

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Mišica

**Delo in izzivi socialnih delavk v interventni službi centra
za socialno delo**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Mišica

**Delo in izzivi socialnih delavk v interventni službi centra
za socialno delo**

Magistrsko delo

Mentorica: red. prof. dr. Vesna Leskošek

Ljubljana, 2022

ZAHVALA

Hvala mentorici, red. prof. dr. Vesni Leskošek, za strokovno usmerjanje, odzivnost in prijetno sodelovanje.

Hvala socialnim delavkam, ker ste si vzele čas in bile pripravljene sodelovati v raziskavi, ter tako s svojim prispevkom doprinesle k zaključnemu delu.

Hvala Centru za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, še posebej zaposlenim Enoti Črnomelj, za pridobljeno znanje in izkušnje pri opravljanju študijske prakse in pripravništva.

Hvala bližnjim za vso podporo, sočutnost in spodbudo tekom celotnega študija, še posebej mami in očetu, ki sta mi omogočila študij in mi bila vedno v oporo, da sem lahko uresničila svoje želje.

Povzetek: V magistrskem delu sem raziskovala delo in izzive socialnih delavk in delavcev v interventni službi centra za socialno delo. V teoretičnem delu je predstavljena vloga centrov za socialno delo in službe za koordinacijo in pomoč žrtvam, znotraj katere deluje interventna služba. Podrobneje predstavim interventno službo, v katerih primerih na podlagi obvestila policije posredujejo strokovne delavke in delavci in kakšne so njihove naloge. Posebno pozornost namenim temi nasilja v družini, ki je poseben družbeni problem in je odgovornost celotne družbe. Pojasnim ukrepe za zaščito otrok, nasilje nad starejšimi, možnosti namestitve oseb in oceno ogroženosti ter individualni varnostni načrt. V nadaljevanju opišem pomembnost sodelovanja in izobraževanja pri delu. Poleg tega opredelim vlogo socialnega dela, kjer opišem znanja, veščine in spretnosti, ki so pomembna za delo, ter kakšne so možne nevarnosti in potrebne izboljšave. Teoretični del zaključim s temo epidemije covida-19.

V raziskavi me je zanimalo, kakšen je proces dela v interventni službi (torej v stalni pripravljenosti, ob intervenciji, po intervenciji in po zaključku stalne pripravljenosti) in kakšne so okoliščine intervencij. Želela sem izvedeti, kakšna je vloga oziroma pomen socialnodelovnega ravnanja in stroke socialnega dela v interventni službi ter vloga sodelovanja znotraj interventne službe in z ostalimi organizacijami. V raziskavi so me zanimali tudi izzivi in dileme, s katerimi se socialne delavke in delavci srečujejo pri delu, in katere so potrebne izboljšave. V zaključku raziskave sem spraševala po posebnostih dela v času epidemije covida-19 in kakšen je bil po njihovem mnenju obseg nasilja v primerjavi pred epidemijo.

V empiričnem delu so predstavljene ugotovitve kvalitativne raziskave. Ugotovila sem, da delo v interventni službi obsega različne naloge in primere. Na podlagi primerov se intervjuvane osebe odločijo za delo v paru, telefonski pogovor ali odhod na teren, kjer so lahko prisotne grožnje in nevarnosti. Zbrani podatki kažejo, da vsaka situacija predstavlja izziv, zato so potrebne različne spretnosti, veščine in znanje. Socialne delavke in delavci si želijo krepiti in vzpostavljati sodelovanje z različnimi organizacijami. Prav tako izražajo potrebo po zagotovitvi namestitvev, enakopravnem in boljšem plačilu, izobraževanju za interventno službo ter izmenjavi dobrih praks.

Ključne besede: nasilje, epidemija covid-19, sodelovanje, socialno delo, dobra praksa

Abstract

In my master's thesis, I researched the work and challenges of social workers in the intervention service of the Centre for Social Work. The theoretical part of my thesis presents the role of social work centres and the services needed for co-ordination and assistance to within which the intervention service operates. The intervention service is presented in detail, in which on the basis of -police notification, professional workers intervene and what are their tasks. Special attention is paid to the subject of domestic violence, which is a particularly social problem and one that the whole of society is responsible for. Furthermore, I explain child protection measures, violence against the elderly, the possibility of accommodating the threat assessment plan, and an individual safety plan. I also describe the importance of and education at work. In addition, I define the role of social work, and describe the knowledge, skills and abilities that are important for this work, what the possible dangers are, and the necessary improvements. I conclude the theoretical part of my thesis with the subject of the Covid-19 epidemic.

In my research, I was particularly interested in the work process of the intervention service (i.e. in a constant state of readiness, at the intervention stage, after intervention, and after completion of the constant state of readiness) and what the circumstances of the interventions look like. I wanted to find out the role, or importance of social work treatment, the profession of social work in the intervention service, and the role of co-operation within the intervention service and other organisations.

In my research, I was also interested in the challenges and dilemmas that social workers face at work and what improvements are needed. At the end of my research, I asked interviewees about the specifics of their work during the Covid-19 epidemic and what was their opinion regarding the extent of violence compared to its extent before the epidemic.

In the empirical part of my thesis the findings of a qualitative research are presented. I have found that working in an intervention service involves a variety of tasks and cases. Based on the examples, social workers decide whether to work in pairs, have a telephone conversation or go to a location where threats and dangers may be present. The collected data show that each situation presents a challenge, therefore certain skills, abilities and knowledge are needed. Social workers want to strengthen and establish co-operation with various organisations. They express the necessity to provide accommodation for vulnerable groups, equal and better pay, training for the emergency services and the exchange of good practice.

Key words: violence, Covid-19 epidemic, co-operation, social work, good practice

KAZALO VSEBINE

1.	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1.	Vloga centrov za socialno delo.....	1
1.2.	Služba za koordinacijo in pomoč žrtvam	2
1.3.	Interventna služba CSD	3
1.3.1.	Naloge strokovne delavke oz. delavca v zvezi z interventno službo	4
1.3.2.	Posredovanje interventne službe v različnih primerih	5
1.4.	Nasilje v družini.....	6
1.4.1.	Ukrepi za zaščito otroka	8
1.4.2.	Nasilje nad starejšimi	9
1.4.3.	Namestitve oseb	10
1.4.4.	Ocena ogroženosti in individualni varnostni načrt.....	11
1.5.	Izobraževanje in sodelovanje.....	12
1.5.1.	Izobraževanje	12
1.5.2.	Sodelovanje	13
1.5.3.	Sodelovanje s policijo	15
1.6.	Vloga socialnega dela.....	15
1.6.1.	Znanja, veščine in spretnosti	17
1.6.2.	Nevarnosti pri delu	19
1.6.3.	Potrebne izboljšave	20
1.7.	Epidemija Covida-19.....	21
2.	PROBLEM	23
3.	METODOLOGIJA.....	25
3.1.	Vrsta raziskave	25
3.2.	Merski instrumenti in viri podatkov	25
3.3.	Populacija in vzorec.....	26
3.4.	Zbiranje podatkov	26
3.5.	Obdelava in analiza podatkov.....	27
4.	REZULTATI.....	29
4.1.	Naloge na posameznem delovnem področju	29
4.2.	Priprave na intervencijo.....	30
4.3.	Delo v paru	31
4.4.	Teren.....	32
4.5.	Telefonski pogovor.....	33
4.6.	Okoliščine intervencije	33

4.7.	Dobra praksa	36
4.8.	Socialnodelovna ravnanja	37
4.9.	Sodelovanje.....	39
4.10.	Izzivi.....	40
4.11.	Epidemija Covida-19.....	42
5.	RAZPRAVA.....	44
6.	SKLEPI.....	52
7.	PREDLOGI	55
8.	UPORABLJENA LITERATURA.....	57
9.	PRILOGE	61
9.1.	Vprašalnik.....	61
9.2.	Odprto kodiranje	62
9.3.	Osno kodiranje	122

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Vloga centrov za socialno delo

Centri za socialno delo so na področju socialnega varstva osrednja strokovna institucija, kjer se uveljavljajo pravice iz starševskega varstva, družinski prejemki ter pravice iz javnih sredstev. Naloga strokovnih delavcev in delavk, zaposlenih na centrih, je, da (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2021):

- pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težave,
- seznanijo ljudi z možnostmi socialnovarstvenih storitev ter z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev, in
- predstavijo celotno mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči.

Dejavnost centrov za socialno delo obsega socialnovarstvene storitve (socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu) in javna pooblastila in naloge po zakonu, ki so (Centri za socialno delo Slovenije, b. d.):

- varstvo otrok in družine (statusna razmerja, razmerja med starši in otroki, posebno varstvo otrok ter mladostnikov in mladostnic),
- varstvo odraslih (naloge za preprečevanje nasilja v družini, obravnava odraslih storilcev kaznivih dejanj, priznanje statusa odrasle invalidne osebe, skrbništvo, uporabniki, in uporabnice s težavami v duševnem zdravju, krizne intervencije),
- uveljavljanje pravic iz javnih sredstev,
- starševsko varstvo ter družinski prejemki in
- oprostitve plačil socialnovarstvenih storitev.

CSD ima povezovalno, usklajevalno vlogo in izrecne, osrednje, neposredne dolžnosti, da zaščiti žrtev pred ogrožanjem z uporabo javnih pooblastil in z ustreznimi spretnostmi, metodami socialnega dela z družino (Kaljenje, 2010, str. 10). V Zakonu o socialnem varstvu (2007) je opredeljeno, da je dolžnost CSD, da v primeru okoliščin, iz katerih izhaja utemeljen razlog, zaradi katerega je potrebno osebi nuditi storitev po ZSV, začne postopek po uradni dolžnosti. Prav tako so organi, zavodi in druge organizacije dolžni obvestiti CSD, če pri svojem delu ugotovijo ogroženost otroka, mladoletnika oz. mladostnice ali osebe, ki ji je odvzeta poslovna sposobnost.

Murgel (2010, str. 115, 116) povzema, da lahko CSD družini in otroku pri soočanju s težavami in premagovanju stisk ponudi različne oblike pomoči za večjo kvaliteto življenja.

CSD mora v primeru nasilja pozornost nameniti tako žrtvi kot tudi povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja v družini, kar je lahko dolgotrajen proces. Potrebno je pridobivati informacije, opraviti pogovore, pripraviti načrt pomoči žrtvi in sodelovati z drugimi institucijami. Najprej pa je potrebno zagotoviti varnost žrtve in poskrbeti za najbolj kakovostne, učinkovite oblike pomoči in usmerjanja v različne programe.

Prav tako je CSD kot javni socialno varstveni zavod v skladu z Zakonom o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) in Zakonom o socialnem varstvu (ZSV) zadolžen za opravljanje nalog interventne službe (Kaljenje, 2010, str. 97).

1.2. Služba za koordinacijo in pomoč žrtvam

Regijska služba za koordinacijo in pomoč žrtvam vključuje interventno službo, krizne centre in regijskega koordinatorja za preprečevanje nasilja. V Sloveniji imamo 16 regijskih služb, ki delujejo na območju posameznega CSD in pokrivajo več enot CSD. Naloge regijske službe so, da se žrtvam nasilja omogoča pomoč, povezuje dejavnosti ter naloge organizacij na področju nasilja, izvaja storitve po zakonu, ki obravnava socialno varstvo in opravlja nujne ukrepe za zaščito otrokovih koristi po zakonu, ki ureja družinska razmerja (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021b).

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009) opredeljuje organiziranje regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam nasilja, in sicer regijska služba »[...] koordinira in izvaja naloge za ugotavljanje in preprečevanje nasilja v družini, povezuje dejavnosti organov in organizacij ter spremlja in analizira pojave nasilja v družini v regiji.«

Regijska interventna služba za področje socialnega varstva mora v skladu s Katalogom javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvaja CSD, izven poslovnega časa CSD zagotoviti ustrezno strokovno obravnavo v situacijah, ki jih lahko opredelimo kot interventne (Kaljenje, 2010, str. 97).

Regijska koordinatorka oz. koordinator kot vodja regijske službe skrbi za izvajanje interventne službe, opravlja naloge strokovne podpore in naloge ohranjanja mreže socialnovarstvenih storitev, v primeru izreka ukrepa prepovedi približevanja je njena oz. njegova naloga, da skupaj s strokovnimi delavci in delavkami CSD, povzročitelju oz. povzročiteljici omogoči storitve prve socialne pomoči (Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri

obravnavi nasilja v družini, 2009). Prav tako regijska koordinatorka oz. koordinatorska služba vodi razpored in organizacijo interventne službe, ažurira podatke v dokumentacijo (npr. ključne osebe, telefonske številke, namestitve). Enkrat letno pa poroča o delu interventne službe direktoricam CSD (Kaljenje, 2010, str. 97–100). Murgel (2010, str. 123) še dodaja, da regijska koordinatorka oz. koordinatorska služba analizira podatke o obsegu pojava nasilja v družini, sodeluje pri usposabljanju strokovnih delavk in delavcev CSD na področju nasilja v družini in jim omogoča pomoč pri posameznih primerih preprečevanja nasilja v družini.

V okviru regijske službe se organizira letni delovni sestanek s predstojniki oz. predstojnicami organov, organizacij, nevladnih organizacij, ki delujejo na območju delovanja regijske službe in sodelujejo pri reševanju problematike nasilja v družini (Murgel, 2010, str. 123). Poleg tega naj bi se na podlagi 16. člena Pravilnika o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009) na delovnem sestanku obravnavala pomembna aktualna vprašanja, predlogi in načrtovane spremembe, ki bi odgovarjale na dane potrebe.

1.3. Interventna služba CSD

Interventna služba je organizirana na vsakem centru za socialno delo in deluje izven poslovnega časa centra, to je v ponedeljek, torek in četrtek od 15. ure do 7. ure zjutraj naslednjega dne, v sredo od 17. ure do 7. ure naslednjega dne in v petek od 13. ure dalje ter celoten vikend do 7. ure v ponedeljek. Interventna služba dela tudi vse praznike in dela proste dni (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021a).

Strokovna delavka oz. delavec, ki dela po načelu prostovoljnosti oz. po odredbi direktorja ali direktorice, mora imeti za opravljanje nalog na terenu v okviru stalne pripravljenosti opravljen strokovni izpit in izpit iz Zakona o upravnem postopku (ZUP). Poleg tega mora imeti po Pravilniku o standardih in normativih v socialnovarstvenih storitvah še pet let delovnih izkušenj in VII. stopnjo izobrazbe. Dodaten pogoj je še opravljen voziški izpit (Kaljenje, 2010, str. 97).

Murgel (2010, str. 124, 125) pojasnjuje, da je naloga interventne službe, da o izvedenih intervencijah obvesti pristojni CSD in o vsakem posameznem primeru posreduje pisno poročilo. Včasih zadostuje, da se osebi, ki potrebuje pomoč, nudi prva socialna pomoč in se nadaljnje potrebne zadeve urejajo prvi delovni dan po intervenciji.

Intervencije se opravljajo na terenu, razen v primerih, če odhod na teren ni potreben in se lahko opravijo tudi po telefonu. Strokovna delavka odide na teren po obvestitvi in seznaitvi z ustreznimi podatki s strani dežurnega policista oz. policistke (Kaljenje, 2010, str. 98).

Interventna služba se na podlagi 98. člena Zakona o socialnem varstvu (2007), ki govori o financiranju socialno varstvene dejavnosti, financira iz proračuna Republike Slovenije.

1.3.1. Naloge strokovne delavke oz. delavca v zvezi z interventno službo

Strokovna delavka oz. delavec ob pričetku stalne pripravljenosti prevzame (Kaljenje, 2010, str. 98):

- dežurni telefon, (ki ga mora imeti pri sebi ves čas do predaje stalne pripravljenosti naslednji sodelavki oz. sodelavcu),
- dokumente za službeni avtomobil, (namesto službenega avtomobila lahko v izjemnih primerih uporabi lasten prevoz ali taksi),
- navodila za izvajanje IS z vso dokumentacijo in obrazci,
- interni telefonski imenik, ki je v sklopu navodil.

Strokovna delavka oz. delavec mora ob intervenciji, torej ko prejme obvestilo s strani policije, nemudoma (Kaljenje, 2010, str. 98, 99):

- vzpostaviti kontakt s policijo na terenu in se dogovoriti glede nadaljnjega dela in sodelovanja,
- vzpostaviti kontakt z uporabnikom oz. uporabnico, ki je v stiski, opraviti razgovor po telefonu ali na terenu,
- oceniti situacijo, se avtonomno odločiti o potrebnem nadaljnjem ukrepanju in dejanjih v okviru intervencije.

Strokovna delavka oz. delavec se za ustrezno odločitev o ravnanju odloči po lastni presoji, lahko pa se posvetuje tudi s koordinatorico oz. koordinatorjem za obravnavo nasilja, direktorico CSD ali s strokovno delavko oz. delavcem, ki zadevo pozna (Kaljenje, 2010, str. 99).

V primerih krizne intervencije ob nasilju je policija prisotna ves čas, v ostalih primerih pa se potreba po prisotnosti policije oceni na kraju intervencije. V okviru intervencije je potrebno urediti varstvo in osnovno oskrbo uporabnikov in uporabnic, ki so ostale same in niso sposobne poskrbeti zase, to so osebe s posebnimi potrebami, mladoletni otroci in drugi

ogroženi, npr. starejše osebe z demenco. V primeru, ko je izkazana potreba po zaščiti uporabnikov in uporabnic, se poleg njihove socialne mreže aktivira ustrezne zunanje institucije, kot so bolnišnica, urgencia idr., in programe, ki so urejeni s strani MDDSZ in CSD, kot so krizni centri za mlade (KCM), krizni centri za žrtve nasilja (KCŽ), zavetišča, materinski domovi (MD), varne hiše (VH). V kolikor je potrebna zdravstvena oskrba uporabnika oz. uporabnice in gre za sum nasilnega dejanja nad njim oz. njo ali za druge oblike zanemarjenosti, je potrebno poklicati reševalno službo, strokovna delavka oz. delavec pa ga mora spremljati na urgenco. Če interventna delavka oz. delavec ne zmore sam opraviti intervencije, pokliče na pomoč drugo strokovno delavko oz. delavca iz skupine stalne pripravljenosti. Če pa se potreba po intervenciji pokaže znotraj poslovnega časa CSD, intervencijo opravi in zaključi strokovna delavka oz. delavec pristojnega CSD (Kaljenje, 2010, str. 98, 99).

Strokovna delavka oz. delavec po opravljeni intervenciji za vsako opravljeno storitev pripravi pisno poročilo, ki ga prvi poslovni dan pošlje do 8. ure po faksu ali elektronski pošti, nato pa še z redno pošto posreduje pristojnemu CSD. Poleg tega se lahko informacije dopolnijo še s telefonskim sporočilom strokovne delavke oz. delavca, ki je na pristojnem centru zadolžena za posamezno zadevo (Kaljenje, 2010, str. 99).

Strokovna delavka oz. delavec po zaključku stalne pripravljenosti na pripravljen obrazec napiše kratko poročilo, ki ga posreduje koordinatorici in računovodski službi za plačilo stroškov v zvezi z intervencijo. Nato preda mapo z vso dokumentacijo in telefon s polnilnikom naslednji strokovni delavki oz. delavcu v stalni pripravljenosti (Kaljenje, 2010, str. 99, 100).

1.3.2. Posredovanje interventne službe v različnih primerih

V pravilniku o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009) je v 17. členu navedeno, da: »[...] mora interventna služba poskrbeti za vsa nujna opravila, ki zmanjšujejo ogroženost žrtev nasilja in žrtve takoj krizno namestiti na za njih varne lokacije, če je to potrebno.«

Interventna služba posreduje torej v vseh nujnih in neodložljivih primerih na podlagi obvestila policije, in sicer v primerih, kjer gre za (Center za socialno delo, 2021):

- mladoletnega otroka, ki je ogrožen, ostane brez staršev oz. skrbnikov ipd.,
- mladoletnega tujca oz. tujke brez spremstva,

- nudenje pomoči žrtvi nasilja in pomoč pri namestitvi v varno okolje,
- nudenje prve socialne pomoči žrtvi nasilja in otroku ob izreku ukrepa prepovedi približevanja določenemu kraju oziroma osebi,
- nudenje prve socialne pomoči mladoletnemu povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja ob izreku ukrepa prepovedi približevanja,
- osebo, ki je postavljena pod skrbništvo,
- starejšo osebo, ki je brez svojcev in se zaradi starostnih sprememb znajde v hudi stiski ali se izgubi.

1.4. Nasilje v družini

Nasilje v družini je poseben družbeni problem, ki ga je potrdila tudi Republika Slovenija, in sicer s sprejetjem Zakona o preprečevanju nasilja v družini (2008, ZPND). S tem je sprejela tudi odgovornost za reševanje omenjene problematike, strokovnim delavkam in delavcem pa postavila dolžnost, da v primerih nasilja ukrepajo, kar je podrobneje zapisano v Pravilniku o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (Kaljenje, 2010, str. 41). Filipčič (2014, str. 157) meni, da je ZPND prinesel najpomembnejši korak v smeri systemskega pristopa k obravnavanju nasilja v družini.

S sprejetjem ZPND je tema nasilja postala še bolj prepoznana kot problem in odgovornost družbe kot celote. Dolžnost vsakega posameznika oz. posameznice je, da glede na svoje sposobnosti, zmogljivosti in spretnosti pripomore k prekinitvi kroga nasilja in k zmanjševanju nasilja v družini in družbi (Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009–2014, 2009).

ZPND v tretjem členu opredeljuje nasilje v družini kot: »[...] vsako uporabo fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana (povzročitelj oz. povzročiteljica nasilja) proti drugemu družinskemu članu (žrtev) oziroma zanemarjanje ali zalezovanje žrtve, ne glede na starost, spol ali katero koli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja, in telesno kaznovanje otrok.«

V ZPND je navedena tudi dolžnost organizacij in organov, da glede na svoje pristojnosti pomagajo žrtvam nasilja in sodelujejo z ostalimi organi ter organizacijami. Kot kazenski ali civilni ukrep se lahko izreče ukrep prepovedi približevanja, ki žrtvi nasilja omogoči fizično varnost (Filipčič, 2014, str. 157). V strokovnih izhodiščih se nahajajo strokovne usmeritve za koordinirano, enotno in učinkovito ukrepanje strokovnih delavk in delavcev.

Pri tem je pomembna vloga CSD pri preprečevanju in ustavljanju nasilja (Rapolane Obrn, 2018, str. 42).

CSD pri obravnavi nasilja v družini udejanja ničelno toleranco do nasilja v družini. V naši družbi še vedno nimamo jasnih razmejitev vezanih na nasilje v družni, prav tako ni jasne drža, da je nasilje nad komer koli nedopustno in kaznovano. Zato je pomembno, da sporočamo, da nasilje ni konflikt in da je za nasilje odgovoren povzročitelj oz. povzročiteljica nasilja ter zanj ni opravičila (Mokbel, 2021). Nujno je, da so družbena sporočila o ničelni toleranci in nedopustnosti nasilja jasna in vseprisotna, pri tem je ključen ustrezen odziv okolice na vsak konkreten dogodek nasilja (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021c).

Drole in Gantar (2008, str. 289) ugotavljata, da je obravnavanje nasilja v družini zelo občutljivo področje in ena izmed potrebnih lastnosti strokovne delavke in delavca pri reševanju problematike nasilja je, da je vztrajen in oblikuje optimalno oceno trenutnega stanja.

Strokovne delavke in delavci so poleg tega odgovorne za (Kaljenje, 2010, str. 44, 45):

- identifikacijo nasilja v družini,
- pridobivanje zaupanja žrtve in eliminiranje predsodkov ter moraliziranja pri obravnavi,
- spoštovanje zaupnosti podatkov in potreb žrtve,
- motiviranje za vključitev v ustrezno obliko pomoči,
- upoštevanje in izvajanje vseh zakonskih možnosti,
- doslednost, informiranje in izmenjavo informacij s strokovnimi službami,
- stalno usposabljanje na področju dela z nasiljem.

Ko se žrtev nasilja obrne po pomoč, je potrebno nemudoma načrtovati zaščitne ukrepe, v primeru, ko žrtev nasilja ni pripravljena sodelovati, pa je potrebno izraziti skrb za njeno varnost in jo seznaniti z drugimi možnostmi. Odločitev o načinu intervencije se vedno presoja glede na oceno ogroženosti žrtve nasilja (Kaljenje, 2010, str. 63). Murgel (2010, str. 118) dodaja, da je naloga CSD, da v primeru nasilja v družini, ko je žrtev odrasla oseba, ponudi strokovno pomoč, možnost umika v varno okolje (npr. krizni centri, materinski domovi, varne hiše) in ostale možnosti, ki jih ima, da lahko zaščiti žrtev.

Varne hiše nudijo ženskam in otrokom varen prostor in različne oblike pomoči, kot so zagovorništvo, svetovanje, pomoč pri iskanju zaposlitve, stanovanja. Materinski domovi so namenjeni predvsem materam z otroki in nosečnicam, kjer so prav tako v času bivanja deležne strokovne pomoči, informacij in ostalih potrebnih oblik pomoči. Krizni center za mlade pa je prostor za otroke in mladostnike oz. mladostnice, ki se znajdejo v stiski in se želijo umakniti (Černič, 2004, str. 184–188).

Posledice nasilja so različne, saj so odvisne od različnih dejavnikov, npr. od dolžine trajanja nasilja, intenzivnosti, odziva okolice in pristojnih institucij, podpore socialne mreže ipd. (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021c).

Potrebno se je zavedati, da žrtev nasilja zaradi svojega specifičnega položaja prevzema odgovornost, doživlja sram in občutke krivde. Zato je za nadaljnje reševanje položaja žrtve odločilen prvi stik s strokovno delavko oz. delavcem. Pomembno je, da se žrtev prijazno, mirno, vljudno, spoštljivo in sočutno sprejme ter se pri tem izrazi skrb in solidarnost. Potrebno je preveriti, kakšna so njena pričakovanja in kakšno pomoč se ji lahko ponudi. Z žrtvijo nasilja v družini je potrebno delati na njeni varnosti, jo opogumljati, krepiti njeno moč in se osredotočiti na povečanje njene varnosti. Pomoč je vedno prilagojena potrebam in zmožnostim žrtve in je individualizirana, pri čemer je potrebno upoštevati neenakost moči med žrtvijo in povzročiteljem oz. povzročiteljico nasilja, zato je vedno potrebno ločiti pogovor z žrtvijo (Kaljenje, 2010, str. 41–44).

Vendar Černič (2004, str. 181) opozarja, da država žrtvam nasilja ne zagotavlja učinkovite in celostne oblike pomoči, prisotno je tudi stereotipno razumevanje nasilja in nerazumevanje kompleksnosti problematike. Vrzel v nujenju pomoči velikokrat zapolnjuje nevladni sektor, kjer se žrtve lahko umaknejo v varno hišo oz. zatočišče, materinski dom in krizni center. Težava je, ker večina nevladnih organizacij deluje na področju Ljubljane.

1.4.1. Ukrepi za zaščito otroka

Drole in Gantar (2008) poudarjata, da veliko otrok v svojih družinah doživlja različne oblike nasilja, kar jih spravi v stisko, negotovost in strah, med njimi je najpogostejša oblika psihološko nasilje. Tudi v družinah, ki ne daje vtisa problematičnosti, je lahko dejansko prisotno nasilje. Otrok je žrtev, tudi če nasilje le spremlja in opazuje.

Prednostna naloga CSD pri obravnavanju ogroženih otrok je zagotovitev njihove varnosti. Pri izpeljavi nujnih ukrepov je potrebna tudi izmenjava informacij in posvetovanje z ostalimi organi, organizacijami, v kolikor je to potrebno za sprejem strokovne odločitve

CSD (Kaljenje, 2010, str. 17). Leskošek, Miklič in Sitar Surić (2019, str. 170) dodajajo, da je CSD odgovoren za hitre, koordinirane in v korist otroka izpeljane postopke po prijavi.

V primeru, ko je žrtev nasilja otrok, je naloga CSD, da ugotovi, ali ga bo starš, ki ne izvaja nasilja, lahko primerno zavaroval. Naloga CSD je, da v primerih, ko starši ne poskrbijo oz. ne zmorejo poskrbeti za otrokove potrebe in koristi, poseže v družino z ukrepi za zaščito otrokovih koristi, kot jih predvideva veljavna zakonodaja. V kolikor CSD presodi, da nobeden od staršev ne zmore zaščititi otroka ali zavrača dejstvo, da gre za nasilje nad otrokom, mora CSD poskrbeti za njegovo varnost in zaščito. V katerem koli primeru, kjer CSD na podlagi ugotovitev sklepa, da se izvaja nasilje v družini, mora o tem obvestiti policijo (Murgel, 2010, str. 117, 118).

