnih manipulacij uporabnikov (A64),
- znanje o postavitvi meja na začetku odnosa – še posebej v majhnem kraju, kjer te skoraj vsi poznajo (A65).