Poznamo načrt pomoči, kjer gre za načrt, kako zmanjšati nastalo škodo zaradi nasilja, ki ga je otrok doživel, oziroma kako povečati njegovo varnost. Načrt pomoči vključuje seznam institucij in oseb, ki bodo otroku pomagale, seznam potrebnih zdravniških pregledov, načine odpravljanja posledic, načine širjenja socialne mreže, načine odpravljanja rizičnih faktorjev, načine evalviranja pomoč in opredelitve možnih ciljev. Načrt pomoči se sproti dopolni in pregleda v timu z ostalimi posamezniki oz. posameznicami in organizacijami, ki sodelujejo v procesu (Aničić, Hrovat Svetičić, Hrovat in Sušnik, 2017, str. 92). Načrt pomoči se pripravi ob oceni ogroženosti, pri čemer sodelujejo strokovni delavci in delavke CSD in ostale institucije, kot so policija, zdravstvo, šola, vrtec idr. (Čižman, 2019, str. 72).

Čižman (2019, str. 72–77) še dodaja, da je določanje koristi otroka največkrat procesno dejanje, ki zahteva prilagodljivost strokovnega pristopa, kjer se otrokov interes določa glede na oceno ogroženosti. Pri tem pa sta sprejemanje odločitev o intervenciji in oblikovanje strokovnih mnenj v otrokovo korist zahtevni nalogi. Pristojnim službam bi smernice pomagale in izboljšale postopek sprejemanja odločitev, vendar s tem ne bi nadomestile individualnega pristopa.

1.4.2. Nasilje nad starejšimi

Ena izmed oblik nasilja v družini je nasilje nad starejšimi. Mnogi težko verjamejo, kako pogost je ta problem in bi ga raje zanemarili, saj se ne sklada s prepričanji in ideali o mirni starosti ter zasluženem pokoju. Dejstvo je, da je nasilje nad starejšimi danes ena najbolj aktualnih tem v povezavi s kakovostno starostjo. Posamezniki in posameznice v tretjem življenjskem obdobju so velikokrat še posebej nemočne, ranljive in odvisne od pomoči drugih (Primc in Lobnikar, 2019).

Starejši so pogosto žrtve vseh oblik nasilja, to so: telesne zlorabe (nasilna dejanja, omejevanje gibanja), duševne zlorabe (žalitve, grožnje, verbalni napadni, preprečevanje stikov), ekonomsko nasilje (goljufije, nepooblaščno jemanje dohodkov), zanemarjanje (zavračanje ali neizpolnjevanje kakršnih koli obveznosti in dolžnosti do starejše osebe) in medicinske zlorabe (neutemeljeno dajanje zdravil, ustavljanje nadaljnjega zdravljenja). Poleg tega je zanje značilno še, da so pogosto žrtve finančnih manipulacij oseb, ki bi zanje morale skrbeti (Filipčič, 2002, str. 240).

Mugnaioni Lešnik (2004, str. 88, 89) ugotavlja, da so starejši pogosto žrtve zlorab in nasilja tam, kjer so odvisni od drugih zaradi psihične, materialne, socialne, čustvene ali fizične šibkosti. Zelo pogosto se nasilje nad starejšimi dogaja v sorodstvenih, partnerskih ali skrbstvenih odnosih .

Hvalič (2002) poudarja, da je zloraba oz. nasilje nad starejšimi ljudmi področje, ki se mu še v zadnjem obdobju posveča več pozornosti. Tovrstne zlorabe so v veliki meri skrite, težko jih je odkriti in le majhen delež je prijavljenih. Glavni problem je v tem, da je jedro dogajanja postavljeno med štiri stene in je skrito pred očmi javnosti ter tako umaknjeno od javnega nadzora. Primc in Lobnikar (2019) dodajata, da čeprav ni natančnih podatkov o pojavu nasilja nad starejšimi v Sloveniji, je zaznano povečanje nasilja in zlorab nad starejšimi.

Dana problematika zato zahteva večjo javno pozornost, obravnavo in hitrejše sprejemanje rešitev ter ukrepov, ki bodo vodili k zmanjševanju in reševanju nasilja. Pri tem morajo sodelovati tako politiki z uvajanjem ustrezne socialne politike kot tudi praktiki, ki delajo neposredno s starejšimi ljudmi, to je zdravstvo, sociala in ostale institucije. Pomembna je tudi vloga nevladnih organizacij in civilne družbe (Hvalič, 2002). Slednje ugotavljata tudi Primc in Lobnikar (2019), ki pravita, da je ustvarjanje pogojev za varno starost in dostojno življenje pomembna naloga vseh nas in potrebno je dati poudarek prilagojeni oskrbi, zagotavljanju pravice do dostojanstva in ustvarjanju kakovosti življenja posameznika oz. posameznice.

1.4.3. Namestitve oseb

V primeru krizne situacije, je naloga interventne službe, da osebi, ki potrebuje nastanitev, poišče najbolj optimalno možnost namestitve, saj je to nujno potrebno, če se oseba ne more vrniti v domače okolje. Prav tako se tudi družinskih članov med seboj naj ne bi delilo in če v mreži obstaja možnost za to, je potrebno odraslo osebo namestiti skupaj z otrokom. V

primerih namestitve starejših oseb je malo možnosti namestitev in v takšnih primerih gre pogosto za dogovarjanja z domovi za starejše za krizne nastanitve (Murgel, 2010, str. 124).

Krizna namestitev starejših oseb in odraslih oseb s posebnimi potrebami je nujna namestitev, saj izhaja iz potrebe po takojšnji pomoči brez predhodnih pisnih priprav in obveščanj (npr. nasilje v družini, deložacija, hospitalizacija ali smrt osebe, ki skrbi za starejšo osebo ali odraslo osebo s posebnimi potrebami, življenjska nevarnost zaradi demence ali drugih stanj) (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, 2004).

1.4.4. Ocena ogroženosti in individualni varnostni načrt

CSD izdelava oceno ogroženosti na podlagi pridobljenih podatkov o nasilnem vedenju povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja, psihičnem in fizičnem stanju žrtve nasilja, dinamiki in posledicah nasilja ter možni podpori socialne mreže. Informacije pridobi s pogovorom z žrtvijo, družinskimi člani, otroki, s povzročiteljem oz. povzročiteljico nasilja, kot tudi z informacijami različnih strokovnih služb in institucij (Rapilane Obrani, 2018, str. 39).

Poznamo tri vrste ocene ogroženosti: začetno, celovito in takojšnjo, ki jo strokovna delavka oz. delavec naredi, ko je potrebno nemudoma ukrepati in sprejeti odločitev, in sicer v rednem delovnem času ali v okviru interventne službe ob pomoči informacij policije (Leskošek, Miklič in Sitar Surić, 2019, str. 171).

Murgel (2010, str. 119, 120) pravi, da je namen ocene ugotoviti, kdo s svojim vedenjem ogroža žrtev, koliko časa se že izvaja nasilje, kako pogosto je nasilje, kakšno nasilje se izvaja, kakšne so posledice, kakšne strategije je žrtev že razvila, ali se je že kdaj obrnila po pomoč in kam, kaj so prvi in osnovni koraki za zaščito žrtve, npr. ali je sposobna sama poskrbeti za svojo varnost in zaščito, ali jo je potrebno namestiti v varno okolje, ali je bil določeni osebi izrečen ukrep policije o prepovedi približevanja, ali je poleg tudi otrok in kje se nahaja, kako je poskrbljeno za njegovo varnost, ali bo tisti od staršev, ki ne izvaja nasilja, zmožen zaščititi otroka, ali je potrebna nadaljnja obravnava družine, kakšno pomoč je potrebno nuditi družni idr. Na podlagi psihičnega in fizičnega stanja žrtve, njenih osebnih prepričanj in socialne mreže ter ravnanj povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja se pripravi stopnja ogroženosti.

Ocena ogroženosti zajema (Drole in Gantar, 2008, str. 290):

- ugotovitve in opažanja pri obravnavi,
- oceno pripravljenosti povzročitelja oz. povzročiteljice, da prevzame odgovornost za nasilje,
- oceno njegove zmožnosti, da ne bo ogrožal varnosti ostalih,
- oceno varnosti otrok,
- oceno sposobnosti drugega starša, da zaščiti otroke,
- opredelitev ogrožajočih kazalnikov s strani otrok in
- mnenje s predlogom načrta pomoči družini.

Po izdelani oceni ogroženosti se pomoč družini nadaljuje v okviru javnih pooblastil, sočasno pa potem zraven potekajo tudi drugi postopki, npr. postopek varstva in zaščite, predkazenski postopek v kriminalistični službi idr.

V primeru, da žrtev ostane v skupnem domovanju, se lahko pripravi individualni varnostni načrt, ki vsebuje oblike delovanja žrtve za zagotavljanje njene največje varnosti v okolju, kjer ostaja (npr. kje so ključi avtomobila, kje so nujne telefonske številke, koga lahko pokliče, kje pušča osebne stvari itd.) (Murgel, 2010, str. 119, 120).

1.5. Izobraževanje in sodelovanje

1.5.1. Izobraževanje

Ministrstvo mora zaposlenim na podlagi ZPND omogočiti pogoje za izobraževanja o nasilju v družini, saj morajo strokovne delavke in delavci z rednimi dodatnimi izobraževanji pridobiti specializirano znanje s področja nasilja, poglobljati pridobljeno znanje, preverjati njegovo integracijo v praksi, prav tako jim mora biti zagotovljena vključenost v supervizijo in omogočen dostop do strokovne literature s področja nasilja (Kaljenje, 2010, str. 65).

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009) v 19. členu določa, da se morajo strokovni delavci in delavke v socialnovarstvenih zavodih, ki so odgovorni za opravljanje nalog na področju nasilja in se pri svojem delu ukvarjajo s povzročitelji oz. povzročiteljicami nasilja, z žrtvami, redno izobraževati na področju nasilja, in sicer najmanj tri dni na leto. Pri tem minister za delo, družino in socialne zadeve

določi vsebino izobraževanja, socialnovarstveni zavodi pa morajo strokovnim delavcem in delavkam to omogočiti.

Prav tako po 77. členu Zakona o socialnem varstvu (2007) Socialna zbornica skrbi za povezanost, razvoj in strokovni dvig socialnovarstvene dejavnosti. Med drugim mora za strokovne delavce in delavke določiti programe usposabljanj, načrtovati in organizirati stalna strokovna usposabljanja, izobraževanja, pripravljati in sprejemati kataloge potrebnih znanj itn.

Cilji strokovnih usposabljanj in izobraževanj strokovnih delavcev in delavk so (Socialna zbornica Slovenije (b. d.):

- povečanje kakovosti storitev v sistemu socialnega varstva,
- krepitev usposobljenosti ter dvig ravni izobrazbe in
- spodbujanje koncepta vseživljenjskega učenja za delo.

Poleg omenjenih ciljev Aničić idr. (2007, str. 156) pojasnjujejo, da z izobraževanji strokovne delavke in delavci pridobijo znanje o nasilju, dinamiki in zakonodaji na tem področju, razvijajo in izpolnjujejo prakse dela ter prepoznavajo in opozarjajo na stereotipne vzorce vedenja. Prav tako je organizirana supervizija in intervizija strokovnim delavkam in delavcem v pomoč pri definiranju lastnih meja in kritični oceni posledic lastnih ravnanj.

1.5.2. Sodelovanje

V interventni službi je potrebno veliko sodelovanja z različnimi institucijami, saj so primeri in naloge, ki jih opravlja CSD, kompleksni. S sodelovanjem se žrtvi zagotovi ustrezna varnost, stabilnost, potrebna pomoč, svetovanje in podobno. Sodelovanje z različnimi organizacijami je v največji meri odvisno od območja delovanja CSD, od možnosti programov, ki so v danem okolju na voljo, in od prilagodljivosti, zagnanosti ter interesa posameznikov oz. posameznic. V velikem obsegu se odvija medsebojno sodelovanje med CSD in policijo, saj se morajo med seboj usklajevati, da lahko pridobijo informacije o začetnih dejanjih in opravijo potrebne dolžnosti. Pomembno vlogo pri preiskovanju kaznivega dejanja nasilja in zanemarjanja ima tudi zdravstvo (Murgel, 2010, str. 126, 127).

Prav tako je potrebno pridobiti čim več informacij s strani posameznikov oz. posameznic v družini in tudi iz različnih institucij ter organov, ki lahko s svojimi informacijami pomagajo pri razumevanju, pojasnitvi in utemeljitvi okoliščin (Murgel, 2010, str. 119). Filipčič (2014, str. 157–159) pojasnjuje tudi razlike med delom socialnovarstvenih organov (tj. CSD-jev)

in policije, tožilstva ter sodišča. Slednji lahko z izvajanjem svojih pooblastil v primeru kaznivih dejanj posežejo v življenje posameznika oz. posameznice tako, da npr. omejijo pravico do prostosti, svobode gibanja idr. Medtem pa je cilj CSD-jev, da posamezno osebo opolnomočijo in ji zagotovijo psihično pomoč. Aničić, Hrovat Svetičič, Hrovat in Sušnik (2017, str. 92) se strinjajo, da je pomembno, da se s skupnim sodelovanjem oblikuje sistem zaščite in se s tem poveča varnost ogroženega otroka.

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 116) opiše, da pomoč družini v socialnem delu sega tudi v skupnost, kar pomeni, da je za večjo socialno moč družine in vključenost v socialno okolje potrebno aktivirati in se povezati s socialnimi mrežami, skupinami za samopomoč in institucijami, ki prispevajo svoj delež.

Flaker (2003, str. 54) prav tako poudarja, da je sodelovanje z drugimi situacijami nujno, ko gre za zahtevne primere in so potrebne informacije o situaciji, pa tudi argumenti in odzivi drugih služb na določen dogodek, saj lahko pridobljene informacije pomagajo pri izdelavi ocene ogroženosti uporabnika oz. uporabnice. Murgel (2010, str. 121–123) ugotavlja, da se s sodelovanjem lahko omogoči in zagotovi boljša prisotnost na multidisciplinarnih timih ter se s tem poskrbi tudi za večjo pomoč in bolj ustrezno ter kvalitetno obravnavo žrtve. Sodelovanje CSD z ostalimi organizacijami, ustanovami in organi je ključnega pomena za načrt pomoči in uspešno zagotavljanje pomoči žrtvi. V primeru, da se ostale institucije ne vključijo v sodelovanje, je velika verjetnost, da žrtev ne prejme celotne pomoči, kot bi jo potrebovala, saj so pristojnosti in naloge CSD omejene le na področje socialnega varstva. Cink (2008, str. 4) se strinja, da ustrezna komunikacija in sodelovanje prispevata k timskemu delu in dobremu poznavanju institucij. Flaker (2003, str. 24, 25) še dodaja, da je timsko delo v socialnem delu osnovano na razvoju dela, enakopravnem sodelovanju in prilagodljivi delitvi dela.

Domiter Protner, Leskošek in Frangež (2019, str. 253–257) so z analizo stanja medinstitucionalnega sodelovanja pri zaščiti otrok ugotovile, da je najmanj težav takrat, ko je predstavnik oz. predstavnica organizacije zainteresirana za sodelovanje, saj je dobro sodelovanje odvisno od posameznika oz. posameznice in njegovega oz. njenega razumevanja lastne strokovne odgovornosti za izvedbo nalog. Nadaljujejo, da sta pri iskanju rešitev dobrega sodelovanja potrebni tudi ustvarjalnost in proaktivnost ter da je smiselno vztrajati, iskati nove načine in ne obupati.

Zato pomoč žrtvam nasilja ne sme biti naloga le ene institucije, ampak morajo med seboj sodelovati vse pomembne organizacije za reševanje nasilja, to so: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (CSD-ji in ostali socialno varstveni zavodi), Ministrstvo za notranje zadeve (policija), Ministrstvo za pravosodje (sodišča, tožilstva), Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport (šole, vrtci), Ministrstvo za zdravje (zdravstvene službe), Urad varuha človekovih pravic, javni zavodi, lokalne skupnosti, varne hiše in nevladne organizacije (Aničić idr., 2007, str. 161).

1.5.3. Sodelovanje s policijo

Policija ima ničelno toleranco do nasilja. V postopkih si prizadeva za spoštovanje človekovega dostojanstva, še zlasti pri ranljivih skupinah. V letu 2020 je bilo 1477 primerov dejanj nasilja v družini, kar nekoliko odstopa od preteklih let, ko se je njihovo število gibalo okrog 1350 (Ministrstvo za notranje zadeve, 2021). Vendar se je pri statističnih podatkih potrebno zavedati, da policijska poročila o primerih nasilja, ki so sicer eden izmed najpomembnejših virov, pogostokrat ne pokažejo dejanskega stanja nasilja, saj le-to v družini velikokrat ostaja neprijavljeno (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021b). Slednje ugotavlja tudi Filipčič (2002, str. 88), ki pravi, da statistike ne kažejo pravega obsega nasilja, saj je temno polje zelo veliko. Iz danih podatkov tako ne moremo sklepati, kakšen je celoten obseg tega pojava v družbi.

Kadar policija meni, da je podan utemeljen sum kaznivega dejanja s strani povzročitelja oz. povzročiteljice ali sum, da bo ogrozil življenje, svobodo druge osebe ali gre za prekršek z znaki nasilja, sme izreči ukrep prepovedi približevanja določeni osebi, kraju ali območju. Policija načeloma sodeluje v multidisciplinarnih timih na centrih za socialno delo, in sicer sodeluje kot del tima v skladu s svojimi pooblastili, pri tem pa načrtuje in zagotavlja varnost žrtve (Rapilane Obrán, 2018, str. 26, 27).

Filipčič (2002, str. 92) povzema, da je obravnava nasilja v družini s strani policije pomembna, saj je tudi od njihove obravnave odvisno, kako pogosto bodo žrtve poiskale pomoč in zahtevale uvedbo kazenskih postopkov.

1.6. Vloga socialnega dela

Socialno delo je uporabna znanost, ki jo sestavljajo različne tehnike, načela in vrednote, ki omogočajo sodelovanje in pomoč posameznikom oz. posameznicam, skupinam ali skupnostim (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 87). International Federation of Social Workers (2014) socialno delo definira kot stroko, ki temelji na praksi in znanstveni

disciplini, ki spodbuja osvobajanje ljudi, opolnomočenje, družbene spremembe in razvoj ter socialno kohezijo. Osrednjega pomena je spoštovanje različnosti, socialna pravičnost in človekove pravice.

V socialnem delu poznamo elemente delovnega odnosa, ki so (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 9):

- dogovor o sodelovanju,
- instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995).

Poleg omenjenih se v praksi opiramo še na štiri koncepte:

- perspektiva moči (Saleebey 1997),
- etika udeležnosti (Hoffman 1994),
- znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993) in
- ravnanje s sedanostjo ali koncept sonavzočnosti (Anderson 1994).

Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9) dodajajo še, da delovni odnos omogoča pogoje za spreminjanje, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev. Najprej je pomemben dogovor o sodelovanju, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor vsebuje pristanek na sodelovanje tu in zdaj ter o času, ki ga imamo na razpolago, in dogovor o delovnem odnosu, torej dogovor o tem, kako bomo delali.

Rapoša Tajnšek (1997, str. 16, 17) opisuje, da je socialno delo pomemben dejavnik pri reševanju problemov in zadovoljevanju potreb ljudi v okviru sistema socialnega varstva, ki ga sestavljajo različne službe, aktivnosti in programi. Socialno delo je povezano z izpolnjevanjem socialnovarstvene funkcije v družbi. Njegov namen je vzpostavljati boljše delovanje, socialno funkcioniranje, vzpodbujati odnose posameznika oz. posameznice z ljudmi in krepiti povezanost z družbenim okoljem. Vendar je socialno delo težko definirati, saj praksa vključuje različne probleme in načine njihovega reševanja in tako se lahko delo ene socialne delavke oz. delavca razlikuje od dela drugega.

Drole in Gantar (2008, str. 290) dodajata, da je osnovna naloga socialnega dela raziskovanje načinov in strategij za mobilizacijo družine in drugih socialnih mrež.

Pri tem je pomembno omeniti, da se stroka socialnega dela od drugih strok razlikuje v tem, da deluje v nepredvidljivih in nenačrtovanih situacijah. Zato mora socialno delo vedno znova omogočiti različne možnosti, razvijati rešitve in se prilagoditi konkretni,

nepredvidljivi situaciji. Vendar je ravno značilnost socialnega dela, da se zna spoprijeti z nepredvidljivostjo, saj velikokrat ne moremo povsem predvideti, kaj se bo zgodilo, zato je potreben dialog, ustvarjalnost, pravica do napak, proaktivna usmerjenost in refleksivnost (Flaker, 2003, str. 8, 9).

1.6.1. Znanja, veščine in spretnosti

Tehnična osnova socialnega dela so različne spretnosti, kot so pogovarjanje, poslušanje, ocenjevanje, delo v skupini, načrtovanje, izvajanje načrtov, zagovorništvo, krepitev moči, organiziranje, dokumentiranje, poročanje in vodenje. Pri tem pa je potrebno upoštevati vrednote, kot so samoodločanje, svobodna izbira, različnost, spoštovanje, pravica do socialne varnosti, enakopravnost in nesitigmatiziranje (Flaker, 2003, str. 14, 20).

Rapoša Tajnšek (1997, str. 22) dodaja, da praksa socialnega dela, ki jo sestavljajo spretnosti, vrednote, znanje in odnosi, vključuje proces dela oz. reševanje problemske situacije in modele intervencije, s katerimi označujemo aktivnosti, usmerjene v zavestno, načrtovano reševanje problema.

Čacinovič Vogrinčič (2006) povzema veščine in spretnosti po Franklinu in Jordanu (1999), ki jih potrebuje socialna delavka oz. delavec, in sicer: sposobnost, da vzpostavi stik in odnos; sposobnost, da usmeri in informira uporabnika oz. uporabnico; veščine, da soustvari varen prostor, ki mu oz. ji omogoča izražanje čustev, misli ter soustvarjanje instrumentalne definicije problema in rešitev; veščine, da zazna moč uporabnika oz. uporabnice, motivacijo, razumevanje, pričakovanja; sposobnost, da sooblikujeta naloge in cilje pomoči; veščine, da prilagodi svoje početje in hitro intervenira, pri čemer avtorica intervencijo razume kot socialnodelavno ravnanje v primerih, ko ni mogoče vzpostaviti delovnega odnosa sodelovanja, torej v primerih ogroženosti, npr. nasilja v družini. Rapoša Tajnšek (1997, str. 41, 42) pa pojem intervencija opredeli kot vnaprej načrtovane aktivnosti uporabnika oz. uporabnice in socialne delavke oz. delavca, da bi rešila problem. Pri tem socialna delavka uporablja svoje znanje, spretnosti, sposobnosti in stike z drugimi viri pomoči, kar imenujemo intervencijska vloga socialne delavke oz. delavca.

Poleg omenjenih Flaker (2003, str. 25 in 26) meni, da so potrebne spretnosti socialne delavke oz. delavca še: dostopnost, spoštljivost, zanesljivost, natančnost, varovanje podatkov, odgovornost, zaupnost, poleg tega je potrebno ustvariti enakopravni partnerski odnos, sodelovanje z uporabnicami oz. uporabniki, refleksivnost in kritičnost. Smiselno je tudi, da poznamo lastne predsodke, vrednote, meje in sposobnosti.

Fengler (2007, str. 17) se v pomagajočih poklicih osredotoči še na sposobnost empatije, temeljno predpostavko, ki jo v medčloveških odnosih uresničujemo v različnih medčloveških razmerah, npr. pri vsakdanjih pogovorih, svetovanjih, supervizijah in izobraževanjih. Poleg empatije je pomembno, da je oseba pri delu z ljudmi pozorna tudi na čustvovanje uporabnika oz. uporabnice, sisteme prepričanj ter oblike neverbalnega izražanja.

Drole in Gantar (2008, str. 293) pa opazata, da je pri delu z družino, kjer je prisotno nasilje, pomembno imeti aktivnega, pogumnega, odgovornega, odločnega človeka, ki ve kaj hoče, zna vztrajati in se ne boji tvegati. Zavedati se mora, da so potrebni majhni koraki, ki pripeljejo do sprememb. Prav tako se strokovnjak oz. strokovnjakinja ne sme zanašati na to, da bo nekdo drug pomagal družini ali da bo nasilje kar izginilo. V primerih, ko se sama znajde v dvomih, pa je potrebno, da se posvetuje s svojimi sodelavkami oz. sodelavci in strokovnjakinjami oz. strokovnjaki drugih služb, saj bodo tako uporabniki oz. uporabnice dobile potrebno pomoč in motivacijo za spremembe.

Mugnaioni Lešnik (2004, str. 90, 91) opiše potrebna ravnanja pri nasilju nad starejšimi. Pravi, da so pomembna načela sledeča:

- potrebno je spoštovanje in dostojanstvo starejših,
- individualno doživljanje nasilja,
- aktivno in subtilno poslušanje starejših, ko zaupajo svoje izkušnje in
- iskanje podporne mreže ter ukrepanje.

Flaker (2003, str. 22) razlaga, da ima v socialnem delu pomembno vlogo pogovor, ki je ustvarjalen in raziskovalen proces. Potrebne spretnosti za pogovarjanje so: aktivno, empatično poslušanje, reflektiranje, raziskovanje, vodenje, sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih korakov. Ključne spretnosti so še: empatija (kjer se poskušamo vživeti v položaj sogovornika), refleksija, pogajanje, zapisovanje in poročanje (izdelava zaznamkov, poročil, zapisnikov) ter organizacijske spretnosti (sodelovanje v timih, načrtovanje, vrednotenje in organizacija strokovne pomoči, povezovanje in koordiniranje).

Iz praktičnih spretnosti, metodologij dela in teoretskih izhodišč so zgrajene tudi metode socialnega dela (Flaker, 2003, str. 14, 20). Milošević Arnold in Postrak (2003, str. 100) pravita, da lahko v metodah socialnega dela vidimo spretnosti in teoretične koncepte socialnega dela. Med temeljne metode štejemo socialno delo s posameznim primerom,

socialno delo s skupino in skupnostno socialno delo. Metode morajo biti primerne za delo z uporabniki oz. uporabnicami kot posamezniki oz. posameznicami, za delo z različnimi skupinami uporabnikov oz. uporabnic in za delovanje v skupnosti ter v širšem družbenem prostoru. Poleg navedenih Flaker (2003) opisuje naslednje metode socialnega dela:

- svetovanje in pogovarjanje (z namenom definiranja problema in rešitve, razumevanja in izboljšanja življenjske situacije, reševanja konfliktov),
- ocenjevanje (življenjskih situacij, potreb, tveganj, sposobnosti, moči),
- skupinsko delo (skupinski in komunikacijski treningi, reševanje konfliktov, supervizije, timsko delo, usposabljanja),
- individualno načrtovanje in izvajanje načrtov,
- zagovorništvo,
- zagotavljanje storitev, dajatev, informacij (socialna pomoč, namestitve v različne organizacije, organiziranje storitev) in
- dokumentiranje (zapisniki, pisanje poročil, dopisov, dnevnikov, dokumentiranje, varovanje podatkov).

1.6.2. Nevarnosti pri delu

Doživljanje ogroženosti zaposlenih na področju nasilja je subjektivno in ni mogoče enostavno ugotoviti, v koliko ogrožajočih situacijah so navzoči, saj se nekaterim takšne situacije zdijo pogoste, drugim redke, čeprav so lahko slednji prisotni pri več napetih situacijah, vendar tega tako ne dojemajo. Doživljanje napetih situacij je povezano z vrsto dela, delovnimi izkušnjami, porazdeljenostjo delovnega področja, s spolom zaposlenega oz. zaposlene in lastnostmi posameznika oz. posameznice. Avtorici nadaljujeta, da so strokovni delavci in delavke velikokrat priča napetim situacijam z značilnostmi psihičnega nasilja, vendar je ob intervencijah zaradi prisotnosti policije nudena večja varnost (Rosič in Rihter, 2016, str. 170–172).

Izsledki raziskav s področja socialnega dela so pokazali, da je to področje dela posebej zahtevno in stresno. Pokazalo se je, da je vir stresa povezan z osebnostjo posameznika oz. posameznice, njenim načinom zaznavanja in dinamiko med posameznikom oz. posameznico ter njeno organizacijo (Cink, 2008, str. 2).

Napete situacije imajo lahko na nekatere strokovne delavce in delavke posledice pri opravljanju dela, počutju, neprijetnih občutkih, saj zaposleni čutijo nelagodje, nemoč, žalost, stres, razburjenost, jezo, stisko, pretresenost in vznemirjenost, medtem ko drugi

situacije prenašajo brez večjih neugodnih posledic, sajnanje ne vplivajo v tako veliki meri (Rosič in Rither, 2016, str. 173).

Strokovni delavci in delavke velikokrat sami razvijejo in oblikujejo svoje načine skrbi za varnost, kar je povezano z znanjem in s spretnostmi pri pogovorih. Organizacije pa lahko za varnost poskrbijo s svojo podporo, izobraževanji, odnosom, resnim obravnavanjem situacij, pozitivno delovno kulturo in povezanostjo med zaposlenimi (Rosič in Rither, 2016, str. 176).

Fengler (2007, str. 175) meni, da lahko osebe, ki delajo z ljudmi, pogosto potlačijo svoja čustva, zato je potrebno omogočiti svobodno izražanje čustev. Zelo pomembno je zavedanje, da s svojimi odločitvami in vrednotami niso sami, ampak lahko dobijo podporo s strani sodelavcev in sodelavk.

1.6.3. Potrebne izboljšave

Filipčič (2014, str. 157–159) ugotavlja, da je potrebno sistemsko obravnavanje nasilje, kar pomeni, da morajo biti ukrepi za zaščito žrtev in spremembe nalog organov poenoteni in dopolnjujoči, saj ni dovolj, da se spremeni zgolj en zakon. Zato bi bili nekateri sprejeti ukrepi učinkovitejši, če bi bili umeščeni v celovit sistem pomoči.

Kljub temu da obstajajo določene možnosti za namestitev žrtev pred umikom iz nevarnega okolja, je še vedno veliko sistemskih težav, s katerimi se CSD srečuje ob izvajanju nalog, in sicer so to (Murgel, 2010, str. 128):

- nezadostne možnosti namestitev, ki še vedno ne pokrivajo vseh potreb (npr. težave pri nameščanju mladoletnih povzročiteljev oz. povzročiteljic nasilja v družini; težave pri nameščanju starejših oseb, ki so žrtve nasilja ali v stiski),
- pomanjkanje primernih nadaljnjih obravnav in terapij za žrtve, predvsem za otroke,
- pomanjkanje programov za povzročitelje oz. povzročiteljice nasilja in
- težave pri pridobivanju tolmačev in tolmačk za potrebe komunikacij s tujci.

Filipčič (2014) meni, da bi se z razrešitvijo sistemskih težav zagotovila boljša obravnava tako za žrtve kot tudi povzročitelje oz. povzročiteljice nasilja, uspešnejši pa bi bili tudi pri prekinitvi kroga nasilja.

1.7. Epidemija Covida-19

V kriznih razmerah se običajno poveča nasilje v intimno-partnerskih odnosih in družinah. Do zdaj zbrani podatki kažejo na povečanje pojava nasilja v družini v času epidemije covida-19. Eden izmed razlogov je, da so v času epidemije in zaprtja, člani družine preživeli več časa skupaj, manj je bilo možnosti umika, več je bilo tudi dejavnikov tveganja, kot je povečan stres, izguba službe, zaradi česar se lahko nasilje prej pojavi in to tudi tam, kjer ga prej ni bilo. Zaradi izolacije imajo žrtve še manj možnosti za stike s svojo socialno mrežo in se tako težje odločijo za večje spremembe, kot je prekinitev odnosa, v katerem se dogaja nasilje. Kljub temu ostaja na voljo pomoč, to so: varne hiše, krizni centri, svetovalnice za žrtve nasilja, policija in CSD (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021a).

Mokbel (2021) se strinja, da je epidemija prinesla novonastalo stisko in stres. Vendar je bilo med epidemijo manj prijavljenih zadev nasilja, čeprav je delež neprijavljenega nasilja v družini višji, kot kažejo uradni podatki. Meni, da smo se ob novonastali neznani situaciji morali najprej prilagoditi novim razmeram in so bile v ospredju eksistenčne potrebe. Ob privajanju na obstoj virusa v družbi pa smo se ponovno pričeli spraševati o kakovosti življenja, kar pojasnjuje povečanje števila na novo začelih zadev v letu 2020.

Izsledki raziskave za oceno potreb po psihosocialni podpori med epidemijo covida-19 kažejo, da je pred epidemijo nasilje v družini oziroma v partnerskem odnosu doživljalo 1,9 % udeležencev oz. udeleženek, med epidemijo pa je ta odstotek narasel na 2,9 % (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021).

Med razglašeno epidemijo covida-19 je policija namenila veliko pozornosti ozaveščanju javnosti o nasilju v družini in pozivala k prijavi opaženih primerov (Ministrstvo za notranje zadeve, 2021).

V sporočilu za javnost je policija poročala, da se je v času epidemije število prijav nasilja v družini povečalo, saj je zaprtost in pomanjkanje socialnega stika v mnogih družinah privedla do porasta preprirov, nesoglasij in tudi do fizičnega, psihičnega in ekonomskega nasilja. Prav tako podatki iz drugih držav kažejo na več zaznanih primerov nasilja v družini od pojava covida-19. Vendar kljub temu da je nasilja verjetno še več, ga žrtve pogosto ne prijavijo, saj je iskanje pomoči oteženo, žrtve imajo občutek brezizhodnosti, mislijo, da pomoč v tem času ni na voljo, prav tako je tudi nadzor s strani povzročiteljev oz. povzročiteljic nasilja intenzivnejši. Zato strokovnjaki opozarjajo, da se bodo dejanske posledice nasilja v družini pokazale v prihodnjih mesecih (Sodja, 2020, str. 7).

Mokbel (2021) dodaja, da je v času trajanje epidemije nastala stiska okoli kriznega nameščenja žrtev nasilja v družini, saj so se krizni centri soočali s tveganjem okužb, kar je predstavljalo izziv tudi izvajalcem interventne službe, težava je namreč pomagati žrtvi nasilja, da opravi test sredi noči.

2. PROBLEM

Za raziskovanje teme magistrskega dela sem se odločila na podlagi večletnega opravljanja študijske prakse na centru za socialno delo Dolenjske in Bele krajine, v Enoti Črnomelj, kjer sem imela možnost spoznati različna področja dela, projekte in oblike strokovnih dejavnosti centra, med drugim tudi delo v interventni službi, ki jo je opravljala ena izmed strokovnih delavk.

Dobila sem vpogled v to, kako pomembno vlogo ima interventna služba, saj posreduje v vseh nujnih in neodložljivih primerih na podlagi obvestila policije, ko je potrebno hitro ukrepanje za varnost in zaščito žrtve. Gre za raznovrstne intervencije, in sicer v primerih, kadar oseba, ki nima popolne poslovne sposobnosti, ostane brez varstva in oskrbe ali gre za starejšo osebo, ki je brez svojcev in se znajde v hudi stiski, ter v primerih ogroženosti otroka in zaznanega nasilja v družini (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021a). Opazila sem, da je delo v interventni službi kompleksno, zahtevno in odgovorno, saj gre za posredovanje v raznolikih okoliščinah, kjer so lahko strokovne delavke in delavci izpostavljeni številnim nevarnostim in izzivom, zato so potrebne različne spretnosti in kompetence za uspešno opravljanje dela.

K raziskovanju me je vzpodbudilo tudi zanimanje za temo nasilja, ki je pomembna tema zato, ker so njegove posledice daljnosežne in segajo onkraj teme blagostanja, zadovoljstva, zdravja, sreče posameznikov oz. posameznic ter zadevajo celotno družbo (Drole in Gantar, 2008). Ravno centri za socialno delo pa imajo pri obravnavanju nasilja v družini osrednjo vlogo.

Zasledila sem magistrsko delo Natalije Janeš z naslovom *Analiza strokovnega dela »interventne službe centra za socialno delo« v primerih družinskega nasilja*, kjer se je osredotočila na analizo primerov interventnih poročil (družinskega) nasilja, obravnavanega v interventni službi.

Sicer pa je področje interventne službe pri nas v veliki meri še neraziskano, zato sem se odločila pridobiti čim več informacij in izkušenj strokovnih delavk in delavcev o tem, kakšen je proces dela, kaj obsega njihovo delo na posameznem delovnem področju, kakšne so okoliščine intervencij, katera so pomembna znanja in spretnosti za delo. Glede na to, da interventna služba posreduje na podlagi obvestila policije, me je zanimalo, kako sodelujejo in kakšno vlogo ima sodelovanje tako z zunanjimi organizacijami kot znotraj interventne službe. Spraševala sem tudi po tem, kako je potekalo delo v času epidemije covida-19 in

nasploh kakšne posebnosti, izzivi, nevarnosti in dileme se pojavljajo pri delu ter kako poskrbijo zase in za svojo varnost. Predvsem pa me je zanimal njihov pogled na delo in katere izboljšave bi bile potrebne na tem področju, saj kot poudarjata Drole in Gantar (2008), je cilj napredne družbe nenehna skrb za izboljševanje kvalitete življenja ljudi, ki se kaže v zagotavljanju družbene in ekonomske varnosti ter izboljšanju življenja vsakega posameznika oz. posameznice. Zato je potrebno razvijati učinkovite, kvalitetne, organizirane oblike storitev in pomoči uporabnikom oz. uporabnicam, ki se srečujejo z različnimi težavami in stiskami.

Z dano raziskavo želim doprinesi k razvidnosti izzivov in težav, s katerimi se srečujejo strokovne delavke in delavci ter prispevati k načrtovanju možnih sprememb in izboljšav, ki bi lahko olajšale in optimizirale delo.

Raziskovalna vprašanja:

- Kakšen je proces dela v interventni službi?
- Kakšna sta vloga in pomen socialnodelovnega ravnanja in stroke socialnega dela v IS?
- Kakšna je vloga sodelovanja znotraj IS in z ostalimi organizacijami?
- S kakšnimi izzivi in dilemami se srečujejo pri delu in katere izboljšave so po njihovem mnenju potrebne?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je glede na pridobljeno izkustveno gradivo kvalitativna, saj osnovno empirično gradivo raziskave sestavljajo besedni opisi in pripovedi, ki so se nanašali na raziskovani pojav. Raziskava je tudi empirična, saj sem s pomočjo spraševanja neposredno zbirala novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009).

V raziskavi sem obravnavala:

- proces dela v interventni službi (v stalni pripravljenosti, ob intervenciji, po intervenciji, po zaključku stalne pripravljenosti),
- okoliščine intervencij,
- vlogo in pomen socialnodelovnega ravnanja in stroke socialnega dela v interventni službi,
- vlogo sodelovanja znotraj interventne službe in z ostalimi organizacijami,
- izzive in dileme, s katerimi se srečujejo pri delu in katere izboljšave so po njihovem mnenju potrebne,
- posebnosti pri delu v času epidemije covida-19.

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Za merski instrument v raziskavi sem uporabila delno strukturiran vprašalnik, na podlagi katerega sem opravila osebne intervjuje. Po potrebi sem poleg vnaprej določenih vprašanj zastavila še dodatna vprašanja, saj sem želela pridobiti čim bolj poglobljene in izčrpne odgovore ter izkušnje. Vprašalnik sem sestavila na podlagi pridobljenega znanja in izkušenj s študijske prakse, ki sem jo opravljala na Centru za socialno delo Dolenjske in Bele krajine, Enota Črnomelj. V pomoč mi je bila tudi prebrana literatura (Kaljenje, 2010; Leskošek, Kodele in Mešl, 2019; Murgel, 2010; Čižman, 2019; Rapilane Obrar, 2018; Filipčič 2002 in 2014; Drole in Gantar, 2008; Flaker, 2003) in pravni akti kot so Zakon o socialnem varstvu (ZSV), Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND), Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini ter pogovori s strokovno delavko, ki opravlja delo v interventni službi. Vprašalnik obsega 27 vprašanj z nekaterimi podvprašanji, ki so razdeljena v šest sklopov. Vprašalnik je priložen v poglavju 9 (Priloge).

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo v raziskavi predstavljajo strokovne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo na območju Republike Slovenije, ki opravljajo delo v interventni službi v obdobju intervjuvanja od 2. 8. 2021 do 13. 9. 2021 in imajo na tem področju vsaj šest mesecev ali več delovnih izkušenj.

Vzorec je neslučajnosten in priročni, saj sem intervjuje izvedla z osebami, ki so želele sodelovati v raziskavi in so mi bile najbolj dostopne. Tako vsaka enota populacije pri izboru ni imela enake možnosti za sodelovanje v raziskavi (Mesec, 2009).

Vzorec predstavlja osem strokovnih delavk, ki so zaposlene na petih različnih Centrih za socialno delo v Sloveniji in v interventni službi delajo različno število mesecev oz. let in sicer: 8 mesecev, 2 leti in 8 mesecev, 3 leta in 6 mesecev, 5 let, 6 let ter 12 let in 8 mesecev.

3.4. Zbiranje podatkov

Za zbiranje podatkov sem uporabila metodo spraševanja oz. intervjuvanja, in sicer sem uporabila delno strukturiran intervju. Vprašanja sem vnaprej poslala intervjuvankam, vendar sem ob izvajanju intervjujev sodelujočim po potrebi zastavila še dodatna vprašanja. Intervjuvane osebe sem za sodelovanje zaprosila osebno ali preko elektronskega sporočila oz. telefonskega pogovora. Pri iskanju sogovornic so mi pomagale strokovne delavke, ki delajo v interventni službi.

Sodelujočim sem predstavila namen raziskovanja, jih povabila k sodelovanju ter pri tem zagotovila anonimnost sodelovanja. Ko so potrdile udeležbo v raziskavi, smo se dogovorile za termin izvedbe. Zbiranje podatkov je potekalo od 2. 8. 2021 do 13. 9. 2021. Vse intervjuje sem opravila osebno, razen enega, ki je potekal preko telefonskega pogovora. Intervjuji so potekali v prostorih CSD, kjer delajo strokovne delavke. Po zaključenem intervjuju sem sogovornice vprašala, če bi želele z mano še kaj podeliti in jim omogočila, da jim pošljem zapisan prepis pogovora, v kolikor bi želele še kaj dodati ali izločiti.

Vse pogovore sem snemala, za kar sem predhodno pridobila soglasje intervjuvanih oseb. V povprečju so intervjuji trajali 50–60 minut, z izjemo dveh, ki sta trajala 90 minut.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljeno gradivo sem obdelala na kvalitativen način, in sicer sem uredila gradivo, določila enote kodiranja, nato odprto kodirala, izbrala in definirala relevantne pojme in kategorije ter odnosno kodirala in oblikovala končne teoretične formulacije (Mesec, 1997). Intervjuje sem s poslušanjem posnetkov prepisala v računalniški program Microsoft Word in jih označila s črkami abecede (A, B, C, D, E, F, G in H). Izjave sem označila s številkami in črkami. S črkami sem označila določeno intervjuvano osebo, s številkami pa sem določila zaporedno izjavo.

Primer:

Zame je uspešna intervencija takrat, ko naredimo vse, kar je v skladu z našimi nalogami in zmožnostmi (H39). Predvsem to, da zaščitimo, poskrbimo za žrtev (H40), da damo vse potrebne informacije žrtvi (H41), da jo v tistem trenutku razbremenimo (H42) in opolnomočimo (H43).

Pri odprtem kodiranju sem naredila razpredelnico, v katero sem vnesla številko izjave, enoto kodiranja, ki sem ji pripisala pojem, kategorijo ter temo.

Primer odprtega kodiranja:

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E3	V stalni pripravljenosti pomeni, da s sabo stalno nosim telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E4	sem dosegljiva	Dosegljivost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E5	Ob intervenciji poskušam od klica policije pridobiti čim več informacij	Pridobitev informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju

Nato sem podatke še osno kodirala. Temam sem pripisala kategorije in kategorijam pojme. Vsakemu pojmu sem pripisala še številko izjave.

Primer:

Socialnodelovna ravnanja (tema)

- Spretnosti (kategorija)
 - Prilagodljivost (A60) (pojem s številko izjave)
 - Odzivnost (A62)
 - Visoka stopnja regulacije frustracij (A63)
 - Komunikacijske spretnosti (B62), (H51)
 - Empatija (B63), (D54)
 - Razumevanje (B64), (F62)

4. REZULTATI

Rezultati so predstavljeni po temah, ki sem jih oblikovala s pomočjo kodiranja, to so: naloge na posameznem delovnem področju, priprave na intervencijo, delo v paru, teren, telefonski pogovor, okoliščine intervencije, dobra praksa, socialnodelovna ravnanja, sodelovanje, izzivi in epidemija covida-19.

Intervjuvanke v raziskavi so po izobrazbi univerzitetne diplomirane socialne delavke ali magistric socialnega dela. V interventni službi delajo različno število let, in sicer 12 let in 8 mesecev, 6 let, 5 let, 3 leta in 6 mesecev, 2 leti in 8 mesecev, 8 mesecev.

4.1. Naloge na posameznem delovnem področju

Intervjuvanke pravijo, da je v stalni pripravljenosti potrebno, da imajo telefon (*»Ko sem dežurna, imam v stalni pripravljenosti, torej ko se zaključi poslovni čas CSD, pri sebi telefon«* – A3, *»V stalni pripravljenosti pomeni, da s sabo stalno nosim telefon«* – E3), dokumentacijo (*»V stalni pripravljenosti, torej to je izven delovnega časa CSD, imam pri sebi potrebno dokumentacijo«* – C3), obrazce, kontakte, avto in so dosegljive ter pripravljene na klic (*»V stalni pripravljenosti je moja naloga biti dosegljiva na klic policije«* – H3).

Strokovne delavke se v intervencijo vključijo na pobudo policije. Pravijo, da je v intervenciji njihova naloga, da se odzovejo na klic (*»Ob intervenciji se odzovem na klic«* – F6), vzpostavijo kontakt z uporabnikom oz. uporabnico (*»Ko je intervencija, vstopim v stik z uporabnikom«* – G7), opravijo telefonski pogovor ali glede na potrebe odidejo na teren (*»ocenim ali je potreben odhod na teren«* – F7). Intervjuvanke izpostavljajo, da je s strani policije potrebno izvedeti, za kakšno zadevo gre in pri tem pridobiti čim več informacij (*»Ob intervenciji poskušam od klica policije pridobiti čim več informacij«* – E5, *»policist mi poda osebne informacije uporabnikov, kratki opis zaznanega dogajanja«* – D8) in si pripraviti hitri načrt dela. Posameznice izpostavljajo, da je v intervenciji potrebno preveriti varnost žrtve, njeno socialno mrežo (*»Oceniti moramo, ali je žrtev varna«* – C8, *»ali ima žrtev koga poleg sebe, na katerega se lahko opre«* – B14) in narediti varnostni načrt, jo opozoriti na nevarnosti; v kolikor se žrtev ne počuti varno, se jo mora umakniti na varno lokacijo. Pri tem se sogovornicam zdi ključno nuditi podporo, pomoč (*»Ob intervenciji žrtvi nudim potrebno pomoč«* – A9), informacije in s tem rešiti možno situacijo (*»V intervenciji je pomembno to, da rešiš možno situacijo«* – G9). Intervjuvanka izpostavlja še,

da včasih osebe v intervenciji potrebujejo prevoz, zato je takrat potrebno urediti naročilnico za taksi.

Po intervenciji se nadaljuje s stalno pripravljenostjo. Vse intervjuvane osebe pravijo, da je potrebno pripraviti poročilo o intervenciji (*»Po intervenciji naredim poročilo, torej kaj se je zgodilo«* – H9), kjer zapišejo osebne podatke udeležениh, kaj se je zgodilo in kakšna pomoč je bila nudena. Poročilo nato posredujejo CSD. Posameznice dodajajo, da o intervenciji obvestijo tudi vodjo interventne službe in ji oddajo poročilo (*»takoj po intervenciji obvestim tudi vodjo IS«* – D14). Socialna delavka pojasni, da ob koncu intervencije vrne avto in se pripravi za naprej (*»preverim, da so vse zadeve pripravljene«* – E13).

Po zaključku stalne pripravljenosti strokovne delavke znova izpostavljajo pripravo poročila (*»Po zaključku stalne pripravljenosti napišem poročilo interveniranja«* – G11). Prav tako naslednji dežurni oz. dežurna predajo torbo, telefon, dokumentacijo in si izmenjajo informacije, ki so pomembne za naslednjo dežurno oz. dežurnega. Pripravijo tudi poročilo ur, kjer zapišejo aktivne ure, torej ure, ko so bile na intervenciji (*»Po zaključku stalne pripravljenosti pripravim poročilo ur«* – B19) in ga posredujejo koordinatrici.

4.2. Priprave na intervencijo

Primeri v interventni službi so različni (*»vsaka situacija je drugačna«* – C16), zato je potrebno biti v stalni pripravljenosti. Pogosto se z oceno stanja na terenu pokaže, kakšna je situacija (*»ko prideš na teren, vidiš, kako stvari stojijo, kakšno je realno stanje«* – A17), zato nekatere sogovornice menijo, da je potrebno prilagajanje (*»Prisotno je tudi veliko prilagajanja«* – B24) in improviziranje (*»Prisotno je tudi veliko improviziranja«* – A16). Intervjuvanka pravi, da na podlagi pridobljenih informacij sledi razmislek o vključitvi potrebnih oseb (*»ko pridobiš informacije, razmisliš, kako in koga boš vključil«* – G14).

Glede potrebnih priprav na intervencijo strokovne delavke pravijo, da so potrebne priprave (*»Vedno so potrebne priprave«* – G13), in sicer gre za pripravo načrta (*»V glavi si na hitro naredim načrt, v kateri smeri si bom začrtala intervencijo«* – A15), dokumentacije, interventne torbe in avtomobila, da je odhod od doma čim hitrejši. Poleg tega imajo pripravljene obrazce in zakonodajo, saj strokovna delavka izpostavlja, da bi bilo v primeru nujnega odvzema potrebno v roku 12 ur napisati predlog sodišču (*»Vedno imamo s seboj tudi zakonodajo, saj bi v primeru nujnega odvzema bilo potrebno napisati predlog sodišču v roku 12 ur«* – E21). Intervjuvanka pove, da ima pripravljene tudi stvari, kot so oblačila,

nahrbtnik, hrana, voda in aktivnosti za sproščanje (*»Imam tudi pobarvanke, žogice za sproščanje napetosti in razbremenitev za otroke«* – F17). Sogovornica doda, da se v času dežurstva zadržuje na območju, kjer deluje interventna služba.

Intervjuvane osebe pravijo, da priprave na intervencijo obsegajo tudi poznavanje sistema (*»Priprave so potrebne v smislu, da poznamo sistem«* – C15) in izdelane protokole. Socialna delavka pojasnjuje, da v pripravo uvršča izredne sestanke (*»Kot priprava bi izpostavila izredne sestanke v smislu, če se napoveduje kakšna posebna situacija«* – H15) in predajo informacij. Medtem je sogovornica mnjenja, da načeloma ni nobenih priprav (*»Načeloma ni nobenih priprav na samo intervencijo«* – H14).

4.3. Delo v paru

Za delo v paru se intervjuvane osebe odločijo po potrebi (*»Za delo v paru se odločim, ko ocenim, da je to potrebno«* – D22), kadar so v dilemi (*»Za delo v paru se odločim tudi takrat, ko sem v dilemi«* – H19), imajo občutek, da ni vse narejeno in si želijo dodatno pomoč in podporo sodelavke oz. sodelavca (*»ko se znajdem v situaciji, da potrebujem še dodatno podporo«* – D23). Vendar najpogosteje, kadar gre za intervencije na terenu (*»Za delo v paru se odločim navadno, ko so intervencije na terenu«* – B25), v primeru težjih, zahtevnih situacij, pri čemer je to tudi zaželeno (*»Na našem CSD zelo spodbujamo, da se odide na teren v paru, saj so to navadno zelo zahtevne intervencije«* – A24). Torej, ko gre za primere družinskega nasilja, ob večjem številu vpletenih oseb, v primeru nameščanja oseb in odvzema otrok (*»Za delo v paru se odločim, ko gre za odvzem otrok«* – H17).

Socialne delavke pojasnjujejo, da jim delo v paru omogoči izmenjavo informacij, skupno urejanje zadev, pogovor in konzultacijo o zadevah (*»Delo v paru je lažje, saj omogoča konzultacije«* – C17, *»Za delo v paru se odločim ko se želim posvetovati s sodelavko«* – F19). Ena od sogovornic pove, da je tudi fizično lažje, saj sta včasih na primer potrebna dva avtomobila.

Glede delitve dela se strinjajo, da ni pravila (*»Načeloma pa ni točnega pravila, kdaj bo kdo kaj delal«* – B30) in je to odvisno od primera, saj se nikoli ne ve, kakšna bo situacija, ki bi izkazovala potrebo po drugi dežurni osebi (*»nikoli pa se ne moremo točno dogovoriti, saj ne vemo kakšna točno bo situacija na terenu«* – F24). Delo si razdelijo sproti (*»Glede delitve dela pa si potem sproti razdelimo, katera bo poklicala krizni center, taksi in tako dalje«* – A25), po občutku (*»Glede delitve dela pa je res po občutku«* – F22), lastni presoji ali glede na predhodno poznavanje situacije, saj se lahko določena strokovna delavka oz.

delavec lažje poveže z uporabniki oz. uporabnicami (*»če katera od nas bolje pozna situacijo, se tako lažje poveže in posreduje«* – B29).

Nekatere sogovornice pojasnjujejo, kako poteka delo v paru. Tista oz. tisti, ki je prva dežurna oz. dežurni, sprejema vse klice s policije, se prva vključi v intervencijo in navadno prevzema vlogo vodenja (*»Glede delitve dela je navadno tako, da tisti, ki je prvi dežurni prevzema vlogo vodenja«* – B27). V primeru, ko gre za nastanitev žrtve, je ena strokovna delavka oz. delavec z njo, druga oz. drugi pa po telefonu kliče potrebne institucije. Tudi v primeru odvzema otroka ena oz. en vodi postopek odvzema, druga oz. drugi pa pospremi otroka v varno okolje.

4.4. Teren

Za odhod na teren se odločijo po pozivu policije ali po lastni presoji, pri čemer sogovornica razlaga, da na podlagi telefonskega pogovora oceni, ali je potrebna njihova prisotnost (*»Tudi sami preverimo, ali nas potrebujejo na terenu«* – H25). Pri tem intervjuvanka dodaja, da se za teren odloči v primeru, ko pri telefonskem pogovoru ostaja v dvomih (*»Tudi če mi pri telefonskem pogovoru ostaja dvom, odidem na teren«* – F36) ali če žrtev nima telefona in je tako potrebno preveriti situacijo na terenu.

Za terensko delo se odločijo v veliko primerih, in sicer ko je žrtev ogrožena, v stiski in je potreben umik oz. namestitev v varno okolje (*»v kolikor se žrtev ne počuti varno, je potreben umik v varno okolje«* – B38). Takrat je potrebno preveriti varnost žrtve, narediti varnostni načrt, opozoriti na nevarnosti in ji nuditi informacije ter podporo. Posameznica izpostavlja, da je potrebna prisotnost na terenu v primerih mladoletnikov oz. mladoletnic brez spremstva in kadar gre za mladoletne ali starejše osebe.

Socialne delavke pravijo, da so pri delu na terenu prisotne grožnje (*»Je bilo pa v zadnjem času izrečeno več neposrednih groženj«* – A106) in nevarnosti, saj gre za nepredvidljive stvari, burne situacije, kjer je lahko prisotna jeza in agresivno, nasilno vedenje s strani uporabnikov oz. uporabnic, pri čemer se lahko počutiš ogroženo in neprijetno. Pri tem posamezna intervjuvanka izpostavlja teren v romskem naselju in odvzem otroka. Nekatere pa so mnenja, da ni nevarnosti (*»Da bi se mi neposredno kaj zgodilo v smislu nevarnosti, se mi ni«* – F98), oziroma o njih ne razmišljajo (*»O posebnih nevarnostnih pri delu ne razmišljam«* – E87) ali jih celo ne prepoznavajo (*»določenih nevarnosti ne prepoznavam«* – A105).

4.5. Telefonski pogovor

S telefonskim pogovorom najpogosteje posredujejo v primerih nasilja v družini – ukrepa prepovedi približevanja (*»V primeru prepovedi približevanja načeloma najprej opravimo razgovor po telefonu«* – A27, *»Največkrat s telefonskim pogovorom posredujemo v primerih nasilja, ko policija izreče ukrep prepovedi približevanja«* – F27). Nekatere pojasnjujejo, da preko telefonskega pogovora poteka pogovor s povzročiteljem oz. povzročiteljico nasilja (*»Pa tudi pri povzročiteljih nasilja sem opravila telefonski pogovor, ko se mi je zdelo smiselno pogovoriti z njimi«* – G24) in komunikacija s psihiatrično kliniko, ko želijo preveriti določene zadeve z namenom seznanitve in izmenjave informacij.

Za najpogostejše razloge glede odločitve za telefonski pogovor navajajo, da gre za ponavljajočo situacijo ali ko ni potrebna prisotnost strokovnih delavk in delavcev na terenu ali ko se zadeve lahko uredijo in normalizirajo že s telefonskim pogovorom (*»S telefonskim pogovorom posredujem, ko ocenim, da je možno zadevo urediti s telefonskim pogovorom«* – E25).

Telefonski pogovor poteka v smislu podajanja usmeritev in informacij (*»Včasih nas policija pokliče, da osebi podamo določene informacije, ki jih posredujemo preko telefonskega klica«* – F25), pogovora z žrtvijo, ki se jo seznani z ukrepom in kako ravnati v primeru, če povzročitelj oz. povzročiteljica krši prepoved (*»se pogovorimo z žrtvijo, vprašamo, kako je povzročitelj sprejel seznanitev, da mu je izrečena prepoved približevanja«* – A29). Preverijo tudi, če je potreben umik žrtve, ali je oseba sama ali ima socialno mrežo, ki bi jo lahko podprla. Temu pravijo prvi individualni varnostni načrt (*»Preverimo torej, ali je sama, kdo ji je najbližje, temu rečemo prvi individualni varnostni načrt«* – A30).

4.6. Okoliščine intervencije

V interventni službi se srečujejo z različnimi primeri, kot so nasilje v družini, pomoč žrtvi nasilja, ukrep prepovedi približevanja, prva socialna pomoč povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja ob izreku prepovedi približevanja itn. Pri intervencijah za zaščito otrok gre za primere ogroženosti otrok, otroke, ki doživljajo nasilje, opustitev starševske skrbi, težave v odraščanju, odvzem otrok (*»V okviru IS smo že odvezemali mladoletne otroke«* – C42), pobege otrok iz družin ali zavodov in namestitve. Posameznica omenja tudi primera otroka, ki se je izgubil (*»Imela sem primer predšolskega otroka, ki je odtaval oz. se izgubil«* – E34) in ko je bila na mejnem prehodu zaznamba, da otrok ne sme prečkati

meje (*»Imela sem tudi primer, ko so me klicali z mejnega prehoda, saj je bila zaznamba, da otrok ne sme prečkati meje«* – E35). V povezavi z mladoletniki in mladoletnicami intervjuvanke omenjajo mladoletnike in mladoletnice v stiski ali s kompleksnimi težavami, tiste, pri katerih gre za upor proti staršem in tiste, ki begajo. Pri slednjem gre velikokrat za primere prezgodnjih porok v romski skupnosti, ko mladoletniki oz. mladostnice pobegnejo od doma, ali v obdobju proti koncu šolskega leta (*»Veliko je tudi begavk od doma, še posebej v obdobju proti koncu šolskega leta«* – C34). Sogovornice navajajo še mladoletne tujce oz. tujke brez spremstva in migrante oz. migrantke. Kot ranljive skupine intervjuvanke opredeljujejo ljudi pod skrbništvom (*»Potem obravnavamo še druge pripadnike ranljivih skupin, kjer gre za ljudi, ki so postavljeni pod skrbništvom«* – A42), invalide in stare osebe, ki so ogroženi (*»Kličejo nas tudi v primerih starejših ogroženih, ko ne morejo sami poskrbeti zase, nimajo socialne mreže«* – E36), ki ne zmorejo poskrbeti zase oziroma se zaradi določenih sprememb znajdejo v stiski ali se izgubijo (*»Nudenje pomoči starejši osebi, ki je brez svojcev in se zaradi starostnih sprememb znajde v hudi stiski ali se izgubi«* – D44). Intervjuvanka poudarja, da gre v interventni službi za nujne primere, ki pa so pogosto neopredeljeni (*»So pa tudi določene zadeve, ki niso opredeljene in posredujemo v dogovoru z interventno službo in CSD«* – F46).

Glede primerov jih večina meni, da je težko izpostaviti najpogostejše situacije, saj je odvisno od obdobja (*»Glede najpogostejših situacij bi rekla, da je to odvisno od obdobja«* – B48) in tega, kdaj se dežura (*»Glede najpogostejših situacij je težko izpostaviti, saj je odvisno od obdobja, v katerem dežuraš«* – F47). Za najpogostejše primere navajajo nasilje v družini (*»Za najpogostejše situacije bi opredelila nasilje v družini«* – C35), ukrep prepovedi približevanja (*»najpogostejše obravnavamo ukrepe prepovedi približevanja, na mesec bi lahko rekla, da gre v 10 primerih za okrog 9 takšnih primerov«* – H34), prvo socialno pomoč žrtvi nasilja in otroku, namestitve v krizni center, mladoletnike in mladoletnice, ki zbežijo od doma, mladoletne tujce in tujke (*»pri nas tudi mladoletni tujci zaradi meje«* – C36), predvsem mladoletne tujce oz. tujke brez spremstva, pri čemer intervjuvanka izpostavlja, da je bilo tega največ v letu 2018 (*»Zdaj se je to nekoliko umirilo, recimo leta 2018 smo imeli največ intervencij na tem področju«* – A40). Sogovornice pojasnjujejo, da gre pogosto za intervencijo za zaščito odrasle žrtve (*»Pogostokrat gre za intervencijo za zaščito odrasle žrtve, lahko bi rekla, da ob vsakem terminu dežuranja«* – B51), pri čemer intervjuvanka ugotavlja, da gre večinoma za takšne intervencije, in sicer v devetih od deset primerov (*»Pri nas gre večinoma za takšne intervencije, torej za zaščito*

odrasle žrtve, 9 od 10 primerov« – H36), pri tem pa redko obravnavajo starejše osebe. Glede prisotnosti otrok pravijo, da je odvisno, ali gre za starejše ali mlajše pare, vendar se strinjajo, da so pogosto prisotni otroci. Sogovornici opredelita, da je polovica takšnih primerov (*»Lahko bi rekla, da gre za situacije, kjer ponekod so prisotni otroci, ponekod pa ne, pol pol«* – D45), pri čemer prisotnost pomeni, da so otroci videli zadevo in bili prisotni, ne nujno pa tudi tega, da je bilo nasilje storjeno nad njimi (*»Ena polovica je primerov, kjer so prisotni otroci. Prisotni pa za nas pomeni, da so bili prisotni, videli zadevo, ne pa, da je bilo tudi nasilje nad njimi«* – H37). Intervjuvanka dodaja, da ima v roku dveh mesecev vsaj en primer, ko gre za intervencijo za zaščito otroka, ko pobegnejo otroci oziroma mladoletni tujci oz. tujke od doma k sorodnikom.

Vse imajo izkušnjo, da so isto osebo večkrat obravnavale, pri čemer socialna delavka izpostavlja primer mladostnice, ki je velikokrat zbežala od doma (*»Seveda. Imeli smo mladostnico, ki je begala, in je bilo teh posredovanj že okrog 100, vendar ne vse v času IS«* – E40).

Namen intervencije je seznanitev s pravicami in potekom postopka ter zagotovitev spoštljivega odnosa. Predvsem pri mladoletnih tujcih in tujkah izpostavlja, da je pomembno biti skrbstveni organ, kar pomeni, da nadomeščajo vlogo staršev. Potem je tukaj še umik na varno lokacijo, zaščita otrok (*»Če pa ugotavljamo, da odrasla oseba ni zmožna poskrbeti, potem moramo iti po ukrepih za zaščito otroka«* – A50), družine, žrtev nasilja, starejših oseb, ki ne zmorejo poskrbeti zase, imajo nezadovoljene osnovne potrebe ali živijo v neprimernih razmerah (*»zaščita starih ljudi, npr. če star človek živi sam, v neprimernih razmerah, ima nezadovoljene osnovne potrebe«* – C28) in ljudi z duševnimi ter telesnimi primanjkljaji. Intervjuvanka izpostavlja, da gre včasih samo za informativni pogovor oziroma posvet s policijo in ni potrebno posredovanje (*»Včasih gre tudi samo za posvete, ko pokliče policija, kaj bi lahko storili in ni potrebno naše posredovanje«* – B46).

Kot značilnosti uspešne intervencije najpogosteje opredelijo pomoč, opolnomočenje, skrb, razbremenitev in varnost žrtve (*»Uspešna intervencija je, če je lahko za nekoga, ki je v delu interventne službe močno ogrožen, poskrbljeno tako, da je ob koncu intervencije oseba na varnem«* – C44), vzpostavitev odnosa, podajanje potrebnih informacij, opredelitev potreb žrtve, možnost umika, počitka, namestitve in izpeljava individualnega varnostnega načrta (*»Uspešna intervencija je, da uspešno lahko izpeljem individualni varnostni načrt skupaj z žrtvijo«* – A54). Socialne delavke so mnenja, da je uspešna intervencija takrat, ko se

razburjeni uporabniki oz. uporabnice pomirijo (*»V času intervencij so ljudje velikokrat razburjeni, zato je zame uspešna intervencija, kadar se pomirijo«* – G35) in se izboljša trenutni položaj, torej so v boljšem stanju, kot so bili v začetku intervencije. Posameznica izpostavlja, da je zanjo uspešna intervencija tista, ki je opravljena v skladu z nalogami in zmožnostmi ter poudarja, da mora biti vsaka intervencija uspešna, saj morajo poskrbeti, da uporabniki in uporabnice dobijo pomoč (*»Menim, da mora biti vsaka intervencija uspešna, saj moramo poskrbeti, da uporabniki dobijo pomoč«* – E41).

4.7. Dobra praksa

Pri delu je pomembna dobra praksa. Dejavniki, ki prispevajo k temu, so različna sodelovanja. Intervjuvane osebe izpostavljajo predvsem sodelovanje s policijo (*»Na splošno je zame dobra praksa, kadar dobro sodelujemo s policijo«* – H44, *»Potem je tukaj tudi delo z nekaterimi policijskimi postajami, ki, kakor jaz temu rečem dobro socialno razmišljajo in tudi sami iščejo rešitve v zapletenih primerih«* – A58), s kriznimi centri, z interventno službo, s taksi službo, kjer sogovornica razlaga, da taksist razume njihovo delo, spoštuje varstvo podatkov in med drugim poskrbi za uporabnike in uporabnice s hrano in pijačo (*»Dobra praksa je tudi vzpostavljena veza s taksistom, ki zelo razume naše delo in spoštuje varstvo osebnih podatkov, ima vedno s sabo tudi hrano in vodo za uporabnike, vedno se tudi fizično odmakne od pogovorov, ki jih imamo«* – F56). Poleg tega omenjajo še angažiranost, iskanje možnosti in rešitev, dobro vzpostavljen odnos z ostalimi organizacijami, nadaljevanje z delom po intervenciji v okviru rednega delovnega časa in pretok informacij, kar sogovornica podkrepi z mislijo, da se izkaže za najboljše, ko več ljudi stopi skupaj (*»Se mi zdi, da ko pride do pretoka informacij, ko več ljudi stopi skupaj in skupaj z žrtvijo najdemo rešitev, se izkaže za najboljše«* – D52). Posameznica pojasnjuje, da so dobra praksa izobraževanja in pridobitev drugega plačanega dežurnega oz. dežurne, kar je omogočil Družinski zakonik (*»Kot dobro prakso bi pri svojem delu izpostavila predvsem to, kar je omogočil Družinski zakonik, in sicer da nam je ministrstvo omogočilo drugega dežurnega. Pridobitev plačanega dela v paru vidim kot dobro prakso«* – A57).

Strokovne delavke so opisale tudi primere dobrih praks pri svojem delu, in sicer primer, ko so v interventni službi obravnavali primer, kjer ni bilo dobro poskrbljeno za starejšo osebo pod skrbništvom. Pri reševanju situacije je bil v veliko pomoč policist, ki se je aktivno vključil in preveril dogajanje na terenu. Sogovornica opisuje še zakonodajo na Hrvaškem v primeru beganja mladoletnikov oz. mladostnic, kjer so po njihovi zakonodaji osebe, ki nudijo mladoletni osebi gostoljubje proti volji starša, v prekršku, kar olajša zadevo v

primerih beganja. Slednje se navezuje na primere, ko mladoletniki oz. mladostnice zbežijo od doma zaradi želje po bivanju pri partnerju oz. partnerki ali, ko ne želijo obiskovati pouka, ne pa zaradi pomanjkanja ali slabih razmer doma. Posameznica izpostavlja primer umika žrtve iz okolja, ko je bila v družini prisotna napetost med družinskimi člani in se je otrok umaknil v krizni center, kar se je izkazalo za dobro odločitev, saj so vsi imeli čas za premislek. Strokovna delavka pripoveduje o več primerih dobre prakse pri svojem delu, in sicer v primeru nasilja v družini, ko se je ob koncu intervencije žrtev počutila varno, in v primeru mladoletnice, ki je pobegnila iz kriznega centra in so skupaj s policisti ter starši sklenili dogovor, da se vrne domov. Opisuje še dogodek, ko je mama na mejnem prehodu iz avta klicala po pomoči in so jo skupaj z otrokom namestili v krizni center za ženske in otroke žrtve nasilja ter nato v varno hišo. In še primer mladoletnega tujca, ki je nezakonito prečkal mejo ter zaprosil za azil in so ga nato uspešno namestili. Intervjuvanka podaja primer mladoletnika, ki je pogosto zbežal iz vzgojnega zavoda in so ga uspešno namestili nazaj ter primer starejše osebe z demenco, ki jo je bilo težko namestiti, saj ni bilo primernih namestitev, oseba pa tudi ni bila samostojna. Z zdravnikom sta se nato dogovorila, da čez noč poskrbijo zanj in se je naslednji dan zadeva reševala v okviru CSD. Sogovornica razlaga primer, ko sta se starša kljub visokim nesoglasjem strinjala, da bo za otroke sredi praznikov najmanj stresno, če otroka odideta k sorodnikom, ki sta jih dobro poznala in se je tako situacija pomirila. Intervjuvanka izpostavlja primer ženske z določenimi posebnostmi oz. primanjkljaji, ki je rojevala otroka in pri porodu imela občutek, da se porodu lahko upre ter ni želela sodelovati v porodnišnici. S sodelavko sta nato sodelovali tako, da je bila ena v podporo mami, druga je sodelovala z očetom in zdravstvenim kadrom. Na koncu se je vse dobro izteklo, kar je bil dober izid skupnega sodelovanja. Drugi primer pa je bilo sodelovanje pri odvzemu otroka, ko sta se skupaj s sodelavcem povezala in sproti dogovarjala, kakšen bo potek. Šlo je za kompleksno situacijo in s skupnim dogovarjanjem so dosegli uspešen izid.

4.8. Socialnodelovna ravnanja

Pri delu so potrebne določene veščine in spretnosti, kot so komunikacijske spretnosti, razumevanje (*»da razumemo, da jeza uporabnikov pogosto izhaja iz njihovih stisk in strahov ter ne jemljemo tega osebno«* – F62), odločnost (*»odločnost, saj se je v tistem trenutku potrebno nekaj odločit«* – B68), sodelovanje, empatija, mirnost, jasnost (*»da daš jasne informacije, ki jih ljudi potrebujejo v tistem trenutku«* – B66), iznajdljivost, odzivnost, prilagodljivost, visoka stopnja regulacije frustracij, omilitev stiske,

potrpežljivost, pogum, hitro odločanje, zaupanje sebi, pripravljenost na vse, odreagirane (*»znati odreagirati, torej da ne zmrzneš«* – D57), povezanost, poznavanje možnih namestitev, dogovarjanje, zbiranje informacij, ocena situacije, preudarno odzivanje, trdnost, organizacijske spretnosti, navezovanje stikov, znanje tujih jezikov, delo na sebi (*»Veliko lahko naredimo z delom na sebi«* – F75), raziskovanje in osredotočenost na bistvo.

Socialne delavke se strinjajo, da je pomembno široko znanje z različnih področij, strokovno znanje, ki ga pridobiš tudi z opravljenim strokovnim izpitom (*»Vsekakor znanje, ki ga pridobiš v okviru strokovnega izpita iz socialnega znanja«* – D53), znanje o nasilju, da prepoznaš različne oblike in dinamiko, znanje z izobraževanj in samoiniciativna poglobitev znanja na področjih, kjer meniš, da bi se moral izpopolniti (*»kjer sam čutiš, da bi potreboval dodatno znanje«* – G53). Posameznica je mnenja, da je potrebna še izobrazba, delovne izkušnje in predaja znanja med sodelavkami oz. sodelavci.

Sogovornica pove, da ni posebnih izobraževanj za delo v interventni službi, so pa na voljo sprotna izobraževanja v okviru zaposlitve, ki jih organizirajo različne institucije (*»To so izobraževanja, ki so na voljo v okviru zaposlitve, organizira jih Socialna zbornica, Skupnost centrov za socialno delo«* – D63). Omogočen je tudi dostop do različnega gradiva. Večina jih ima izkušnje z izobraževanji na temo nasilja (*»Letos bomo imeli predavanje na tematiko psihičnega nasilja in travmatiziranosti žrtve, zato da se žrtvi verjame«* – A78), družinskega zakonika in sodelovanja. Posameznica poudarja, da so na voljo tudi seminarji in intervizija, kjer si s sodelavkami in sodelavci izmenjujejo izkušnje, primere in načine ravnanja (*»Imamo pa za IS dvakrat ali večkrat na leto intervizijo, ki je zame kot izobraževanje, torej izmenjava izkušenj, primerov, načinov ravnanja«* – D65). Strinjajo se, da so izobraževanja pomembna za delo (*»Vsako izobraževanje, ki je na voljo, koristi tudi pri delu v interventni službi«* – D64).

Pri svojem delu uporabljajo koncepte in metode, kot je delo v paru (*»Izpostavila bi delo v paru, saj je v pomoč, da lahko pokličeš sodelavca in se z njim posvetuješ«* – B70), delo z družino, delo s posameznikom oz. posameznico in delo v skupini, ko sodelujejo z institucijam (*»delo v skupini, ko sodelujemo še z ostalimi institucijami«* – E63). Navajajo še vzpostavljanje delovnega odnosa, delo tukaj in zdaj (*»biti moraš pripravljen na krizno interveniranje, kar pomeni, da je potrebno delovati tukaj in zdaj«* – A61), pogovor (*»pogovor, vse temelji na podlagi pogovora«* – D61), aktivno poslušanje, soustvarjanje rešitev (*»to, da ne predlagamo vnaprej rešitev, ampak jih raziščemo skupaj z uporabnikom«*

– E61), krepitev moči, povzemanje, opolnomočenje, podpora pri odločitvah (*»podpreti človeka pri njegovih odločitvah, npr. žrtev pri tem, da se je odločila poklicati«* – H57), raziskovanje življenjskega sveta uporabnika oz. uporabnice in možnih rešitev. Posameznice so omenile še kritično preučitev pobude, oceno ogroženosti, taktike za zmanjševanje tveganja, individualni načrt, informiranje, sodelovanje in posvet s sodelavko.

4.9. Sodelovanje

Sogovornice pravijo, da v interventni službi sodelujejo z različnimi organizacijami. Vse so izpostavile policijo in krizni center, poleg tega sodelujejo še z ostalimi interventnimi službami, zdravstvom, zdravstvenimi domom, nujno medicinsko pomočjo, psihiatrijo, bolnišnicami, nevladnimi organizacijami, varnimi hišami, materinskimi domovi, zavetišči za brezdomce in brezdomke, domovi starejših občanov, taxi službami, sodišči, hoteli, svojci in izvršiteljem v primeru odvzema otrok.

Intervjuvane osebe so mnenja, da je sodelovanje pri delu ključnega pomena, saj se to pozna pri kvaliteti dela (*»Sodelovanje je pomembno, saj na podlagi dobrega sodelovanja pridemo do dobrih odločitev za uporabnike«* – C67). Sogovornica pravi, da je sodelovanje nujno, pri tem je ključno sodelovanje vseh deležnikov, da se zadeva lahko reši, zato mora vsak opraviti svojo nalogo in podpreti drugega, da se soustvari rešitev (*»vsak mora dati svoj delež, da se zmanjša stiska osebe in zagotovimo njeno varnost«* – D77). Nekatere imajo pozitivne izkušnje in pravijo, da je sodelovanje dobro vzpostavljeno. Posameznica pripoveduje, da imajo delovno srečanje s policijo, državnim tožilstvom in sodiščem (*»V jeseni imamo delovno srečanje z vsemi službami, ki delamo na področju nasilja, tj. policija, državno tožilstvo in sodišče, naredimo pregled stanja, torej kaj (ne)deluje dobro«* – A87). Ostale pa razlagajo, da je odvisno, s kom sodeluješ, intervjuvanka izpostavi neodzivnost nekaterih oseb (*»včasih je oseba na drugi strani neodzivna, zato bi bilo v tej smeri, da bi bile osebe odzivne, pripravljena na sodelovanje«* – B84). Zato so mnenja, da bi bilo potrebno okrepiti oziroma vzpostaviti sodelovanje s psihiatrijo, domovi za starejše, organizacijami za krizne namestitve (*»Okrepiti oz. vzpostaviti sodelovanje bi bilo potrebno z organizacijami za krizne namestitve na našem območju«* – F89) in s kriznimi centri.

Na vprašanje, kako sodelujejo znotraj interventne službe, odgovarjajo, da dobro sodelujejo (*»Menim, da smo vzpostavile dobre delovne odnose«* – A81), saj si med seboj pomagajo, zaupajo (*»Pomembno je, da si med sabo zaupamo. Predvsem na začetku smo morali delati na zaupanju med nami«* – H75), se srečujejo (*»imamo redne sestanke z vodjo«* – E69), se

obveščajo, povezujejo (*»Ključno je povezovanje, da zagotovimo podporo in pomoč uporabnikom«* – F92), posvetujejo in prilagajajo v primeru izrednih situacij, bolezni ali dopustov. Povedo, da so med seboj dosegljive in so si na voljo (*»Dogovorjeno je, da smo si vedno na voljo, pomembno se mi zdi, da je vodja interventne službe vedno na voljo, tudi za razbremenilne pogovore«* – D67) ter si predajajo informacije. Intervjuvanka povzema, da imajo intervizije, kjer izpostavijo primere in iščejo skupne rešitve (*»v obliki intervizije predelamo težje primere, iščemo skupaj možne rešitve«* – E70).

4.10. Izzivi

Večina strokovnih delavk je mnenja, da narava dela vpliva nanje (*»Predvsem na začetku so situacije name vplivale bolj, saj sama dinamika vpliva na človeka«* – F96), saj so potrebne prilagoditve, stalna prisotnost telefona, hitro reagiranje, gibanje znotraj regije (*»je potrebno biti v okolici doma, da ob primeru intervencije lahko takoj reagiraš«* – B97). Prisotno je razmišljanje o dogodkih (*»Včasih pomislim na to, kako se po intervenciji določen dogodek razpleta«* – B92), nervoznost, neprijetnosti (*»To moraš malo vzeti v zakup, ni vedno prijetno«* – H88), nesproščenost, tudi čas intervencij je lahko ob različnih urah ter delih dneva (*»se je večkrat zgodilo, ko je bila ponoči intervencija, drugi dan pa je bilo potrebno priti v službo, opravljati redno delo in včasih še zaključevanje, preusmerjanje kakšnega dela iz interventne službe«* – C75). Zato sogovornica meni, da moraš v delu videti smisel. Nekatere pa izpostavljajo, da z leti pridobiš trdo kožo in je izkušnja dela v interventni službi zelo koristna (*»Se mi zdi pa izkušnja v interventni službi zelo pomembna in koristno je, če pridobiš te vrste izkušnje, saj se moraš znajti na različnih področjih«* – D83).

Večina jih je mnenja, da delo vpliva na usklajevanje zasebnega življenja (*»Neprijetno je tudi zato, ker vpliva na tvoje družinske člane, saj te klic policije lahko zbudi sredi noči in se tudi oni zbudijo, oz. jih je nato strah zate«* – H91), zato je potrebno prilagajanje (*»Glede na urnik dežuranja si je potrebno potem prilagoditi svoj zasebni urnik«* – B98), usklajevanje in organizacija (*»Delo v IS na usklajevanje delovnega in zasebnega življenja vpliva tako, da si primoran si organizirati življenje«* – G75).

Vse so mnenja, da za svojo varnost poskrbijo s spremstvom policije (*»Glede varnosti pa gremo na teren s policijo, posebej ponoči«* – A107), srečanjem na policijski postaji (*»Poskušamo tudi določene razgovore opraviti na policiji, da se po nepotrebem ne*

izpostavljamo nevarnostnim« – B95), veščinami za ravnanje, prevažanjem uporabnikov oz. uporabnic s taksijem in z delom s sodelavko oz. sodelavcem.

Posamezne intervjuvanke so menja, da vsaka situacija pri delu predstavlja izziv, saj je vsaka situacija drugačna (*»Vsaka intervencija posebej, saj nikdar ne veš kakšen primer je na drugi strani«* – E83, (*»velikokrat tudi po več letih dela te lahko preseneti in ne veš točno, kako bi odreagirai in je izziv, da najdeš rešitev«* – B88). Izziv so nove situacije, primeri na terenu, obsežnost intervencij, ki so velikokrat dolgotrajne in v nočnem času, nasilje, kjer sogovornica opiše primer otrok, ki so del nasilja (*»Vendar kljub temu je težko, ko vidiš otroke, ki jih je strah, ko se je nad njimi izvajalo nasilje ali ko je nekdo nekoga poškodoval«* – H81). Potem še neželen umik žrtve (*»Izziv mi je, ko se kljub vsemu nasilju žrtev ne želi umakniti in potem iščem vse možne načine, da bi zagotovila njeno varnost«* – D82) ter potrebna zagotovitev varnosti žrtve in izdelava varnostnega načrta. Izziv predstavlja tudi prizadevanje za to, da se bo zadevo rešilo do te mere, da bo v redu do naslednjega delovnega dne.

Kot primere izzivov omenjajo še pomanjkanje protokolov za delo, klicanje tajne številke interventne službe za različne potrebe, beganje mladoletnic oz. mladoletnikov v škodljiva okolja, pomanjkljivo znanje o psihičnem nasilju (*»Kar vidim kot izziv pri nekaterih posameznih policistih ali sodnikih, je primanjkljaj prepoznavanja psihičnega nasilja in potem poenostavljeni zaključki, neprepoznavanje značilnosti dolgoletnega bivanja v nasilju«* – A65) in (ne)razumevanje vloge interventne službe (*»Imeli smo veliko dela, da je ministrstvo razumelo, da je za prvo varnost zadolžena policija, mi pa potem vstopimo v proces«* – A108). Intervjuvanka kot primer dodaja še prehod dveh mladoletnih tujcev čez mejo, kjer se je ob prehodu eden poškodoval in bil odpeljan v zdravstveno oskrbo, drugega so pridržali policisti. Zato sogovornica meni, da se je potrebno zavedati nezmožnosti popolne priprave na vse.

Izzive pri delu jim predstavljajo tudi namestitve invalidnih oseb, otrok, ki bežijo od doma, mladoletnikov oz. mladoletnic, ki so povzročitelji oz. povzročiteljice nasilja in na splošno mladoletnikov in mladoletnic, saj je potrebno poklicati več kriznih centrov, da sprejmejo otroka. Svojevrsten izziv je tudi namestitev starostnikov oz. starostnic (*»Najtežje je, kadar delam s starostniki, torej ali gre za stisko ali demenco, saj je problem, kam ga namestiti, to je izziv«* – H76). Sicer obstaja lista domov za stare, ki naj bi izvajali nujne namestitve, vendar sogovornica pravi, da v praksi stvari potekajo drugače in nato nujna medicinska

pomoč na podlagi njihove prošnje izvede namestitve. V času covida-19 se je porajalo vprašanje, kam namestiti osebe, ki so se okužile z virusom, saj zadeve niso konkretno urejene.

Zato kot potrebne izboljšave navajajo zagotovljene kapacitete namestitve za starostnike in starostnice, invalidne osebe, mlajše tujce in tujke brez spremstva, brezdomce in brezdomke (*»Potrebne bi bile sistemske namestitve za brezdomce, saj pri nas nimamo možnosti krizne namestitve za brezdomce«* – A118) in osebe s covidom-19. Posamezna intervjuvanka izpostavlja primer, ko so žrtve že vstopile v stik z varno hišo in so želele biti tam nameščene, saj niso želele najprej oditi v krizni center in potem zopet drugam.

Omenjajo še boljše plačilo, ozaveščanje o tajnosti številke interventne službe, supervizije, stalna izobraževanja (*»Potem tudi s strani države bi bila potrebna stalna izobraževanja za nas, ki delamo v IS«* – H95), teambuildinge z namenom povezovanja in zaupanja, zagotovitev počitka, izmenjavo dobrih praks med interventnimi službami, enakopravno plačilo, pogoje za delo, saj je potrebno imeti pet let delovnih izkušenj za delo v interventni službi in zakonsko urejeno delovanje interventne službe. Intervjuvanka pravi, da je zakon o socialnem varstvu, ki določa krajevno pristojnost CSD-jev, izpustil delovanje interventne službe, zato delajo po dogovoru, da se odzove interventna služba, pristojna glede nakraj dogodka. Nekatere so mnenja, da bi bila potrebna delovna obleka in da bi moralo biti na voljo več podpore ljudem ter krajše čakalne dobe (*»Da bi bilo na voljo več takojšnje podpore za ljudi, brez čakalnih dob in plačila«* – D94).

4.11. Epidemija Covida-19

Sogovornice pripovedujejo, da je delo v času epidemije potekalo nespremenjeno, prav tako so bile prisotne na terenu (*»odhajali smo na teren, tako kot tudi pred epidemijo«* – B104). Posameznica pojasnjuje, da so imeli dogovor s policijo, da v primeru mladoletnih tujcev in tujk brez spremstva prisostvujejo preko telefona. Zaradi epidemije je bilo na začetku nekoliko zmedenosti, potrebno je bilo upoštevati varnostne ukrepe, prav tako so imele določene institucije pri nameščanju zahteve glede testiranja, na primer krizni centri (*»je bil pa potreben kakšen test za namestitve v npr. krizni center in v enem primeru je to vplivalo na odločitev uporabnice, ki se zaradi tega nato ni želela umakniti, saj je bil pogoj izolacija in opravljanje testa«* – D98). Tudi zaprtje države je povzročalo težave pri umiku povzročiteljev oz. povzročiteljic nasilja (*»Pri zaprtju države so se pojavljale predvsem*

težave, ker se npr. povzročitelji niso mogli umakniti h komu v drugo občino ali v hotel« – H100).

Menijo, da so se v tem obdobju srečevale s primeri tako, kot običajno (*»Primeri so bili raznovrstni, takšni kot običajno« – E96*), kot na primer z mladoletniki oz. mladoletnicami in nasiljem v družini. Sogovornica pojasnjuje, da se je mogoče v tem obdobju zmanjšalo število posredovanj pri mladoletnih migrantih in migrantkah (*»Mogoče se je v tem obdobju zmanjšalo število mladoletnih migrantov, kjer bi bilo potrebno naše posredovanje« – E97*). Ena sogovornica pa je mnenja, da so bili v tem obdobju prisotni težji, specifični primeri in za primera podaja, da so starejši pari več prijavljali nasilje ter da so bili otroci bolj nasilni do svojih staršev.

Socialne delavke so mnenja, da je epidemija covida-19 povzročila določene stiske in težave, spremenila se je dinamika v družini (*»Zagotovo se je dinamika v družini spremenila in prinesla nestrpnost, dodatna trenja« – E98*), zaradi zaprtja so bile lahko prisotne večje napetosti, ki so prišle še bolj do izraza, kot bi sicer, tudi socialna mreža je bila okrnjena (*»lahko povezujemo s tem, da so bili prej navajeni se razbremeniti s socialno mrežo, ki je bila med epidemijo okrnjena« – H105*).

Glede povečanja obsega nasilja so nekatere neopredeljene, saj menijo, da nimajo dovolj podatkov (*»Glede te trditve se ne bi mogla opredeliti, verjamem da je bilo veliko primerov, ne morem pa reči, da se je povečal ali zmanjšal« – D100*), kar ne pomeni, da se obseg nasilja ni povečal, vendar intervjuvanka pojasnjuje, da v interventni službi ni bilo obravnavanih več primerov na podlagi epidemije. Sogovornica glede na znanje in izkušnje predvideva, da je bilo več nasilja, ampak prijav je bilo mogoče celo manj, kar je lahko povezano s tem, da so se obračali na druge oblike pomoči ali da se žrtve niso odločile prijaviti nasilja. Nekatere so mnenja, da se obseg ni povečal (*»Ne, po mojem ne. Pri nas se v času epidemije ni povečalo, obseg ostaja v povprečju enak kot tudi pred epidemijo« – H108*, *»Menim, da ne, kljub temu da se je po medijih veliko govorilo o tem« – C83*). Druga sogovornica pravi, da se je mogoče rahlo povečalo, vendar evidentiranega povečanega nasilja ni bilo. Nekatere so mnenja, da se v prvi fazi obseg nasilja ni povečal, potem ko so se zadeve sprostile, pa je nasilje začelo naraščati in poudarjajo, da je zdaj situacija z nasiljem enormna. Sogovornica še ugotavlja, da smo bili v drugem valu bolj pozorni na samo kvaliteto življenja in s tem tudi na to, kako se počutimo v odnosih in kaj nam (ne)ustreza.

5. RAZPRAVA

Regijska služba za koordinacijo in pomoč žrtvam vključuje interventno službo, krizne centre in regijskega koordinatorja za preprečevanje nasilja (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021b). Interventna služba je organizirana na vsakem centru za socialno delo in deluje izven poslovnega časa centra (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2021a). V interventni službi delo obsega različne naloge. V stalni pripravljenosti ima strokovna delavka dežurni telefon, dokumente za službeni avtomobil, navodila za izvajanje IS z vso dokumentacijo, obrazce in interni telefonski imenik (Kaljenje, 2010). Intervjuvanke temu pritrjujejo in pravijo, da je potrebno biti ves čas dosegljiv in se odzvati na klic policije. Ob intervenciji vzpostavijo kontakt z uporabnikom oz. uporabnico, ki je v stiski, opravijo razgovor po telefonu ali na terenu, razmislijo o vključitvi potrebnih oseb, ocenijo situacijo in se avtonomno odločijo o potrebnem nadaljnjem ukrepanju ter dejanjih v okviru intervencije.

Za ustrezno odločitev o ravnanju se strokovna delavka odloči po lastni presoji ali pa se posvetuje s koordinatorico oz. koordinatorjem za obravnavo nasilja, direktorico oz. direktorjem CSD ali s strokovno delavko oz. delavcem, ki zadevo pozna (Kaljenje, 2010). Posameznice izpostavljajo, da je v intervenciji potrebno preveriti varnost žrtev, njeno socialno mrežo in narediti varnostni načrt, jo opozoriti na nevarnosti ter jo, v kolikor se žrtev ne počuti varno, umakniti na varno lokacijo. Potrebno je poznati tudi sistem in protokole. Pogosto se z oceno stanja na terenu pokaže, kakšna je situacija, zato nekatere menijo, da je potrebno prilagajanje in improviziranje.

Po opravljeni intervenciji strokovna delavka za vsako opravljeno storitev pripravi pisno poročilo, ki ga prvi poslovni dan do 8. ure po faksu ali elektronski pošti, nato pa še z redno pošto posreduje pristojnemu CSD. Poleg tega se lahko informacije dopolnijo še s telefonskim sporočilom strokovne delavke oz. delavca, ki je na pristojnem centru zadolžena za posamezno zadevo (Kaljenje, 2010, str. 99). Strokovne delavke dodajajo, da v poročilo o intervenciji zapišejo osebne podatke udeležениh, kaj se je zgodilo in kakšna pomoč je bila nudena. Nekatere o intervenciji obvestijo tudi vodjo interventne službe in ji oz. mu oddajo poročilo.

Strokovna delavka po zaključku stalne pripravljenosti na pripravljen obrazec napiše kratko poročilo, ki ga posreduje koordinatorici oz. koordinatorju in računovodski službi za plačilo stroškov v zvezi z intervencijo. Nato preda mapo z vso dokumentacijo in telefon s

polnilnikom naslednji strokovni delavki v stalni pripravljenosti (Kaljenje, 2010, str. 99, 100).

Interventna služba posreduje v vseh nujnih in neodložljivih primerih na podlagi obvestila policije, in sicer v primerih, kjer gre za mladoletnega otroka, ki je ogrožen, ostane brez staršev oz. skrbnikov ipd., mladoletnega tujca oz. tujke brez spremstva, kadar gre za nudenje pomoči žrtvi nasilja in pomoč pri namestitvi v varno okolje, nudenje prve socialne pomoči žrtvi nasilja in otroku ob izreku ukrepa prepovedi približevanja določenemu kraju oziroma osebi, nudenje prve socialne pomoči mladoletnemu povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja ob izreku ukrepa prepovedi približevanja, osebo, ki je postavljena pod skrbništvo, starejšo osebo, ki je brez svojcev in se zaradi starostnih sprememb znajde v hudi stiski ali se izgubi (Center za socialno delo, 2021). Sogovornice se strinjajo, da gre za različne primere, med katerimi so najpogostejši nasilje v družini, ukrep prepovedi približevanja in prva socialna pomoč žrtvi nasilja ter otroku. Nasilje v družini je poseben družbeni problem, ki ga je s sprejetjem Zakona o preprečevanju nasilja v družini (2008, ZPND) potrdila tudi Republika Slovenija.. Z zakonom ZPND je tema nasilja postala še bolj prepoznavna kot problem in odgovornost družbe kot celote. Dolžnost vsakega posameznika oz. posameznice je, da glede na svoje sposobnosti, zmogljivosti in spretnosti pripomore k prekinitvi kroga nasilja in k zmanjševanju nasilja v družini in družbi (Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009–2014, 2009). Filipčič (2014, str. 157) meni, da je ZPND prinesel najpomembnejši korak v smeri systemskega pristopa k obravnavanju nasilja v družini. Rapolane Obran (2018, str. 42) še dodaja, da je pri preprečevanju in ustavljanju nasilja pomembna vloga CSD, saj se v strokovnih izhodiščih nahajajo strokovne usmeritve za koordinirano, enotno in učinkovito ukrepanje strokovnih delavk in delavcev.

Opazila sem, da jih je večina mnenja, da je težko izpostaviti najpogostejše situacije, saj je odvisno od obdobja in tega, kdaj dežurajo. Prav tako je pogostost primerov odvisna od območja delovanja interventne službe. Poleg nasilja obravnavajo še mladoletnike oz. mladoletnice, ki begajo, mladoletne tujce oz. tujke, predvsem tiste brez spremstva, odvzem otrok, ogroženost otrok, opustitev starševske skrbi, težave v odraščanju, pobege otrok iz družin ali zavodov in namestitve. Pri obravnavanju ogroženih otrok je zagotovitev njihove varnosti prednostna naloga CSD (Kaljenje, 2010, str. 17). Čižman (2019, str. 72–77) dodaja, da je določanje koristi otroka največkrat procesno dejanje, ki zahteva

prilagodljivost strokovnega pristopa, kjer se otrokov interes določa glede na oceno ogroženosti.

Glede ranljivih skupin, tj. oseb pod skrbništvom, invalidnih, starejših oseb, intervjuvane osebe pravijo, da niso tako pogoste, vendar ko so, so takrat situacije bolj kompleksne. Hvalič (2002) pravi, da je zloraba oz. nasilje nad starejšimi ljudmi področje, ki se mu šele v zadnjem obdobju posveča več pozornosti. Primc in Lobnikar (2019) dodajata, da čeprav ni natančnih podatkov o pojavu nasilja nad starejšimi v Sloveniji, je nad njimi zaznano povečanje nasilja in zlorab.

Intervencije se opravljajo na terenu, razen v primerih, ko odhod na teren ni potreben, se lahko opravijo tudi po telefonu (Kaljenje, 2010, str. 98). Sogovornice se za posredovanje s telefonskim pogovorom najpogosteje odločijo, kadar gre za ponavljajočo situacijo ali ko ni potrebna prisotnost strokovnih delavk oz. delavcev na terenu ali ko se zadeve lahko uredijo in normalizirajo že s telefonskim pogovorom. Telefonski pogovor poteka v smeri podajanja usmeritev in informacij, pogovora z žrtvijo, ki se jo seznani z ukrepom in tem, kako mora ravnati v primeru, če povzročitelj oz. povzročiteljica krši prepoved. Preverijo tudi, če je potreben umik žrtve, ali je oseba sama ali ima socialno mrežo, ki bi jo lahko podprla. Temu pravijo prvi individualni varnostni načrt. Murgel (2010, str. 119, 120) pojasnjuje da individualni varnostni načrt vsebuje oblike delovanja žrtve za zagotavljanje njene največje varnosti v okolju, kjer ostaja (npr. kje so ključi avtomobila, kje so nujne telefonske številke, koga lahko pokliče, kje pušča osebne stvari itd.)

V kolikor na podlagi telefonskega pogovora ali po potrebi policije presodijo, da je potrebna njihova prisotnost, odidejo na teren. Za terensko delo se odločijo v primerih, ko je žrtev ogrožena, v stiski in je potreben umik oz. namestitev v varno okolje. Takrat je potrebno preveriti varnost žrtve, narediti varnostni načrt, opozoriti na nevarnosti in ji nuditi informacije ter podporo. Kadar gre za delo na terenu ali imajo občutek, da ni vse narejeno in si želijo dodatno pomoč, se sogovornice najpogosteje odločijo tudi za delo v paru.

Družinski zakonik je omogočil pridobitev drugega plačanega dežurnega oz. dežurne. Če interventna delavka oz. delavec ne zmore sama opraviti intervencije, pokliče na pomoč drugo strokovno delavko oz. delavca iz skupine stalne pripravljenosti (Kaljenje, 2010, str. 98, 99). Socialne delavke pojasnjujejo, da jim je delo v paru omogočilo izmenjavo informacij, skupno urejanje zadev, pogovor in konzultacijo o zadevah. Glede delitve dela se strinjajo, da ni pravila in je to odvisno od primera, saj se nikoli ne ve, kakšna bo situacija,

ki bi izkazovala potrebo po drugi dežurni osebi. Delo si razdelijo sproti, po občutku, lastni presoji ali glede na predhodno poznavanje situacije. Tisti oz. tista, ki je prva dežurna oz. dežurni, navadno sprejema vse klice s policije, se prva vključi v intervencijo in prevzema vlogo vodenja. Pogosto gre za težje, zahtevne situacije, npr. družinsko nasilje, večje število vpletenih oseb, nameščanje oseb, odvzem otrok, pri čemer je to tudi zaželeno, saj se pri opravljanju dela lahko počutijo neprijetno in ogroženo. O tem govori Cink (2008, str. 2), ki pravi, da so izsledki raziskav s področja socialnega dela pokazali, da je to področje dela posebej zahtevno in stresno.

Socialne delavke poročajo o grožnjah in nevarnostih, saj gre za nepredvidljive, burne situacije, kjer je lahko prisotna jeza in agresivno, nasilno vedenje s strani uporabnikov oz. uporabnic. Rosič in Rihter (2016, str. 170–172) pojasnjujeta, da je doživljanje napetih situacij povezano z vrsto dela, delovnimi izkušnjami, porazdeljenostjo delovnega področja, s spolom zaposlenega oz. zaposlene in lastnostmi posameznika oz. posameznice. Nekaterim se takšne situacije zdijo pogoste, drugim redke, čeprav so lahko slednji prisotni pri več napetih situacijah, vendar tega tako ne dojemajo. To sem opazila tudi pri intervjuvankah, saj nekatere menijo, da so pri delu prisotne nevarnosti, medtem ko so ostale mnenja, da ni nevarnosti, oziroma o njih ne razmišljajo ali jih celo ne prepoznavajo. Rosič in Rihter (2016, str. 170–172) pravita, da so strokovni delavci in delavke velikokrat priča napetim situacijam z značilnostmi psihičnega nasilja, vendar je ob intervencijah zaradi prisotnosti policije nudena večja varnost. Temu pritrujejo sogovornice, ki pravijo, da za svojo varnost poskrbijo s spremstvom policije, srečanjem na policijski postaji, veščinami za ravnanje, prevažanjem uporabnikov oz. uporabnic s taksijem in z delom s sodelavko oz. sodelavcem.

Zato so pri delu pomembne različne spretnosti, kot so pogovarjanje, poslušanje, ocenjevanje, delo v skupini, načrtovanje, izvajanje načrtov, zagovorništvo, krepitev moči, organiziranje, dokumentiranje, poročanje in vodenje (Flaker, 2003, str. 14, 20). Intervjuvanke poleg omenjenih navajajo še komunikacijske spretnosti, razumevanje, odločnost, sodelovanje, mirnost, jasnost, iznajdljivost, odzivnost, prilagodljivost, visoko stopnjo regulacije frustracij, omilitev stiske, potrpežljivost, pogum, hitro odločanje, zaupanje sebi, pripravljenost na vse, odreagiranje, povezanost, poznavanje možnih namestitev, dogovarjanje, zbiranje informacij, oceno situacije, preudarno odzivanje, trdnost, organizacijske spretnosti, navezovanje stikov, znanje tujih jezikov, delo na sebi, raziskovanje, osredotočenost na bistvo in empatijo. Fengler (2007, str. 17) pravi, da je

sposobnost empatije temeljna predpostavka, ki jo v medčloveških odnosih uresničujemo v različnih medčloveških razmerah. Poleg empatije je pomembno, da je oseba pri delu z ljudmi pozorna tudi na čustvovanje uporabnika oz. uporabnice, sisteme prepričanj ter oblike neverbalnega izražanja.

Socialne delavke pravijo, da je poleg veščin in spretnosti pomembno široko znanje z različnih področij, strokovno znanje, ki ga pridobiš tudi z opravljenim strokovnim izpitom, znanje o nasilju, da prepoznaš različne oblike in dinamiko, znanje z izobraževanj in samoiniciativna poglobitev znanja na področjih, kjer meniš, da bi se moral izpopolniti. Posebnih izobraževanj za delo v interventni službi ni, so pa na voljo sprotne izobraževanja v okviru zaposlitve, ki jih organizirajo različne institucije.

Pri svojem delu sogovornice uporabljajo koncepte in metode, kot je delo v paru, delo z družino, delo s posameznikom oz. posameznico in delo v skupini, ko sodelujejo z institucijami. Navajajo še aktivno poslušanje, krepitev moči, povzemanje, opolnomočenje, raziskovanje življenjskega sveta uporabnika oz. uporabnice in možnih rešitev ter pogovor. Flaker (2003, str. 22) razlaga, da ima v socialnem delu pogovor pomembno vlogo, saj je ustvarjalen in raziskovalen proces. Potrebne spretnosti za pogovarjanje so aktivno, empatično poslušanje, reflektiranje, raziskovanje, vodenje, sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih korakov. Tudi sogovornice govorijo o naštetih spretnostih in dodajajo pomembnost vzpostavljanja delovnega odnosa, dela tukaj in zdaj ter soustvarjanja rešitev. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9) dodajajo, da delovni odnos omogoča pogoje za spreminjanje, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev.

Soustvarjanje rešitev pa največkrat omogoči sodelovanje, ki prispeva k dobri praksi. Predvsem sodelovanje s policijo, s kriznimi centri, z interventno službo in s taksi službo. Strokovne delavke so opisale primere dobrih praks pri svojem delu in pravijo, da k temu doprinese angažiranost, iskanje možnosti in rešitev, dobro vzpostavljen odnos z ostalimi organizacijami, nadaljevanje z delom po intervenciji, v okviru rednega delovnega časa in pretok informacij. Murgel (2010, str. 126, 127) pravi, da je v interventni službi potrebno veliko sodelovanja z različnimi institucijami, saj so primeri in naloge, ki jih opravljajo CSD, kompleksni. S sodelovanjem se žrtvi zagotovi ustrezna varnost, stabilnost, potrebna pomoč, svetovanje in podobno. Flaker (2003, str. 54) prav tako poudarja, da je sodelovanje z

drugimi situacijami nujno, ko gre za zahtevne primere in so potrebne informacije o situaciji, pa tudi argumenti in odzivi drugih služb na določen dogodek.

Na vprašanje, kako sodelujejo znotraj interventne službe, intervjuvanke odgovarjajo, da dobro sodelujejo, saj si med seboj pomagajo, zaupajo, se srečujejo, se obveščajo, povezujejo, posvetujejo in prilagajajo v primeru izrednih situacij, bolezni ali dopustov. Povedo, da so med seboj dosegljive in so si na voljo ter si predajajo informacije.

V primeru, ko je izkazana potreba po zaščiti uporabnikov oz. uporabnic, je potrebno poleg socialne mreže aktivirati ustrezne zunanje institucije (Kaljenje, 2010, str. 98, 99). Sogovornice pravijo, da poleg policije sodelujejo še z ostalimi interventnimi službami, zdravstvom, zdravstvenimi domom, nujno medicinsko pomočjo, psihiatrijo, bolnišnicami, nevladnimi organizacijami, varnimi hišami, materinskimi domovi, zavetišči za brezdomce in brezdomke, domovi starejših občanov, taksi službami, sodišči, hoteli, svojci in izvršiteljem v primeru odvzema otrok.

Sodelovanje z različnimi organizacijami je v največji meri odvisno od območja delovanja CSD, od možnosti programov, ki so v danem okolju na voljo, in od prilagodljivosti, zagnanosti ter interesa posameznikov oz. posameznic (Murgel, 2010, str. 126, 127). Domiter Protner, Leskošek in Frangež (2019, str. 253–257) so z analizo stanja medinstitucionalnega sodelovanja pri zaščiti otrok ugotovile, da je najmanj težav takrat, ko je predstavnik oz. predstavnica organizacije zainteresirana za sodelovanje, saj je dobro sodelovanje odvisno od posameznika oz. posameznice in njegovega oz. njenega razumevanja lastne strokovne odgovornosti za izvedbo nalog.

O tem razlagajo tudi sogovornice, ki pravijo, da je odvisno, s kom sodeluješ, saj je včasih prisotna neodzivnost nekaterih oseb. Zato so mnenja, da bi bilo potrebno okrepiti oziroma vzpostaviti sodelovanje s psihiatrijo, domovi za starejše, organizacijami za krizne namestitve in s kriznimi centri. Še vedno je veliko sistemskih težav, s katerimi se CSD srečuje ob izvajanju nalog. To so predvsem nezadostne možnosti namestitev, ki še vedno ne pokrivajo vseh primernih nadaljnjih obravnav in terapij za žrtve, predvsem za otroke in za povzročitelje oz. povzročiteljice nasilja. Težave so tudi pri pridobivanju tolmačev in tolmačk za potrebe komunikacije s tujci in tujkami. Sogovornice izražajo veliko potrebo po zagotavljanju namestitev za starostnike in starostnice, invalidne osebe, mlajše tujce oz. tujke brez spremstva, brezdomce oz. brezdomke in osebe s covidom-19. Poleg tega menijo, da bi bile potrebne izboljšave glede boljšega in enakopravnega plačila, ozaveščanja o

tajnosti številke interventne službe, supervizije, stalnih izobraževanj, teambuildingov, zagotovitev počitka, izmenjav dobrih praks med interventnimi službami, pogojev za delo in urejenega delovanja interventne službe. Nekatere so mnenja, da bi morale biti na voljo več podpore ljudem ter krajše čakalne dobe. Černič (2004, str. 181) opozarja, da država žrtvam nasilja ne zagotavlja učinkovite in celostne oblike pomoči. Vrzal v nudenju pomoči velikokrat zapolnjuje nevladni sektor, težava pa je, ker večina nevladnih organizacij deluje na področju Ljubljane. Filipčič (2014) meni, da bi se boljša obravnava tako za žrtve kot tudi povzročitelje oz. povzročiteljice nasilja zagotovila z razrešitvijo sistemskih težav, uspešnejši pa bi bili tudi pri prekinitvi kroga nasilja. Tudi Murgel (2010, str. 128) poroča o nezadostni možnosti namestitvev, ki še vedno ne pokrivajo vseh potreb. Prav tako je opazno pomanjkanje primernih nadaljnjih obravnav in terapij za žrtve, predvsem za otroke, pomanjkanje programov za povzročitelje oz. povzročiteljice nasilja in težave pri pridobivanju tolmačev in tolmačk za potrebe komunikacije s tujci in tujkami.

Poleg namestitve invalidnih oseb, otrok, ki begajo, mladoletnikov in mladoletnic, ki so povzročitelji oz. povzročiteljice, in starostnikov oz. starostnic jim vsaka situacija pri delu predstavlja izziv, saj je vsaka situacija drugačna. Izziv so nove situacije, primeri na terenu, obsežnost intervencij, neželen umik žrtve ter potrebna zagotovitev varnosti žrtve in izdelava varnostnega načrta. Večina strokovnih delavk je mnenja, da narava dela vpliva nanje, saj so potrebne prilagoditve. Pri nekaterih je prisotno razmišljanje o dogodkih, nervoznost, neprijetnost in nesproščenost. Večina jih je mnenja, da delo vpliva na usklajevanje zasebnega življenja, zato je potrebno prilagajanje, usklajevanje in organizacija.

Slednje je bilo potrebno tudi med epidemijo covid-19. Čeprav pripovedujejo, da je delo potekalo nespremenjeno in so se srečevale s primeri kot običajno, so bile prisotne določene prilagoditve. Zaradi epidemije je bilo na začetku nekoliko zmedenosti, potrebno je bilo upoštevati varnostne ukrepe, prav tako je težave povzročalo zaprtje države in določene zahteve institucije, kot na primer testiranje. Slednje ugotavlja tudi Mokbel (2021), ki pravi, da je v času trajanje epidemije nastala stiska okoli kriznega nameščanja žrtev nasilja v družini, saj so se krizni centri soočali s tveganjem okužb, kar je predstavljalo izziv tudi izvajalcem interventne službe.

Mokbel (2021) pravi, da je epidemija prinesla novo nastalo stisko in stres, s čimer se strinjajo tudi sogovornice, saj menijo, da so bile zaradi zaprtja lahko prisotne večje

napetosti, ki so prišle še bolj do izraza, kot bi sicer, prav tako je bila okrnjena socialna mreža.

V kriznih razmerah se običajno poveča nasilje v intimno-partnerskih odnosih in družinah. Nekateri podatki kažejo na povečanje pojava nasilja v družini v času epidemije covida-19 (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021a). Izsledki raziskav kažejo, da je pred epidemijo nasilje v družini oziroma v partnerskem odnosu doživljalo 1,9 % udeležencev, med epidemijo pa je ta odstotek narasel na 2,9 % (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021). V sporočilu za javnost je policija leta 2020 poročala, da se je v času epidemije število prijav nasilja v družini povečalo. Prav tako podatki iz drugih držav kažejo na več zaznanih primerov nasilja v družini od pojava covida-19 (Sodja, 2020, str. 7). Mokbel (2021) pa ugotavlja, da je bilo med epidemijo manj prijavljenih primerov nasilja.

Sogovornice imajo glede povečanja obsega nasilja različna mnenja. Nekatere so mnenja, da se obseg ni povečal, nekatere se ne morejo opredeliti, saj menijo, da nimajo dovolj podatkov, kar ne pomeni, da se obseg nasilja ni povečal, vendar v interventni službi ni bilo obravnavanih več primerov na podlagi epidemije. Posameznice pa predvidevajo, da je bilo več nasilja, ampak evidentiranega povečanega nasilja ni bilo. Slednje ugotavlja tudi Filipčič (2002, str. 88), ki pravi, da statistike ne kažejo pravega obsega nasilja, saj je temno polje zelo veliko. Iz danih podatkov tako ne moremo sklepati, kakšen je celoten obseg tega pojava v družbi.

Intervjuvanke ugotavljajo, da je nasilje začelo naraščati ob sproščanju ukrepov in v drugem valu, ko smo bili bolj pozorni na samo kvaliteto življenja in s tem tudi na to, kako se počutimo v odnosih in kaj nam (ne)ustreza. Nekatere kot možne razloge navajajo, da so se žrtve obračale na druge oblike pomoči ali se niso odločile prijaviti nasilja. Vendar kljub temu Drole in Gantar (2008, str. 293) poudarjata, da se moramo zavedati pomembnosti majhnih korakov, ki pripeljejo do sprememb. Prav tako se strokovnjakinje oz. strokovnjaki ne smejo zanašati na to, da bo nekdo drug pomagal družini ali da bo nasilje kar izginilo.

6. SKLEPI

Z opravljeno raziskavo sem prišla do naslednjih sklepov:

- V interventni službi delo obsega različne naloge. V stalni pripravljenosti je potrebno biti dosegljiv, imeti telefon, dokumentacijo, obrazce, kontakte in avtomobil. V intervenciji se je potrebno odzvati na klic policije, opraviti telefonski pogovor ali oditi na teren. Po intervenciji je potrebno napisati poročilo, prav tako tudi po zaključku stalne pripravljenosti, in predati potrebne stvari naslednji dežurni oz. dežurnemu.
- V interventni službi se srečujejo z različnimi primeri. Pogostost primerov je odvisna od obdobja dežuranja in območja delovanja IS. Najpogosteje se srečujejo z nasiljem v družini, ukrepom prepovedi približevanja, prvo socialno pomočjo žrtvi nasilja in otroku, namestitvami v krizni center, mladoletniki in mladoletnicami, ki begajo in mladoletnimi tujci oz. tujkami brez spremstva. Vse intervjuvanke imajo izkušnjo večkratnega obravnavanja iste osebe v IS.
- Namen intervencije je seznanitev s pravicami in potekom postopka, zagotovitev spoštljivega odnosa, zaščita in umik na varno lokacijo.
- Značilnosti uspešne intervencije so pomoč, opolnomočenje, skrb, razbremenitev, varnost žrtve, vzpostavitev odnosa, podajanje potrebnih informacij, opredelitev potreb, možnost umika, namestitve in izpeljava individualnega varnostnega načrta.
- Za delo v paru se odločijo po potrebi, in sicer v težjih, zahtevnejših primerih, ko želijo dodatno pomoč in podporo sodelavke oz. sodelavcem. Delo v paru jim omogoči izmenjavo informacij, skupno urejanje zadev, pogovor in konzultacijo o zadevah. Glede delitve dela ni pravila, ampak je to odvisno od primera in dogovora.
- Za odhod na teren se odločijo po potrebi policije ali po lastni presoji, ko ocenijo, da je potrebna njihova prisotnost.
- Za telefonski pogovor se odločijo, kadar gre za ponavljajočo situacijo ali ko ni potrebna prisotnost strokovnih delavk oz. delavcev na terenu ali ko se zadeve lahko uredijo in normalizirajo že s telefonskim pogovorom.
- Pri delu so prisotne grožnje in nevarnosti, saj gre za burne in nepredvidljive situacije, kjer je lahko prisotna jeza in agresivno, nasilno vedenje s strani uporabnikov oz. uporabnic. Nekatere nevarnosti ne prepoznavajo ali so mnenja, da jih ni.
- Za varnost poskrbijo s spremstvom policije, veščinami za ravnanje in delom s sodelavko oz. sodelavcem.

- Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi, so različna sodelovanja, iskanja možnosti in rešitev, dobro vzpostavljen odnos, pretok informacij in angažiranost.
- Pri delu so potrebne veščine in spretnosti (npr. komunikacijske in organizacijske spretnosti, odločnost, sodelovanje, empatija, mirnost, jasnost, iznajdljivost, prilagodljivost, potrpežljivost, pogum, odzivnost). Poleg tega je pomembno znanje in izobraževanja.
- Pri svojem delu uporabljajo koncepte in metode, npr. delo v paru, delo z družino, s posameznikom oz. posameznico in skupnostjo, vzpostavljanje delovnega odnosa, pogovor, delo tukaj in zdaj, soustvarjanje rešitev, krepitev moči, opolnomočenje, raziskovanje življenjskega sveta uporabnika oz. uporabnice, ocena ogroženosti, informiranje itn.
- Sodelovanje je pri delu ključnega pomena, saj je za uspešno razrešitev primera potrebno sodelovanje vseh deležnikov.
- V interventni službi sodelujejo z različnimi organizacijami, to so: policija, krizni center, interventne službe, zdravstvo, zdravstveni domovi, nujna medicinska pomoč, psihiatrija, bolnišnice, nevladne organizacije, varne hiše, materinski domovi, zavetišča za brezdomce in brezdomke, domovi starejših občanov, taksi službe, sodišča, hoteli in socialna mreža uporabnikov in uporabnic.
- Znotraj interventne službe dobro sodelujejo, med seboj si pomagajo, zaupajo, povezujejo in si predajajo informacije.
- Večinoma narava dela vpliva na intervjuvanke in na usklajevanje zasebnega življenja, saj je potrebno prilagajanje, usklajevanje in organizacija, a je to odvisno od posameznice oz. posameznika.
- Vsaka situacija pri delu predstavlja izziv, predvsem nove situacije, primeri na terenu, obsežnost intervencij, neželen umik žrtve, potrebna zagotovitev varnosti žrtve, namestitve, pomanjkanje protokolov za delo, klicanje tajne številke interventne službe za različne potrebe, beganje mladoletnic v škodljiva okolja, pomanjkljivo znanje o psihičnem nasilju in (ne)razumevanje vloge interventne službe.
- Potrebne izboljšave so po njihovem mnenju zagotovitev namestitev, boljše in enakopravno plačilo, supervizije, stalna izobraževanja, teambuildingi, zagotovitev počitka, izmenjava dobrih praks med interventnimi službami in več podpore ljudem.
- Delo v času epidemije covida-19 je potekalo nespremenjeno, prisotne so bile določene zahteve (npr. testiranja za namestitve).

- Glede povečanja obsega nasilja so nekatere neopredeljene, nekatere menijo, da se ni povečal, nekatere pa, da se je obseg povečal, vendar evidentiranega povečanja nasilja ni bilo.

7. PREDLOGI

Na podlagi prebrane literature in analize rezultatov iz raziskave podajam naslednje predloge.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje

- Večje število vključitev strokovnih delavk in delavcev v raziskavo z različnih interventnih služb v Sloveniji, saj se glede na območje delovanja interventne službe zaposlene srečujejo z raznovrstnimi primeri.
- Več raziskav in poročanja o delu ter izzivih v interventni službi.

Predlogi za sistemske spremembe

- Potrebno je informiranje in jasna drža o ničelni toleranci do nasilja, ozaveščanje o različnih oblikah in dinamiki nasilja ter informiranje družbe o odgovornosti za prijavo nasilja.
- Vzpodbujanje, opolnomočenje in krepitev žrtev, da spregovorijo, prijavijo nasilje in ozaveščanje o tem, da je pomoč vedno na voljo, ne glede na razmere.
- Sistemski pristop pri preprečevanju in obravnavanju nasilja in sistemske rešitve na ravni namestitev, še posebej za mladoletne povzročitelje oz. povzročiteljice in ranljive skupine, tj. invalidne in starejše osebe. Strokovne delavke in delavci, ki delajo v interventni službi, morajo imeti za svoje delo zagotovljene pogoje in kapacitete namestitev, da lahko uporabnikom in uporabnicam v največji meri nudijo potrebno pomoč in podporo.
- Evalvacija dosedanjega dela in opaženih pomanjkljivosti ter izdelava natančnih pravil, smernic in protokolov dela za ravnanja v različnih primerih. Pri tem morajo imeti ključno vlogo zaposleni in zaposlene v interventni službi, saj so ob intervencijah neposredno vpete v dogajanje in se pri delu srečujejo z različnimi izzivi.
- Zagotovitev takojšnje pomoči in dodatne podpore strokovnjakov in strokovnjakinj iz različnih institucij ter na območju celotne Slovenije za vse uporabnike in uporabnice. V določenih krajih, ki se nahajajo dlje od mestnih središč, ni možnosti izbire oz. vključitve v programe, ki bi omogočili nadaljnjo obravnavo in krepitev moči uporabnikov in uporabnic.

- Razumevanje pomembnosti vloge interventne službe, ki deluje v vseh nujnih in neodložljivih primerih ter ozaveščanje o tajnosti številke in uporabi zgolj za namene intervencije.

Predlogi za interventno službo

- Vzpodbujanje sodelovanja in soustvarjanja rešitev različnih strokovnjakov in strokovnjakinj. Pomembno je zavedanje, da je sodelovanje ključnega pomena, saj se s takšnim načinom dela soustvarjajo možne rešitve. Zaposleni in zaposlene naj še naprej sodelujejo z vsemi potrebnimi deležniki (tj. policija, zdravstvo, krizni center, nevladne organizacije, varne hiše, materinski domovi, zavetišča za brezdomce in brezdomke, domovi starejših občanov, taksi službe, sodišča, socialna mreža uporabnikov in uporabnic). Okrepiti je potrebno redna delovna srečanja med službami, ki delajo na področju nasilja (npr. med CSD, policijo, tožilstvom in sodiščem).
- Potrebno je ohranjati in nadgrajevati sodelovanje med zaposlenimi, saj jim delo v paru velikokrat omogoči izmenjavo informacij, konzultacijo, delitev dela in skupno urejanje zadev.
- Zagotovitev intervizij in supervizij, kjer bi strokovni delavci in delavke imele možnost spregovoriti o dilemah, težavah in primerih, ki so pogosto kompleksni in zahtevni.
- Zagotovitev počitka in enakopravnega plačila vseh zaposlenih v interventni službi.
- Krepitev socialnih veščin in spretnosti pri delu za ravnanje, še posebej za primere, kjer so prisotne grožnje in nevarnosti, saj različne tehnike in metode omogočajo strokovno kompetentnost in soočanje z obremenitvami.
- Kontinuirana izobraževanja za zaposlene v interventni službi o različnih temah, s katerimi se srečujejo pri delu, ter izmenjava dobrih praks, načinov posredovanja v intervencijah med strokovnimi delavkami in delavci v interventni službi.
- Organiziranje teambuildingov z namenom povezovanja in krepitev interakcij med zaposlenimi.

8. UPORABLJENA LITERATURA

Aničić, K., Bezenšek Lalić, O., Cvetežar, I. Š., Čulk, D., Glušič Terbovc, T., Hočevan, M., Papež, I., Rus Makovec, M., Velički, J., Vučenović, L., Žgajnar, B., Veselič, Š. (ur.) (2007). *Na poti iz nasilja: Prakse dela proti nasilju nad ženskami*. Ljubljana: Društvo SOS telefon.

Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., & Sušnik, A. (2017). *Nasilje nad otroki: strokovne smernice za delo z otroki, ki doživljajo zanemarjanje in /ali nasilje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Center za socialno delo (2021). *Navodila za izvajanje stalne pripravljenosti zunaj poslovnega časa v okviru interventne službe*. Neobjavljeno.

Centri za socialno delo Slovenije. (b.d.). Pridobljeno 5. 5. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/>

Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47(1/2), 1-21.

Čacinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami. *Socialno delo*, 45(3/5), 111-118.

Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Černič, P. (2004). Neinstitucionalne oblike pomoči žrtvam nasilja. V D. Horvat, D. Lešnik Mugnaioni, & M. Plaz (ur.). *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje: priročnik* (str. 181-190). Ljubljana: Društvo SOS telefon.

Čižman, G. (2019). Določanje koristi otroka v postopkih zaščite na centru za socialno delo. V V. Leskošek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 60–82). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Domiter Protner, K., Leskošek, V., & Frangež, D. (2019). Medinstitucionalno sodelovanje: problemi, izzivi in dobre prakse. V V. Leskošek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 236–266). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Drole, B., & Gantar, N. (2008). Obravnava dolgotrajnega nasilja v družini v centru za socialno delo. *Socialno delo*, 47(3/6), 285-293.
- Društvo za nenasilno komunikacijo (2021a). *Nasilje in epidemija Covid – 19*. Pridobljeno 9. 8. 2021 s <https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/nasilje-in-covid-19.html>
- Društvo za nenasilno komunikacijo (2021b). *Statistika o nasilju*. Pridobljeno 9. 8. 2021 s <https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/statistika-o-nasilju.html>
- Društvo za nenasilno komunikacijo (2021c). *Kaj je nasilje*. Pridobljeno 19. 9. 2021 s <https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/kaj-je-nasilje.html>
- Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
- Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex založba.
- Filipčič, K. (2014). Zakonodaja na področju preprečevanja nasilja v družini v Sloveniji. V Š. Veselič, D. Horvat, & M. Plaz (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja* (str. 157–173). Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hvalič, S. (2002). Odstiranja: Nasilje nad starimi ljudmi. *Kakovostna starost*, 5(1/2), 36-45.
- International Federation of Social Workers (2014). *Global Definition of Social Work*. Pridobljeno 1. 9. 2021 s <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-ofsocial-work/>
- Kaljenje (2010). Bilten Skupnosti CSD Slovenije. *Kaljenje*, 5(10), 10–100.
- Leskošek, V., Miklič, N., & Sitar Surić, S. (2019). Postopki in ravnanja po prijavi zanemarjanja ali nasilja nad otrokom. V V. Leskošek, T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 164–201). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2021). Centri za socialno delo. Pridobljeno 5. 5. 2021 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>

Ministrstvo za notranje zadeve (2021). *Letno poročilo o delu policije 2020*. Pridobljeno 9. 6. 2021 s <https://www.policija.si/images/stories/Statistika/LetnaPorocila/PDF/LetnoPorocilo2020.pdf>

Mokbel, B. (2021). *Obravnava nasilja v družini*. Neobjavljeno.

Mugnaioni Lešnik, D. (2004). Nasilje nad starejšimi. V D. Horvat, D. Lešnik Mugnaioni, & M. Plaz (ur.). *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje: priročnik* (str. 88-92). Ljubljana: Društvo SOS telefon.

Murgel, S. (2010). Nasilje v družini z vidika dejavnosti centrov za socialno delo. V A. Dvoršak, & L. Selinšek (ur.), *Nasilje v družini: kazensko pravni, kriminalistični in kriminološki problemi* (str. 115-130). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede in Pravna fakulteta.

Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (2004). Ur. l. RS 38/2004, 23/2006, 42/2007 in 4/2014.

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009). Ur. l. RS 31/2009 in 42/2017.

Primc, T., & Lobnikar, B. (2019). Nasilje nad starejšimi v domovih za starejše in v domačem okolju. *Kakovostna starost*, 22 (1), 3-20.

Rapilane Obran, N. (2018). *Nasilje nad ženskami – prav(n)e poti v varno življenje žensk in otrok: praktični vodnik po sodnih in upravnih postopkih*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Rapoša Tajnšek, P. (1997). *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009-2014 (2009). Ur. l. RS 41/2009.

Rosič, J., & Rihter, L. (2016). Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo*, 55(4), 167-180.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2021a). *Interventne službe*. Pridobljeno 10. 5. 2021 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/interventne-sluzbe/>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2021b). *Koordinatorji za preprečevanje nasilja*. Pridobljeno 10. 5. 2021 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/koordinacija/preprecevanje-nasilja/>

Socialna zbornica Slovenije (b. d.). *Izobraževanje*. Pridobljeno 17. 7. 2021 s <https://www.szslo.si/izobrazevanje>

Sodja, U. (2020). *Vplivi Covid-19 na nekatere vidike kakovosti življenja in družbene blaginje*. Ljubljana: Urad Republike Slovenije za makroekonomske analize in razvoj.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Ur. l. RS 16/2008. (Uradni list RS, št. 16/08, 68/16 in 54/17 – ZSV-H).

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS 3/2007. (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19 in 189/20 – ZFRO).

Nacionalni inštitut za javno zdravje (2021). *Izsledki raziskave za oceno potreb po psihosocialni podpori med epidemijo covida-19*. Pridobljeno 20. 8. 2021 s <https://www.nijz.si/sl/izsledki-raziskave-za-oceno-potreb-po-psihosocialni-podpori-med-epidemijo-covida-19>

9. PRILOGE

9.1. Vprašalnik

1. Kaj ste po poklicu?
2. Koliko časa delate v IS (tj. interventni službi)?

PROCES DELA

3. Kaj obsega vaše delo na posameznem delovnem področju (v stalni pripravljenosti/ob intervenciji/po intervenciji/po zaključku stalne pripravljenosti)?
4. Kakšne so potrebne priprave na intervencijo?
5. Kdaj se odločite za delo v paru? Kako si potem s sodelavko oz. sodelavcem delita delo?
6. Kdaj se odločite, da posredujete le s telefonskim pogovorom? (V katerih primerih in kako pogovor poteka?)

OKOLIŠČINE INTERVENCIJE

7. S kakšnimi primeri se srečujete pri svojem delu? Katere so najpogostejše situacije?
8. Kolikokrat gre za intervencijo za zaščito odrasle žrtve (ali so tu večinoma prisotni tudi otroci)? Kolikokrat pa gre za intervencijo za zaščito otroka?
9. Ali se zgodi, da je ista oseba večkrat obravnavana v IS?
10. Kako bi opredelili uspešno intervencijo?
11. Bi lahko predstavili primere dobrih praks pri svojem delu?

VLOGA IN POMEN SOCIALNODELOVNEGA RAVNANJA IN STROKE SOCIALNEGA DELA

12. Katera so pomembna znanja, veščine in spretnosti za delo?
13. Katere socialnodelovne koncepte in metode uporabljate pri delu?
14. Katera morebitna izobraževanja so vam na voljo za delo?

SODELOVANJE

15. Kako sodelujete znotraj IS?
16. S katerimi zunanjimi organizacijami še sodelujete?
17. S katerimi organizacijami bi bilo potrebno okrepiti ali vzpostaviti sodelovanje?
18. Kakšno vlogo ima sodelovanje pri vašem delu?

IZZIVI, DILEME IN IZBOLJŠAVE

19. Katere situacije vam pri delu predstavljajo izziv?
20. Kako narava dela, situacije na terenu vplivajo na vas?
21. S katerimi nevarnostmi se srečujete pri delu na terenu?
22. Kako poskrbite za svojo varnost?
23. Kako delo v IS vpliva na usklajevanje delovnega in zasebnega življenja?
24. Katere izboljšave bi bile potrebne na tem področju?

EPIDEMIJA COVIDA-19

25. Kako je potekalo delo v času epidemije? So bile kakšne posebnosti, ste bili ves čas prisotni na terenu?
26. S katerimi primeri ste se v tem obdobju najpogosteje srečevali?
27. Ali se je po vašem mnenju obseg nasilja v času epidemije povečal?

9.2. Odprto kodiranje

ANALIZA A

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	Po poklicu sem univ. dipl. soc. del.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
A2	Od leta 2009 dalje.	12 let in 8 mesecev	Čas dela	Delo v IS
A3	Ko sem dežurna, imam v stalni pripravljenosti, torej ko se zaključi poslovni čas CSD, pri sebi telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
A4	in vso potrebno dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
A5	Ob intervenciji se odzovem na klic s policije	Odziv na klic	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A6	in vzpostavim kontakt z uporabnikom, uporabnico	Vzpostavitev kontakta z uporabnikom oz. uporabnico	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A7	ter opravim pogovor po telefonu	Telefonski pogovor	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A8	ali odidem na teren	Odhod na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A9	Ob intervenciji žrtvi nudim potrebno pomoč	Nudjenje pomoči	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A10	in podporo	Nudjenje podpore	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A11	Po intervenciji pripravim poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A12	ki ga posredujem CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
A13	Po zaključku stalne pripravljenosti pa napišem poročilo	Priprava poročila	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju

A14	in predam torbo naprej	Predaja torbe	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
A15	V glavi si na hitro naredim načrt, v kateri smeri si bom začrtala intervencijo	Priprava načrta	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
A16	Prisotno je tudi veliko improviziranja	Improviziranje	Prilagajanje situaciji	Priprave na intervencijo
A17	ko prideš na teren, vidiš, kako stvari stojijo, kakšno je realno stanje	Ocena stanja na terenu	Prilagajanje situaciji	Priprave na intervencijo
A18	se potem temu prilagajam	Prilagajanje	Prilagajanje situaciji	Priprave na intervencijo
A19	Prvi pove, kaj rabi	Pomoč prvemu dežurnemu oz. dežurni	Delitev dela	Delo v paru
A20	ali pa si delo porazdelimo tudi na terenu	Razdelitev dela na terenu	Delitev dela	Delo v paru
A21	D drugega dežurnega prvi pokliče samo takrat, če ga potrebuje	Po potrebi	Razlogi	Delo v paru
A22	ali je to konzultacija o zadevi	Konzultacija o zadevi	Razlogi	Delo v paru
A23	ali če se gre na teren	Intervencije na terenu	Razlogi	Delo v paru
A24	Na našem CSD zelo vzpodbujamo, da se odide na teren v paru, saj so to navadno zelo zahtevne intervencije	Zahtevne intervencije	Razlogi	Delo v paru
A25	Glede delitve dela pa si potem sproti razdelimo, katera bo poklicala krizni center, taksi in tako dalje	Sprotna delitev dela	Delitev dela	Delo v paru
A26	od telefonskega razgovora ocenim, ali je potrebno opraviti teren	Presoja glede telefonskega pogovora	Odločitev za odhod na teren	Teren
A27	V primeru prepovedi približevanja načeloma najprej opravimo razgovor po telefonu	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Telefonski pogovor
A28	Preverimo, ali je oseba sama ali ima v bližini možnost mreže	Preverjanje glede sociale mreže	Potek pogovora	Telefonski pogovor

A29	se pogovorimo z žrtvijo, vprašamo, kako je povzročitelj sprejel seznanitev, da mu je izrečena prepoved približevanja	Pogovor z žrtvijo	Potek pogovora	Telefonski pogovor
A30	Preverimo torej, ali je sama, kdo ji je najbližje, temu rečemo prvi individualni varnostni načrt	Individualni varnostni načrt	Potek pogovora	Telefonski pogovor
A31	Vprašamo, ali se počuti dovolj varno doma ali se želi umakniti na varno lokacijo	Potreba po umiku žrtve	Primeri	Telefonski pogovor
A32	Srečujemo se z različnimi primeri	Različni primeri	Primeri	Okoliščine intervencije
A33	Imamo kategorije nasilje v družini	Nasilje v družini	Primeri	Okoliščine intervencije
A34	mladoletnice, ki begajo v škodljiva okolja, najpogosteje so to romske zadeve zaradi prezgodnjih porok, ko mladostnice pobegnejo od doma	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
A35	naša naloga pa je, da jo pripravimo, da se vrne nazaj	Vrnitev mladostnice domov	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
A36	Znotraj kategorije ogroženih otrok imamo otroke, ki sami doživljajo nasilje	Otroci, ki doživljajo nasilje	Primeri	Okoliščine intervencije
A37	opustitev starševske skrbi	Opustitev starševske skrbi	Primeri	Okoliščine intervencije
A38	težave v odraščanju, ko begajo od doma	Težave v odraščanju	Primeri	Okoliščine intervencije
A39	Potem imamo mladoletne tujce brez spremstva	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Primeri	Okoliščine intervencije
A40	Zdaj se je to nekoliko umirilo, recimo leta 2018 smo imeli največ intervencij na tem področju	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva (leto 2018)	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
A41	Naša naloga pri mladoletnih tujcih je, da smo tam kot skrbstveni organ, kar pomeni, da	Skrbstvena vloga	Namen intervencije	Okoliščine intervencije

	nadomeščamo starše			
A42	Potem obravnavamo še druge pripadnike ranljivih skupin, kjer gre za ljudi, ki so postavljeni pod skrbništvom	Ljudje pod skrbništvom	Primeri	Okoliščine intervencije
A43	invalidi	Invalidne osebe	Primeri	Okoliščine intervencije
A44	starejši ljudje	Ogroženi starejši ljudje	Primeri	Okoliščine intervencije
A45	Najpogostejše situacije so ukrep prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
A46	in situacije v povezavi z mladostniki	Mladostniki in mladostnice	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
A47	nasilje v družini	Nasilje v družini	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
A48	mladoletnice, ki begajo	Mladoletnice, ki begajo	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
A49	Kadar obravnavamo nasilje v družini vedno izhajamo iz predpostavke, da je odrasla žrtev zmožna poskrbeti za svoje otroke in delamo načrt pomoči z njo	Načrt pomoči	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
A50	Če pa ugotavljamo, da odrasla oseba ni zmožna poskrbeti, potem moramo iti po ukrepih za zaščito otroka	Ukrepi za zaščito otroka	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
A51	V IS opravljamo to nalogo po družinskem zakoniku, in sicer nujni odvzem	Odvzem otroka	Primeri	Okoliščine intervencije
A52	Kar pomeni, da je potrebno izpeljati samo namestitev otroka	Namestitev	Primeri	Okoliščine intervencije
A53	Ja, velikokrat. Pridejo obdobja, ko jih večkrat obravnavamo	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
A54	Uspešna intervencija je, da uspešno lahko izpeljem individualni varnostni načrt skupaj z žrtvijo	Izpeljava individualnega varnostnega načrta	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije

A55	da omogočimo žrtvi, da se počuti varno	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
A56	Pri ogroženih otrocih pa je uspešna intervencija to, da izpeljemo nujni odvzem brez večjih zapletov	Izpeljava brez večjih zapletov	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
A57	Kot dobro prakso bi pri svojem delu izpostavila predvsem to, kar je omogočil Družinski zakonik, in sicer, da nam je ministrstvo omogočilo drugega dežurnega. Pridobitev plačanega dela v paru vidim kot dobro prakso	Pridobitev drugega plačanega dežurnega oz. dežurne	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
A58	Potem je tukaj tudi delo z nekaterimi policijskimi postajami, ki kakor jaz temu rečem dobro socialno razmišljajo in tudi sami iščejo rešitve v zapletenih primerih	Sodelovanje s policijo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
A59	Imela sem primer, ko smo v IS obravnavali primer, kjer je bilo javljeno, da ni dobro poskrbljeno za starejšo osebo, ki je bila pod skrbništvom. Pri reševanju nastale situacije je bil v veliko pomoč policist, ki je aktivno prisostvoval v primeru in preveril dogajanje na terenu	Sodelovanje policista v primeru starejše osebe pod skrbništvom	Primeri	Dobra praksa
A60	Potrebno je veliko prilagodljivosti	Prilagodljivost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
A61	biti moraš pripravljen na krizno interveniranje, kar pomeni, da je potrebno delovati tukaj in zdaj	Delo tukaj in zdaj	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja

A62	ter se hitro odzivati	Odzivnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
A63	Pomembna je tudi visoka stopnja regulacije frustracij	Visoka stopnja regulacije frustracij	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
A64	Predvsem je potrebno poznati dinamiko nasilja	Znanje o nasilju	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
A65	Kar vidim kot izziv pri nekaterih posameznih policistih ali sodnikih, je primanjkljaj prepoznavanja psihičnega nasilja in potem poenostavljeni zaključki, neprepoznavanje značilnosti dolgoletnega bivanja v nasilju	Pomanjkljivo znanje o psihičnem nasilju	Izzivi pri delu	Izzivi
A66	Pri prvi informaciji je to kritična preučitev pobude	Kritična preučitev pobude	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A67	potem bi rekla medinstitucionalno sodelovanje	Medinstitucionalno sodelovanje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A68	ocena ogroženosti ali za odraslo žrtev nasilja ali za otroka	Ocena ogroženosti	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A69	v določenem delu taktike za zmanjševanje tveganja	Taktike za zmanjševanje tveganja	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A70	ko delamo individualni varnostni načrt, so to že taktike za zmanjševanje tveganja	Individualni načrt	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A71	Opremljamo jo z informacijami	Informiranje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A72	Kot pristop oz. metodo dela bi izpostavila delo v paru	Delo v paru	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A73	veščine zapisovanja, saj je pri zapisovanju predloga potrebno imeti utemeljitve	Zapisovanje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
A74	Lahko izbiramo iz nabora izobraževanj, ki so nam na voljo	Izobraževanja so na voljo	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
A75	nekaj pa je omejitev, saj so	Finančna omejenost izobraževanj	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja

	omejene finančne možnosti			
A76	če prepoznaš pri sebi, katero temo bi rad poglobil, se za to odločiš	Poglobitev znanja z izobraževanji	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
A78	Letos bomo imeli predavanje na tematiko psihičnega nasilja in travmatiziranosti žrtve, zato da se žrtvi verjame	Izobraževanja na temo nasilja	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
A79	Zelo dobro	Dobro sodelovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
A80	med sabo smo si pripravljene pomagati	Medsebojna pomoč	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
A81	Menim, da smo vzpostavile dobre delovne odnose	Dobri delovni odnosi	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
A82	Pomagamo si tudi v smislu, da se prilagodimo, npr. v času dopustov	Medsebojno prilagajanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
A83	Najpogosteje sodelujemo s policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
A84	zdravstvo	Zdravstvo	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
A85	psihiatrija	Psihiatrija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
A86	krizni centri	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
A87	V jeseni imamo delovno srečanje z vsemi službami, ki delamo na področju nasilja, tj. policija, državno tožilstvo in sodišče, naredimo pregled stanja, torej kaj (ne)deluje dobro	Delovno srečanje s policijo, državnim tožilstvom in sodiščem	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
A88	Okrepiti bi bilo potrebno s psihiatrijo	Psihiatrija	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
A89	Težavo vidim v primerih v povezavi s starostniki, saj jih niso pripravljene sprejeti	Namestitve starostnikov in starostnic	Namestitve	Izzivi
A90	Sodelovanje je ključno, saj si s	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje

	tem vsi olajšamo delo			
A91	da se doživljamo kot sodelavce, redki so primeri, ko komunikacija ne steče	Sodelavci	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
A92	Največji izziv so zame mladoletnic, ki bežijo v škodljiva okolja	Beganje mladoletnic	Izzivi pri delu	Izzivi
A93	saj tukaj ni protokola, po katerem bi ravnal in nato napisal potrebne stvari	Pomanjkanje protokolov	Izzivi pri delu	Izzivi
A94	Na Hrvaškem je v zakonodaji, da kdor nudi gostoljubje mladoletni osebi proti volji staršu, so te osebe v kazenskem prekršku. Pri nas to manjka in je bilo veliko razprav na to temo, vendar so nekako našli utemeljitev, da to ni potrebno, čeprav bi to veliko olajšalo zadevo	Zakonodaja na Hrvaškem v primeru beganja mladoletnikov	Primeri	Dobra praksa
A95	Izziv je tudi namestitev mladoletnika, ki je povzročitelj nasilja	Namestitev mladoletnika oz. mladoletnice – povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja	Namestitve	Izzivi
A96	invalidov	Namestitev invalidnih oseb	Namestitve	Izzivi
A97	V času covida-19 se je porajalo vprašanje, kam namestiti osebe, ki so se okužile z virusom	Namestitev oseb s covidom-19	Namestitve	Izzivi
A98	Zakon o socialnem varstvu, ki določa krajevno pristojnost CSD-jev, je izpustilo delovanje IS in mi delamo po naravnem dogovoru po kraju dogodka, torej da se odzove IS po kraju dogodka	Zakonsko urejeno delovanje IS	Potrebne izboljšave	Izzivi

A99	Kot poseben izziv vidim delo s psihiatrijo, saj recimo oseba, ki je odpeljana na psihiatrijo, se velikokrat do tam pomiri in tamkajšnji dežurni zdravnik ne vidi potrebe po sprejemu, če oseba na soglaša	Delo s psihiatrijo	Izzivi pri delu	Izzivi
A100	Izziv oz. težave je predstavljalo tudi glede klicanja številke IS. Na ta telefon lahko pokliče izključno policija, čeprav imamo včasih anomalije, ko številka, ki je tajna, pride direktno do uporabnikov	Klicanje tajne IS številke	Izzivi pri delu	Izzivi
A101	Zato delamo na ozaveščanju, da je številka IS tajna številka, kar se mi zdi dobro, saj je včasih bila to javna številka in so ljudje klicali ob večerih in spraševali npr. do kdaj je veljavna odločba, kdaj morajo kaj podaljšati	Ozaveščanje o tajnosti številke IS	Potrebne izboljšave	Izzivi
A102	videti smisel	Smiselnost dela	Narava dela	Izzivi
A103	denar ne poplača tega, kar se moraš prilagoditi	Potrebne prilagoditve	Narava dela	Izzivi
A104	Poskrbeti moram tudi za varstvo otroka v družini, vendar se da	Skrb za varstvo otrok	Narava dela	Izzivi
A105	določenih nevarnosti ne prepoznavam	Neprepoznavanje nevarnosti	Nevarnosti	Teren
A106	Je bilo pa v zadnjem času izrečeno več neposrednih groženj	Grožnje	Nevarnosti	Teren
A107	Glede varnosti pa gremo na teren s policijo, posebej ponoči	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
A108	Imeli smo veliko dela, da je	Razumevanje vloge IS	Izzivi pri delu	Izzivi

	ministrstvo razumelo, da je za prvo varnost zadolžena policija, mi pa potem vstopimo v proces			
A109	Delo vpliva na zasebna življenja	Vpliv dela na zasebno življenje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
A110	v času dežuranja si je potrebno organizirati privatni čas	Potrebna organizacija	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
A111	Pomeni, da si moraš svoj privatni čas prilagoditi	Prilagajanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
A112	Ko sem dežurna, se gibam znotraj regije	Gibanje znotraj regije	Narava dela	Izzivi
A113	Sistemske ureditve za namestitve starostnikov	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
A114	invalidov	Namestitve invalidnih oseb	Potrebne izboljšave	Izzivi
A115	in mlajših tujcev brez spremstva	Namestitve mlajših tujcev in tujk brez spremstva	Potrebne izboljšave	Izzivi
A116	Plačilo glede dela, saj so različna plačila za isto delo	Enakopravno plačilo	Potrebne izboljšave	Izzivi
A117	Pa tudi pogoji, saj je potrebno imeti pet let delovnih izkušenj za delo v interventni službi, medtem ko ista oseba lahko opravlja enako delo na CSD	Pogoji za delo	Potrebne izboljšave	Izzivi
A118	Potrebne bi bile sistemske namestitve za brezdomce, saj pri nas nimamo možnosti krizne namestitve za brezdomce	Namestitve brezdomcev in brezdomk	Potrebne izboljšave	Izzivi
A119	Sistemska rešitev je v trenutnih razmerah potrebna za osebe, ki so se okužile s covidom-19	Namestitve oseb s covidom-19	Potrebne izboljšave	Izzivi
A120	Ves čas smo bili na terenu	Prisotnost na terenu	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
A121	v prvem valu epidemije smo imeli dogovor s	Prisostvovanje preko telefona v nekaterih primerih	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19

	policijo, da v primeru mladoletnih tujcev brez spremstva prisostvujemo preko telefona			
A122	S takšnimi primeri kot tudi pred in po epidemiji	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covida-19
A123	Mogoče rahlo	Rahlo povečanje	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19
A124	Evidentiranega povečanega nasilja ni bilo	Neevidentiran povečan obseg nasilja	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19
A125	Lahko, da so se ljudje obračali na druge oblike	Obračanje na druge oblike pomoči	Razlage	Epidemija covida-19
A126	V drugem valu pa smo postali bolj pozorni na samo kvaliteto življenja in s tem tudi na doživljanje tega, kako se počutimo v odnosih, kaj nam ne ustreza	Večja pozornost na kvaliteto življenja v drugem valu	Razlage	Epidemija covida-19

ANALIZA B

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
B2	Dve leti in osem mesecev	2 leti in 8 mesecev	Čas dela	Delo v IS
B3	V stalni pripravljenosti čakam na klic	Pripravljenost na klic	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
B4	torej sem dosegljiva na telefon	Dosegljivost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
B5	Ob intervenciji se odzovem na klic	Odziv na klic	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B6	in presodim, ali je potrebno oditi na teren	Presoja glede potrebe po odhodu na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B7	ali lahko izpeljemo preko telefonskega pogovora	Telefonski pogovor	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B8	Ob intervenciji moram pridobiti informacije	Pridobitev informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem

				delovnem področju
B9	in nuditi vse informacije	Podajanje informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B10	ter podpora	Nudenje podpore	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B11	Potrebno je narediti tudi varnostni načrt	Varnostni načrt	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B12	torej opozoriti na nevarnosti	Opozoritev na nevarnosti	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B13	Preveriti, kako je poskrbljeno za varnost	Preverjanje varnosti	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B14	ali ima žrtev koga poleg sebe, na katerega se lahko opre	Socialna mreža žrtve	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B15	Prav tako je potrebno, da se žrtev počuti varno	Varnost žrtve	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B16	v kolikor se ne, je potreben umik v varno okolje	Umik žrtve v varno okolje	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B17	Po intervenciji pripravim poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B18	ga pošljem na pristojni CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
B19	Po zaključku stalne pripravljenosti pripravim poročilo ur	Priprava poročila ur	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
B20	jih posredujem koordinatorju	Posredovanje poročila ur koordinatorju	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
B21	To, da imam vso potrebno dokumentacijo	Pripravljena dokumentacija	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
B22	predvsem določeni obrazci	Imeti obrazce	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
B23	Potrebno je tudi biti v stalni pripravljenosti	Biti v stalni pripravljenosti	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo

B24	Prisotno je tudi veliko prilagajanja	Prilagajanje	Prilagajanje situaciji	Priprave na intervencijo
B25	Za delo v paru se odločim navadno, ko so intervencije na terenu	Intervencije na terenu	Razlogi	Delo v paru
B26	če gre za težje situacije	Težje situacije	Razlogi	Delo v paru
B27	Glede delitve dela je navadno tako, da tisti, ki je prvi dežurni, prevzema vlogo vodenja	Prvi dežurni oz. dežurna prevzema vlogo vodenja	Delitev dela	Delo v paru
B28	ampak je odvisno tudi od situacije	Odvisno od primera	Delitev dela	Delo v paru
B29	če katera od nas bolje pozna situacijo, se tako lažje poveže in posreduje	Delitev glede na poznavanje situacije	Delitev dela	Delo v paru
B30	Načeloma pa ni točnega pravila, kdaj bo kdo kaj delal	Ni pravila glede delitve dela	Delitev dela	Delo v paru
B31	Če ocenim, da ni potrebno iti na teren	Ni potrebna prisotnost na terenu	Razlogi	Telefonski pogovor
B32	da se lahko zadeve uredijo, normalizirajo že s telefonskim pogovorom	Ureditve zadev s telefonskim pogovorom	Razlogi	Telefonski pogovor
B33	da pridobijo vse potrebne usmeritve in informacije	Podajanje usmeritev in informacij	Potek pogovora	Telefonski pogovor
B34	občasno potrebna tudi namestitve na varno lokacijo	Namestitve	Odločitev za odhod na teren	Teren
B35	če žrtev nima telefona, je potrebno oditi na teren, preveriti situacijo	Preverjanje situacije	Odločitev za odhod na teren	Teren
B36	nuditi vse informacije ter podporo	Nudenje informacij in podpore	Odločitev za odhod na teren	Teren
B37	narediti varnostni načrt, opozoriš na nevarnosti	Varnostni načrt	Odločitev za odhod na teren	Teren
B38	v kolikor se žrtev ne počuti varno, je potreben umik v varno okolje	Umik v varno okolje	Odločitev za odhod na teren	Teren
B39	Pri svojem delu se srečujem z zelo različnimi primeri	Različni primeri	Primeri	Okoliščine intervencije
B40	z ogroženostjo otrok	Ogroženost otrok	Primeri	Okoliščine intervencije
B41	in starejših osebe	Ogroženi starejši ljudje	Primeri	Okoliščine intervencije

B42	nasiljem v družini	Nasilje v družini	Primeri	Okoliščine intervencije
B43	migranti	Migranti in migrantke	Primeri	Okoliščine intervencije
B44	z mladoletnimi tujci brez spremstva	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Primeri	Okoliščine intervencije
B45	Potem so tukaj pobegi otrok iz družin in zavodov	Pobegi otrok iz družin in zavodov	Primeri	Okoliščine intervencije
B46	Včasih gre tudi samo za posvete, ko pokliče policija, kaj bi lahko storili in ni potrebno naše posredovanje	Posvet	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
B47	torej gre samo za informativni pogovor	Informativni pogovor	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
B48	Glede najpogostejših situacij bi rekla, da je to odvisno od obdobja	Odvisno od obdobja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
B49	pride obdobje, ko so bili primeri mladoletnih tujcev brez spremstva najpogostejši	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
B50	Včasih pa pridejo obdobja, ko je veliko prepovedi približevanja zaradi nasilja	Ukrep prepovedi približevanja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
B51	Pogostokrat gre za intervencijo za zaščito odrasle žrtve, lahko bi rekla, da ob vsakem terminu dežuranja	Pogostokrat	Intervencija za zaščito odrasle žrtve	Okoliščine intervencije
B52	Glede prisotnosti otrok je odvisno, ali gre za starejše ali mlajše pare	Odvisno od primera	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
B53	Glede intervencije za zaščito otrok gre za odvzeme	Odvzem otroka	Primeri	Okoliščine intervencije
B54	namestitve v krizne centre	Namestitve v KC	Primeri	Okoliščine intervencije
B55	Je pa veliko primerov begavk v škodljiva okolja	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
B56	Ni konstante, so obdobja, ko je določenih primerov več ali manj	Odvisno od obdobja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije

B57	Seveda, velikokrat	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
B58	Da je v tistem trenutku zagotovljena varnost žrtve	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
B59	da se lahko naslednji dan stvari uspešno razrešijo	Uspešna razrešitev	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
B60	Sodelovanje s policijo, ko se med seboj dopolnjujemo, ko nam pridejo nasproti, se odzovejo	Sodelovanje s policijo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
B61	Primer dobre prakse je, ko se umakne žrtev iz okolja, npr. bila sem v intervenciji, ko je bila družina in napetost med starši ter otrokom, in smo poskrbeli, da se je otrok umaknil v krizni center. Izkazalo se je, da je bila dobra odločitev, saj so imeli čas za premislek	Umik žrtve v KC	Primeri	Dobra praksa
B62	Komunikacijske sposobnosti	Komunikacijske spretnosti	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B63	empatija	Empatija	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B64	da poskušaš razumeti situacijo	Razumevanje	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B65	da poskušaš omiliti stisko	Omilitev stiske	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B66	da daš jasne informacije, ki jih ljudi potrebujejo v tistem trenutku	Jasnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B67	Tudi potrpežljivost	Potrpežljivost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B68	odločnost, saj se je v tistem trenutku potrebno nekaj odločit	Odločnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
B69	Potrebno je prepoznati različne oblike nasilja, kar je zahtevno	Znanje o nasilju	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
B70	Izpostavila bi delo v paru, saj je v pomoč, da lahko pokličeš sodelavca	Delo v paru	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja

	in se z njim posvetuješ			
B71	potem še zapisovanje	Zapisovanje	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
B72	delo s posameznikom	Delo s posameznikom oz. posameznico	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
B73	delo s skupino	Delo v skupini	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
B74	V okviru CSD imamo možnost iti na različna izobraževanja	Izobraževanja v okviru zaposlitve	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
B75	Vsako izobraževanje je dobrodošlo in pomaga pri delu, saj so to dodatna znanja	Uporabnost izobraževanj	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
B76	Med seboj se povezujemo	Povezovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
B77	si pomagamo	Medsebojna pomoč	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
B78	Z nevladnimi organizacijami	Nevladne organizacije	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
B79	v krizne centre	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
B80	z bolnišnicami	Bolnišnica	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
B81	s policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
B82	z zdravstvenimi domovi	Zdravstveni dom	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
B83	Odvisno je, s kom sodeluješ	Odvisno s kom sodeluješ	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
B84	včasih je oseba na drugi strani neodzivna, zato bi bilo v tej smeri, da bi bile osebe odzivne, pripravljene na sodelovanje	Vzpodbuda k sodelovanju	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
B85	Sodelovanje je najpomembnejše	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
B86	ključno je sodelovanje vseh deležnikov, da se zadeva lahko razreši	Sodelovanje vse deležnikov	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
B87	Nove situacije	Nove situacije	Izzivi pri delu	Izzivi
B88	velikokrat tudi po več letih dela te lahko preseneti in ne veš točno, kako	Iskanje rešitve	Izzivi pri delu	Izzivi

	bi odreagirai in je izziv, da najdeš rešitev			
B89	Izziv je tudi namestitve invalidnih oseb	Namestitve invalidnih oseb	Namestitve	Izzivi
B90	starostnikov, saj ni vzpostavljeno	Namestitve starostnikov in starostnic	Namestitve	Izzivi
B91	Glede narave dela lahko rečem, da imam rada, da je akcija	Akcija	Narava dela	Izzivi
B92	Včasih pomislim na to, kako se po intervenciji določen dogodek razpleta	Razmišljanje o dogodkih v IS	Narava dela	Izzivi
B93	teren v romskem naselju, saj so ljudje takrat še bolj vznemirjeni	Teren v romskem naselju	Nevarnosti	Teren
B94	Za varnost poskrbimo s spremstvom policije	Spremljavo policije	Skrb za varnost	Izzivi
B95	Poskušamo tudi določene razgovore opraviti na policiji, da se po nepotrebnem ne izpostavljamo nevarnostim	Srečanje na policijski postaji	Skrb za varnost	Izzivi
B96	Na zasebno življenje zelo vpliva	Vpliv dela na zasebno življenje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
B97	je potrebno biti v okolici doma, da ob primeru intervencije lahko takoj reagiraš	Hitro reagiranje	Narava dela	Izzivi
B98	Glede na urnik dežuranja si je potrebno potem prilagoditi svoj zasebni urnik	Prilagajanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
B99	Zgodi se tudi, da ni počitka, saj so intervencije lahko ponoči in trajajo več ur	Čas intervencij (ponoči)	Narava dela	Izzivi
B100	Nameščanje oseb, kot so starostniki	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
B101	invalidi	Namestitve invalidnih oseb	Potrebne izboljšave	Izzivi
B102	Potem tudi enakopravno plačilo vseh, ki	Enakopravno plačilo	Potrebne izboljšave	Izzivi

	delajo v interventni službi			
B103	Načeloma je delo potekalo nespremenjeno	Nespremenjeno delo	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
B104	odhajali smo na teren tako kot tudi pred epidemijo	Prisotnost na terenu	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
B105	Težko bi izpostavila najpogostejše primere, bile so različne situacije, ne bi mogla izpostaviti, da je bilo česa več kot pred epidemijo	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covida-19
B106	Menim, da ne	Ne	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19
B107	kar ne pomeni, da se ni povečal obseg v nasilja, vendar v interventni službi ni bilo obravnavanih več primerov na podlagi epidemije	Možno povečanje obsega nasilja, vendar ne v IS	Razlage	Epidemija covida-19

ANALIZA C

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
C2	Pet let	5 let	Čas dela	Delo v IS
C3	V stalni pripravljenosti, torej to je izven delovnega časa CSD, imam pri sebi potrebno dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C4	obrazci	Imeti obrazce	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C5	kontakti	Imeti kontakte	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C6	telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C7	V intervencijo se vključimo na pobudo policije, ki	Vključitev na pobudo policije	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem

	razpolaga z že veliko informacijami			delovnem področju
C8	Oceniti moramo, ali je žrtev varna	Varnost žrtve	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
C9	in podati nadaljnje informacije	Podajanje informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
C10	Po intervenciji zapišem poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
C11	in ga pošljem CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
C12	po zaključku stalne pripravljenosti pripravim poročilo	Priprava poročila	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C13	predam stvari naslednji dežurni	Predaja stvari naslednji dežurni oz. dežurnemu	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
C14	Priprave imamo, imamo izdelane protokole	Izdelani protokoli	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
C15	Priprave so potrebne v smislu, da poznamo sistem	Poznavanje sistema	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
C16	vsaka situacija je drugačna	Raznolikost situacij	Prilagajanje situaciji	Priprave na intervencijo
C17	Delo v paru je lažje, saj omogoča konzultacije	Konzultacija o zadevi	Razlogi	Delo v paru
C18	tudi fizično lažje, npr. včasih sta potrebna dva avtomobila	Fizično lažje	Razlogi	Delo v paru
C19	Za to se odločimo, če ocenim da moram na teren	Intervencije na terenu	Razlogi	Delo v paru
C20	bi potrebovala pomoč	Potreba po pomoči	Razlogi	Delo v paru
C21	Torej, ko so bolj zahtevne situacije	Zahtevne situacije	Razlogi	Delo v paru
C22	Posebne delitve ni, bolj po lastni presoji	Delitev dela po lastni presoji	Delitev dela	Delo v paru
C23	tista, ki je navadno prva dežurna, sprejema vse klice s policije in se prva vključi ter nato po potrebi pokliče drugo	Pomoč prvemu dežurnemu oz. dežurni	Delitev dela	Delo v paru

	dežurno, če jo potrebuje			
C24	Če ocenim po telefonu, da je žrtev na varnem, potem ne odidem na teren in posredujem le s telefonskim pogovorom	Preverjanje varnosti žrtve	Odločitev za odhod na teren	Teren
C25	Primeri so različni	Različni primeri	Primeri	Okoliščine intervencije
C26	ukrepanja za zaščito otrok	Zaščita otrok	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
C27	in odraslih žrtev nasilja	Zaščita odraslih žrtev nasilja	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
C28	zaščita starih ljudi, npr. če star človek živi sam, v neprimernih razmerah, ima nezadovoljene osnovne potrebe	Zaščita starejših ljudi	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
C29	potem mladoletni tujci brez spremstva	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Primeri	Okoliščine intervencije
C30	kjer smo mi dolžni sodelovati pri pogovoru za zaščito otroka	Sodelovanje pri pogovoru za zaščito otrok	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
C31	Obravnavanje starejših oseb je bistveno redkeje	Redko obravnavanje starejših oseb	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
C32	kadar se zgodi, je problem, obstaja lista domov za stare, ki naj bi nujne namestitve izvajali, ampak v praksi zadeve potekajo drugače	Težave pri nujnih namestitvah	Namestitve	Izzivi
C33	Na podlagi naše prošnje nato namestitve izvedejo na podlagi nujne medicinske pomoči	Namestitev na podlagi NMP	Namestitve	Izzivi
C34	Veliko je tudi begavk od doma, še posebej v obdobju proti koncu šolskega leta	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
C35	Za najpogostejše situacije bi opredelila nasilje v družini	Nasilje v družini	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije

C36	pri nas tudi mladoletni tujci zaradi meje	Mladoletni tujci in tujke	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
C37	Na dva meseca vsaj enkrat, ko pobegnejo otroci, mladoletni tujci od doma k sorodnikom	Enkrat na dva meseca	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
C38	smo dolžni zanj poskrbet, dokler ga ne prevzame skrbstveni organ ali starši iz matične države	Skrbstvena vloga	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
C39	Njih namestimo v krizni center	Namestitev pobeglih otrok v KC	Namestitve	Izzivi
C40	Pogostokrat gre za intervencijo za zaščito odrasle žrtve	Pogostokrat	Intervencija za zaščito odrasle žrtve	Okoliščine intervencije
C41	vendar gre pogostokrat tudi za primere, ko so otroci že odrasli, odseljeni ali pa jih tudi ni	Odvisno od primera	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
C42	V okviru IS smo že odvezemali mladoletne otroke	Odvzem otroka	Primeri	Okoliščine intervencije
C43	Da, velikokrat	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
C44	Uspešna intervencija je, če je lahko za nekoga, ki je v delu interventne službe močno ogrožen, poskrbljeno tako, da je ob koncu intervencije oseba na varnem	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
C45	Na primer v primeru nasilja v družini, ko so možu izrekli ukrep prepovedi približevanja, sem nato vstopila v stik z ženo, ki je povedala, da otroci niso prisotni in se sedaj in po koncu intervencije počuti varno	Varnost žrtve v primeru nasilja v družini	Primeri	Dobra praksa
C46	Potem mladoletnica, ki je	Vrnitev begavke domov	Primeri	Dobra praksa

	pobegnili iz kriznega centra, policisti so jo našli in skupaj smo na policijski postaji sklenili dogovor med njo, očetom, policijo in nami, da se vrne domov			
C47	Potem dogodek, ko je mama na mejnem prehodu iz avta kričala: »Nasilje!« in je policija nato mamo skupaj z otrokom zadržala, dokler nisem prišla, očeta pa so odpravili naprej. Zadevo smo rešili tako, da smo njo in otroka namestili v krizni center za ženske in otroke, žrtve nasilja in nato v varno hišo	Namestitev žrtve z otrokom v primeru nasilja	Primeri	Dobra praksa
C48	Pa potem primer mladoletnega tujca, ko je šlo za nezakonit prehod meje in je nato zaposil za azil. Sodelovali smo v razgovoru in ga nato namestili	Razgovor in namestitev mladoletnega tujca in tujke	Primeri	Dobra praksa
C49	Strokovna znanja	Strokovno znanje	Znanje	Socialmodelovna ravnanja
C50	pogum	Pogum	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
C51	odločnost	Odločnost	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
C52	hitro odločanje	Hitro odločanje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
C53	zaupanje samemu sebi	Zaupanje sebi	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
C54	Zapisovanje	Zapisovanje	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
C55	pogovor	Pogovor	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
C56	delo v paru	Delo v paru	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
C57	Imeli smo predavanja na temo nasilja	Izobraževanja na temo nasilja	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
C58	družinskega zakonika	Izobraževanje na temo družinskega zakonika	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja

C59	Dobro sodelujemo, nimam pripomb	Dobro sodelovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
C60	med seboj se poznamo, posvetujemo	Posvetovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
C61	S policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
C62	z zdravstvom	Zdravstvo	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
C63	nujno medicinsko pomočjo	Nujna medicinska pomoč	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
C64	s kriznimi centri	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
C65	z varnimi hišami	Varna hiša	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
C66	Menim, da je trenutno sodelovanje s potrebnimi organizacijami dobro vzpostavljeno	Sodelovanje je dobro vzpostavljeno	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
C67	Sodelovanje je pomembno, saj na podlagi dobrega sodelovanja pridemo do dobrih odločitev za uporabnike	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
C68	Nasilje mi je vedno izziv	Nasilje	Izzivi pri delu	Izzivi
C69	Izziv je tudi namestitev starostnikov	Namestitev starostnikov in starostnic	Namestitve	Izzivi
C70	Narava dela in situacije na terenu redko vplivajo name	Narava dela redko vpliva	Narava dela	Izzivi
C71	Mnogo nevarnosti je lahko prisotnih	Veliko nevarnosti	Nevarnosti	Teren
C72	groženj	Grožnje	Nevarnosti	Teren
C73	agresivnega, nasilnega vedenja	Nasilno vedenje	Nevarnosti	Teren
C74	je zraven prisotno veliko policajev, ki skrbijo za varnost	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
C75	se je večkrat zgodilo, ko je bila ponoči intervencija, drugi dan pa je bilo potrebno priti v službo, opravljati	Čas intervencij (ponoči)	Narava dela	Izzivi

	redno delo in včasih še zaključevanje, preusmerjanje kakšnega dela iz interventne službe			
C76	Včasih je težko usklajevati oboje, zato je potrebna organizacija	Potrebna organizacija	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
C77	Menim, da so dosedanje spremembe že veliko pripomogle, saj je na področju nasilja veliko boljše, imamo zakon o preprečevanju nasilja, varne hiše, ukrep prepovedi približevanja	Pozitivne spremembe dosedanjih izboljšav	Potrebne izboljšave	Izzivi
C78	Potrebne izboljšave pa bi bile nujne glede namestitve za kategoriji starostnikov	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
C79	in invalidov, da bi bilo to boljše dorečeno in s tem posledično lažje izvedljivo za uporabnike	Namestitve invalidne osebe	Potrebne izboljšave	Izzivi
C80	Delo v času epidemije je potekalo kot običajno	Nespremenjeno delo	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
C81	držimo se varnostnih ukrepov, torej razkuževanje, maske	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
C82	Primeri so bili takšni kot običajno	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covid-19
C83	Menim, da ne, kljub temu da se je po medijih veliko govorilo o tem	Ne	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covid-19
C84	Glede na znanje in izkušnje predvidevam, da je bilo več nasilja, ampak prijav pa ni bilo več, mogoče celo manj	Več nasilja, manj prijav	Razlage	Epidemija covid-19
C85	Menim, da je zaprtost zaradi	Stiske zaradi zaprtosti	Razlage	Epidemija covid-19

	covida-19 povzročila več stisk in težav			
C86	ne pa tudi neposrednih prijav, saj se žrtve niso odločile prijaviti nasilja	Manj odločitev za prijavo nasilja	Razlage	Epidemija covida-19

ANALIZA D

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D1	Magistrica socialnega dela	Magistrica socialnega dela	Izobrazba	Delo v IS
D2	Osem mesecev	Osem mesecev	Čas dela	Delo v IS
D3	V stalni pripravljenosti je naloga, da sem ves čas pripravljena na klic	Pripravljenost na klic	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D4	imam ves čas telefon IS	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D5	vso potrebno dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D6	službeni avto	Imeti avto	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D7	Ob intervenciji se javim na klic	Odziv na klic	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D8	policist mi poda osebne informacije uporabnikov, kratki opis zaznanega dogajanja	Pridobitev informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D9	Potem si naredim hitri načrt dela	Priprava hitrega načrta dela	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D10	vstopim v kontakt z osebo	Vzpostavitev kontakta z uporabnikom oz. uporabnico	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D11	in precnim, ali moram oditi na teren	Presoja glede potrebe po odhodu na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D12	Po intervenciji pripravim poročilo o intervenciji	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju

D13	ga posredujem pristojnemu CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D14	takoj po intervenciji obvestim tudi vodjo IS	Obveščanje vodje IS	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D15	Nato nadaljuješ s stalno pripravljenostjo	Nadaljevanje s stalno pripravljenostjo	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
D16	Po zaključku stalne pripravljenosti pa predam telefon	Predaja telefona	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D17	vso potrebno dokumentacijo	Predaja dokumentacije	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D18	in potrebne informacije	Predaja informacij	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
D19	Jaz imam vedno vse pripravljeno, torej vse potrebne stvari	Pripravljene stvari	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
D20	dokumentacijo	Pripravljena dokumentacija	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
D21	avto, da lahko čim prej odidem od doma.	Pripravljen avto	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
D22	Za delo v paru se odločim, ko ocenim, da je to potrebno	Po potrebi	Razlogi	Delo v paru
D23	ko se znajdem v situaciji, da potrebujem še dodatno podporo	Potreba po dodatni podpori	Razlogi	Delo v paru
D24	Odkvisno do primera do primera	Odkvisno od primera	Delitev dela	Delo v paru
D25	se lahko skupaj s sodelavko pogovoriva	Konzultacija o zadevi	Razlogi	Delo v paru
D26	Ni pa posebne delitve dela	Ni pravila glede delitve dela	Delitev dela	Delo v paru
D27	navadno se prej pogovoriva	Pogovor	Razlogi	Delo v paru
D28	narediva načrt dela	Načrt dela	Delitev dela	Delo v paru
D29	Po mojih izkušnjah sva potem potrebne stvari uredili skupaj	Skupno urejanje zadev	Delitev dela	Delo v paru
D30	ko gre za kakšno nastanitev, da je ena z žrtvijo,	Ena z žrtvijo, druga kliče	Delitev dela	Delo v paru

	druga pa po telefonu kliče potrebne institucije	potrebne institucije		
D31	Najpogostejše ob izrečenem ukrepu prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Telefonski pogovor
D32	preko telefonske pogovora z njo soustvariš individualni varnostni načrt	Individualni varnostni načrt	Potek pogovora	Telefonski pogovor
D33	se glede na njeno ogroženost in željo po umiku odločiš, ali je potreben teren ali ne	Ogroženost in želja po umiku	Odločitev za odhod na teren	Teren
D34	V ostalih primerih pa sem vedno odšla na teren	V veliko primerih	Primeri	Teren
D35	Najpogostejše situacije pri meni so bile nudenje prve socialne pomoči žrtvi nasilja in otroku	Prva socialna pomoč žrtvi nasilja in otroku	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
D36	in nudenje pomoči ob izreku prepovedi približevanja določeni osebi	Ukrep prepovedi približevanja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
D37	Potem so primeri še nudenje pomoči žrtvi nasilja	Pomoč žrtvi nasilja	Primeri	Okoliščine intervencije
D38	in namestitev v varno okolje	Namestitev	Primeri	Okoliščine intervencije
D39	gre za mladoletnika, ki se znajde v kakršni koli stiski	Mladoletnik v stiski	Primeri	Okoliščine intervencije
D40	namestitev v krizni center	Namestitev v KC	Primeri	Okoliščine intervencije
D41	Poleg tega so še primeri mladoletnih tujcev brez spremstva	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Primeri	Okoliščine intervencije
D42	nudenje prve socialne pomoči mladoletnemu povzročitelju nasilja ob izreku prepovedi približevanja	Prva socialna pomoč povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja ob izreku prepovedi približevanja	Primeri	Okoliščine intervencije
D43	nudenje pomoči osebi, ki je postavljena pod skrbništvo	Ljudje pod skrbništvom	Primeri	Okoliščine intervencije
D44	nudenje pomoči starejši osebi, ki je	Starejši ljudje v stiski	Primeri	Okoliščine intervencije

	brez svojcev in se zaradi starostnih sprememb znajde v hudi stiski ali se izgubi			
D45	Lahko bi rekla, da gre za situacije, kjer ponekod so prisotni otroci, ponekod pa ne, pol pol	Polovica primerov	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
D46	Da, velikokrat	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
D47	Kot uspešno intervencijo bi opredelila, ko veš, da nekomu pomagaš	Pomoč	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
D48	da pride na varno, mu nudi občutek varnosti	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
D49	razbremenitve	Razbremenitev žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
D50	Dobro sodelovanje z drugimi institucijami, tj. policija	Sodelovanje s policijo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
D51	taksi službe	Sodelovanje s taxi službo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
D52	Se mi zdi, da ko pride do pretoka informacij, ko več ljudi stopi skupaj in skupaj z žrtvijo, najdemo rešitev, se izkaže za najboljše	Pretok informacij	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
D53	Vsekakor znanje, ki ga pridobiš v okviru strokovnega izpita iz socialnega znanja	Strokovno znanje	Znanje	Socialmodelovna ravnanja
D54	empatija	Empatija	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
D55	sodelovanje	Sodelovanje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
D56	biti pripravljen na vse	Pripravljenost na vse	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
D57	znati odreagirati, torej da ne zmrzneš	Odreagiranje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
D58	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
D59	delo tukaj in zdaj	Delo tukaj in zdaj	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja

D60	iskanje možnih rešitev	raziskovanje možnih rešitev	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
D61	pogovor, vse temelji na podlagi pogovora	Pogovor	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
D62	potem ocena ogroženosti	Ocena ogroženosti	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
D63	To so izobraževanja, ki so na voljo v okviru zaposlitve, organizira jih Socialna zbornica, Skupnost centrov za socialno delo	Izobraževanja v okviru zaposlitve	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
D64	Vsako izobraževanje, ki je na voljo, koristi tudi pri delu v interventni službi	Uporabnost izobraževanj	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
D65	Imamo pa za IS dvakrat ali večkrat na leto intervizijo, ki je zame kot izobraževanje, torej izmenjava izkušenj, primerov, načinov ravnanja	Intervizija	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
D66	Dobro sodelujemo	Dobro sodelovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
D67	Dogovorjeno je, da smo si vedno na voljo, pomembno se mi zdi, da je vodja interventne službe vedno na voljo, tudi za razbremenilne pogovore	Odzivnost	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
D68	Jaz se zelo dobro počutim, lahko se zanesem na sodelavke	Zanesljivost	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
D69	Sodelujemo tudi z drugimi interventnimi službami	Interventna služba	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
D70	s policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
D71	s kriznimi centri za mlade in za žrtve nasilje	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
D72	z varnimi hišami	Varna hiša	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
D73	z domom starejših občanov	Dom starejših občanov	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje

D74	s taksi službo za prevoz	Taksi	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
D75	Po mojih izkušnjah sem do sedaj z vsemi dobro sodelovala	Pomembno dobro sodelovanje	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
D76	Sodelovanje je zelo pomembno	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
D77	vsak mora dati svoj delež, da se zmanjša stiska osebe in zagotovimo njeno varnost	Pomembno skupno sodelovanje	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
D78	Ključno je povezovanje	Povezovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
D79	Izziv pri delu mi predstavljajo predvsem situacije na terenu	Situacije na terenu	Izzivi pri delu	Izzivi
D80	ko je potrebno zagotoviti varnost žrtve	Zagotovitev varnost žrtve	Izzivi pri delu	Izzivi
D81	narediti z njo individualni varnostni načrt v obsegu, da bo zagotovljena njena varnost	Izdelava varnostnega načrta	Izzivi pri delu	Izzivi
D82	Izziv mi je, ko se kljub vsemu nasilju žrtev ne želi umakniti in potem iščem vse možne načine, da bi zagotovila njeno varnost	Neželen umik žrtve	Izzivi pri delu	Izzivi
D83	Se mi zdi pa izkušnja v interventni službi zelo pomembna in koristno je, če pridobiš te vrste izkušnje, saj se moraš znajti na različnih področjih	Pomembnost izkušnje dela v IS	Narava dela	Izzivi
D84	Vpliva	Narava dela vpliva	Narava dela	Izzivi
D85	pogosto so intervencije dolgotrajne in ponoči	Obsežnost intervencij	Izzivi pri delu	Izzivi
D86	Na začetku sem bila zelo nervozna	Nervoznost	Narava dela	Izzivi
D87	Svoj delež ima tudi teža teh intervencij, torej ali si vse naredil	Težke situacije	Izzivi pri delu	Izzivi
D88	Ko gre za konfliktne	Ogroženost	Nevarnosti	Teren

	situacije, se počutiš ogroženega			
D89	npr. odvzem otroka, saj to ni za nikogar prijetna situacija	Neprijetnost situacij	Nevarnosti	Teren
D90	Za svojo varnost poskrbim s spremstvom policije	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
D91	prisotnostjo druge sodelavke	Delo s sodelavko	Skrb za varnost	Izzivi
D92	Vpliva, saj je potrebno usklajevati	Usklajevanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
D93	se prilagoditi glede na termin dežuranja	Prilagajanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
D94	Da bi bilo na voljo več takojšnje podpore za ljudi, brez čakalnih dob in plačila	Takojšnja pomoč brez čakanja	Potrebne izboljšave	Izzivi
D95	Potem tudi glede starostnikov, da bi bile zagotovljene namestitve	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
D96	Delo je potekalo brez sprememb	Nespremenjeno delo	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
D97	Izvajali smo vse potrebne ukrepe	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
D98	je bil pa potreben kakšen test za namestitve v npr. krizni center in v enem primeru je to vplivalo na odločitev uporabnice, ki se zaradi tega nato ni želela umakniti, saj je bil pogoj izolacija in opravljanje testa	Potrebno testiranje za namestitev	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
D99	Enaki primeri kot navadno	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covida-19
D100	Glede te trditve se ne bi mogla opredeliti, verjamem, da je bilo veliko primerov, ne morem pa reči, da se je povečal ali zmanjšal	Neopredeljenost	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19

ANALIZA E

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E1	Po poklicu sem univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
E2	Od leta 2019	2 leti in 8 mesecev	Čas dela	Delo v IS
E3	V stalni pripravljenosti pomeni, da s sabo stalno nosim telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E4	sem dosegljiva	Dosegljivost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E5	Ob intervenciji poskušam od klica policije pridobiti čim več informacij	Pridobitev informacij	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E6	za katero zadevo gre	Ocena zadeve	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E7	Prav tako vzpostavimo kontakt z osebo	Vzpostavitev kontakta z uporabnikom oz. uporabnico	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E8	Včasih je potrebno urediti naročilnico za taksi, v kolikor potrebujemo prevoz	Ureditev naročilnice, prevoza	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E9	Po intervenciji pripravim poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E10	oddam vodji interventne službe	Oddaja poročila vodji IS	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E11	in CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E12	Po intervenciji vrnem avto	Vrnitev avta	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E13	preverim, da so vse zadeve pripravljene	Priprave za naprej	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
E14	Po zaključku stalne	Predaja torbe	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju

	pripravljenosti predam torbo			delovnem področju
E15	telefon naslednji dežurni	Predaja telefona	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E16	tudi kakšne informacije, ki so pomembne za naslednjo dežurno	Predaja informacij	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E17	Pripravim tudi poročilo o stalni pripravljenosti	Priprava poročila	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
E18	Ves čas se zadržujem na območju, kjer deluje IS	Zadrževanje na območju delovanja IS	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
E19	pripravljen imam službeni avto	Pripravljen avto	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
E20	interventno torbo	Pripravljena interventna torba	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
E21	Vedno imamo s seboj tudi zakonodajo, saj bi v primeru nujnega odvzema bilo potrebno napisati predlog sodišču v roku 12-ih ur	Pripravljena zakonodaja	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
E22	Za delo v paru se odločim ob zahtevnih intervencijah	Zahtevne situacije	Razlogi	Delo v paru
E23	vsekakor takrat, ko gre za odvzem otroka	Odvzem otroka	Razlogi	Delo v paru
E24	Delo si sproti deliva po dogovoru	Sprotna delitev dela	Delitev dela	Delo v paru
E25	S telefonskim pogovorom posredujem, ko ocenim, da je možno zadevo urediti s telefonskim pogovorom	Ureditev zadev s telefonskim pogovorom	Primeri	Telefonski pogovor
E26	V primerih, torej ko ni potrebna naša prisotnost	Ni potrebna prisotnost na terenu	Razlogi	Telefonski pogovor
E27	Večina ukrepov prepovedi približevanja uredimo po telefonu	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Telefonski pogovor
E28	če pa zaznamo, da je žrtev preveč v stiski	Stiska žrtve	Odločitev za odhod na teren	Teren

E29	potrebuje dodatno podporo, odidemo na teren	Potreba žrtve po dodatni podpori	Odločitev za odhod na teren	Teren
E30	Ukrepi prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Okoliščine intervencije
E31	mladoletni otroci s kompleksnimi težavami	Mladoletni otroci s kompleksnimi težavami	Primeri	Okoliščine intervencije
E32	Mladoletniki in mladoletnice, ki begajo	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
E33	mladoletniki, kjer gre za upor zoper starša	Upor mladoletnika proti starša	Primeri	Okoliščine intervencije
E34	Imela sem primer predšolskega otroka, ki je odtaval oz. se izgubil	Otrok, ki se izgubi	Primeri	Okoliščine intervencije
E35	Imela sem tudi primer, ko so me klicali z mejnega prehoda, saj je bila zaznamba, da otrok ne sme prečkati meje	Prepoved prečkanja meje otroka	Primeri	Okoliščine intervencije
E36	Kličejo nas tudi v primerih starejših ogroženih, ko ne morejo sami poskrbeti zase, nimajo socialne mreže	Ogroženi starejši ljudi	Primeri	Okoliščine intervencije
E37	Glede najpogostejših situacij je odvisno od obdobja, kdaj dežuraš	Odvisno od obdobja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
E38	Najpogosteje, kadar gre za zaščito odrasle žrtve, torej ukrep prepovedi približevanja, so zraven prisotni tudi otroci	V primeru ukrepa prepovedi približevanja	Intervencija za zaščito odrasle žrtve	Okoliščine intervencije
E39	Glede intervencij za zaščito otroka jih je kar nekaj	Pogosto prisotni otroci	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
E40	Seveda. Imeli smo mladostnico, ki je begala in je bilo teh posredovanj že okrog 100, vendar ne vse v času IS.	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
E41	Menim, da mora biti vsaka intervencija uspešna, saj moramo	Pomoč	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije

	poskrbeti, da uporabniki dobijo pomoč			
E42	Za dobro prakso bi izpostavila to, da se trudimo poiskati možnosti in rešitve	Iskanje možnosti in rešitev	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
E43	Kot dobra praksa je tudi sodelovanje med kriznimi centri	Sodelovanje s KC	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
E44	policijo	Sodelovanje s policijo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
E45	in IS	Sodelovanje z interventnimi službami	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
E46	Primeri pa na primer, ko je mladoletnik begal iz vzgojnega zavoda in smo slednje kontaktirali in so nato prišli po njega na policijsko postajo	Vrnitev mladoletnika, ki je begal iz vzgojnega zavoda	Primeri	Dobra praksa
E47	Imeli smo tudi primer, ko je šlo za starejšo osebo z demenco, ki je bila pripeljana v zdravstveni dom in je zdravnica klicala, kaj storiti. Osebo je bilo tudi težko namestiti, saj je težko najti namestitev, pa tudi oseba ni bila samostojna. Z zdravnikom z urgence sva se nato dogovorila, da čez noč poskrbijo zanjo v okviru zdravstvenega doma in potem so se naslednji dan urejale stvari preko CSD	Namestitev starejše osebe v zdravstveno ustanovo	Primeri	Dobra praksa
E48	Eno izmed osnovnih stvari je izobrazba	Izobrazba	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
E49	delovne izkušnje	Delovne izkušnje	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
E50	potem pa še iznajdljivost	Iznajdljivost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja

E51	povezanost	Povezanost	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E52	poznavanje možnih namestitev	Poznavanje možnih namestitev	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E53	dogovarjanje	Dogovarjanje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E54	zbiranje informacij	Zbiranje informacij	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E55	ocena situacije	Ocena situacije	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E56	preudarno reagiranje	Preudarno odzivanje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
E57	predvsem vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnik	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E58	pogovor	Pogovor	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E59	raziskovanje njegovega življenjskega sveta	Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika oz. uporabnice	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E60	raziskovanje možnih rešitev	Raziskovanje možnih rešitev	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E61	to, da ne predlagamo vnaprej rešitev, ampak jih raziščemo skupaj z uporabnikom	Soustvarjanje rešitev	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E62	Pri delu je prisotno tudi delo v paru	Delo v paru	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E63	delo v skupini, ko sodelujemo še z ostalimi institucijami	Delo v skupini	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
E64	Imamo redna izobraževanja tekom zaposlitve na CSD	Izobraževanja v okviru zaposlitve	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
E65	predvideno imamo izobraževanje glede nasilja v družini	Izobraževanja na temo nasilja	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
E66	Glede samih izobraževanj pa, če izrazimo interes, jih imamo tudi na voljo	Izobraževanja so na voljo	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
E67	Med seboj smo povezani	Povezovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
E68	si pomagamo med seboj	Medsebojna pomoč	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
E69	imamo redne sestanke z vodjo	Sestanki	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
E70	v obliki intervizije predelamo težje	Intervizija	Sodelovanje v IS	Sodelovanje

	primere, iščemo skupaj možne rešitve			
E71	si predajamo informacije	Predaja informacij	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
E72	S policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E73	z varnimi hišami	Varna hiša	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E74	s kriznimi centri za odrasle žrtve nasilja in otroke	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E75	s taksi službo	Taksi	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E76	z materinskimi domovi	Materinski dom	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E77	z zdravstvenimi domovi	Zdravstveni dom	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E78	s sodišči	Sodišče	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E79	včasih tudi z drugimi IS	Interventna služba	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
E80	Vsekakor bi bilo nujno sodelovanje z domovi za stare, kjer bi bilo možno krizno namestiti starejše osebe, ki potrebujejo dodatno pomoč ne glede na to, kateri koli dan, ura je	Domovi za stare	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
E81	Brez sodelovanja ni našega dela, je ključno	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
E82	med seboj moramo vsi sodelovati	Sodelovanje vseh deležnikov	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
E83	Vsaka intervencija posebej, saj nikdar ne veš, kakšen primer je na drugi strani	Vsaka situacija je izziv	Izzivi pri delu	Izzivi
E84	Delo v interventni vpliva	Narava dela vpliva	Narava dela	Izzivi
E85	se je potrebno hitro odzvati	Hitro reagiranje	Narava dela	Izzivi
E86	posebej to občuti tudi družina in otroci	Vpliv dela na zasebno življenje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
E87	O posebnih nevarnostnih pri	Ne razmišljanje o nevarnostih	Nevarnosti	Teren

	delu ne razmišljam			
E88	Imamo večšine, kako ravnati pri zahtevnejših uporabnikih	Veščine za ravnanja	Skrb za varnost	Izzivi
E89	S prisotnostjo policije	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
E90	tudi s prisotnostjo druge sodelavke	Delo s sodelavko	Skrb za varnost	Izzivi
E91	Potrebno si je organizirati čas	Potrebna organizacija	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
E92	ko so intervencije tudi ponoči in je potrebno naslednji delovni dan redno delati	Čas intervencij (ponoči)	Narava dela	Izzivi
E93	Namestitve za stare ljudi	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
E94	Delo je potekalo popolnoma enako	Nespremenjeno delo	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
E95	Posebnosti so bila le zaščitna sredstva, ki so bila potrebna zaradi danih ukrepov	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
E96	Primeri so bili raznovrstni, takšni kot običajno	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covid-19
E97	Mogoče se je v tem obdobju zmanjšalo število mladoletnih migrantov, kjer bi bilo potrebno naše posredovanje	Manjše število posredovanj pri mladoletnih migrantih in migrantkah	Primeri	Epidemija covid-19
E98	Zagotovo se je dinamika v družini spremenila in prinesla nestrpnost, dodatna trenja	Spremenjena dinamika v družini	Razlage	Epidemija covid-19
E99	Glede same trditve, da je obseg povečal, pa nimam dovolj podatkov	Neopredeljenost	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covid-19

ANALIZA F

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
F1	Magistrica socialnega dela	Magistrica socialnega dela	Izobrazba	Delo v IS
F2	Letos od januarja, torej 8 mesecev	8 mesecev	Čas dela	Delo v IS

F3	V stalni pripravljenosti pomeni, da sem pripravljena	Pripravljenost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
F4	dosegljiva na telefon	Dosegljivost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
F5	imam pri sebi vso potrebno dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
F6	Ob intervenciji se odzivem na klic	Odziv na klic	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F7	Ocenim, ali je potreben odhod na teren	Odhod na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F8	ali lahko uredimo preko telefonskega pogovora	Telefonski pogovor	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F9	Po intervenciji napišem poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F10	ki ga oddam vodi interventne	Oddaja poročila vodi IS	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F11	in pristojni enoti CSD	Posredovanje poročila CSD	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
F12	Po zaključku stalne pripravljenosti predam dokumentacijo	Predaja dokumentacije	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
F13	informacije naslednji dežurni	Predaja informacij	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
F14	Vedno si pripravim nahrbtnik	Priprava nahrbtnika	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
F15	oblačila za odhod	Priprava oblačil	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
F16	da imam vedno s seboj vodo, hrano	Pripravljena hrana in voda	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
F17	Imam tudi pobarvanke, žogice za sproščanje napetosti in razbremenitev za otroke	Priprava aktivnosti za sproščanje	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo

F18	Doma imam na enem mestu tudi ključe, torbo, da lahko čim prej odidem	Pripravljene stvari	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
F19	Za delo v paru se odločim, ko se želim posvetovati s sodelavko	Konzultacija o zadevi	Razlogi	Delo v paru
F20	ko imam občutek, da nisem čisto vsega naredila, takrat pokličem	Občutek, da ni vse narejeno	Razlogi	Delo v paru
F21	Vedno pa se odločim za delo v paru, ko gre za teren	Intervencije na terenu	Razlogi	Delo v paru
F22	Glede delitve dela pa je res po občutku	Po občutku	Delitev dela	Delo v paru
F23	navadno, ko se peljeva, si izmenjava informacije	Izmenjava informacij	Razlogi	Delo v paru
F24	nikoli pa se ne moremo točno dogovoriti, saj ne vemo, kakšna točno bo situacija na terenu	Odvisno od primera	Delitev dela	Delo v paru
F25	Včasih nas policija pokliče, da osebi podamo določene informacije, ki jih posredujemo preko telefonskega klica	Podajanje usmeritev in informacij	Potek pogovora	Telefonski pogovor
F26	Preko telefonskega pogovora poteka tudi komunikacija s psihiatrično kliniko, ki želijo preveriti določene zadeve z namenom seznanitve in izmenjave informacij	Komunikacija s psihiatrično kliniko	Primeri	Telefonski pogovor
F27	Največkrat s telefonskim pogovorom posredujemo v primerih nasilja, ko policija izreče ukrep prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Telefonski pogovor

F28	Takrat obvestim žrtev, kaj pomeni ukrep	Seznanitev z ukrepom	Potek pogovora	Telefonski pogovor
F29	vprašam žrtev, kako je, kaj potrebuje	Pogovor z žrtvijo	Potek pogovora	Telefonski pogovor
F30	ali bi jo bilo potrebno namestiti na varno lokacijo	Namestitev	Odločitev za odhod na teren	Teren
F31	kako ravnati v primeru, da povzročitelj krši prepoved	Ravnanje v primeru kršitve prepovedi	Potek pogovora	Telefonski pogovor
F32	Na teren gremo v primeru, da je potreben umik v varno okolje	Umik v varno okolje	Odločitev za odhod na teren	Teren
F33	Naša prisotnost je potrebna tudi pri primerih mladoletnikov brez spremstva	Mladoletniki brez spremstva	Primeri	Teren
F34	jih seznanimo o njihovih pravicah	Seznanitev o pravicah	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
F35	da zagotovimo korekten, spoštljiv odnos ostalih do mladoletnika	Zagotovitev spoštljivega odnosa	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
F36	Tudi če mi pri telefonskem pogovoru ostaja dvom, odidem na teren	Dvom pri telefonskem pogovoru	Odločitev za odhod na teren	Teren
F37	Pri svojem delu se srečujemo z nujnimi primeri	Nujni primeri	Primeri	Okoliščine intervencije
F38	gre za mladoletne otroke, ki begajo	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
F39	stare osebe, ki ne zmorejo poskrbeti zase	Stare osebe, ki ne zmorejo poskrbeti zase	Primeri	Okoliščine intervencije
F40	nasilje v družini	Nasilje v družine	Primeri	Okoliščine intervencije
F41	ukrepi prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Okoliščine intervencije
F42	umik na varno lokacijo	Umik na varno lokacijo	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
F43	Pogosto sem imela namestitve otrok v krizni center	Namestitev v KC	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
F44	primere mladoletnih migrantov	Mladoletni tujci in tujke	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
F45	Imela sem tudi že odvzem otroka	Odvzem otroka	Primeri	Okoliščine intervencije
F46	So pa tudi določene zadeve, ki niso opredeljene, in	Neopredeljene zadeve	Primeri	Okoliščine intervencije

	posredujemo v dogovoru z interventno službo in CSD			
F47	Glede najpogostejših situacij je težko izpostaviti, saj je odvisno od obdobja, v katerem dežuraš	Odvisno od obdobja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
F48	Pri intervenciji za zaščito otroka gre pogosto, imam kar nekaj takšnih primerov	Pogosto prisotni otroci	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
F49	Da, se pogosto zgodi, da obravnavamo iste ljudi	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
F50	Zame je uspešna intervencija to, da vem, da je za žrtev, otroke poskrbljeno, kar pomeni, da se počutijo varno	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
F51	imajo možnost umika, se umiriti, spočiti	Možnost umika in počitka	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
F52	da so seznanjeni, kako postopki potekajo in bojo potekali	Seznanitev s postopki	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
F53	da se izboljša trenutni položaj, torej da so v boljšem stanju, kot so bili v začetku intervencije	Izboljšanje začetnega položaja	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
F54	Zagotovo to, da imamo vzpostavljen dober odnos z ostalimi institucijami in organizacijami	Odnos z ostalimi organizacijami	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
F55	Eden izmed primerov dobrih praks je bil, ko sta se starša kljub visokim nesoglasjem strinjala, da bo za otroke najmanj stresno, če sredi praznikov odideta k stricu, ki sta ga dobro poznala in	Dogovor s staršema glede namestitve otrok	Primeri	Dobra praksa

	sta v preteklosti večkrat preživela čas pri njem. Zame je to dobra praksa, da smo sprejeli dogovor in videli, kako sta bila otroka vesela strica in je bil to najboljši možni prehod			
F56	Dobra praksa je tudi vzpostavljena veza s taksistom, ki zelo razume naše delo in spoštuje varstvo osebnih podatkov, ima vedno s sabo tudi hrano in vodo za uporabnike, vedno se tudi fizično odmakne od pogovorov, ki jih imamo	Sodelovanje s taksi službo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
F57	Zagotovo znanja pridobljena s strani šolanja	Strokovno znanje	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
F58	izobraževanj	Znanja z izobraževanj	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
F59	Glede veščin in spretnosti bi izpostavila, da si kot človek trden	Trdnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F60	miren	Mirnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F61	pripravljen sodelovati	Sodelovanje	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F62	da razumemo, da je za uporabnikov pogosto izhaja iz njihovih stisk in strahov ter ne jemljemo tega osebno	Razumevanje	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F63	Potem organizacijske spretnosti	Organizacijske spretnosti	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F64	spretnosti pri navezovanju stikov	Navezovanje stikov	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F65	Priporočljivo je tudi znanje tujega jezika	Znanje tujih jezikov	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
F66	Delo s posameznikom	Delo s posameznikom oz. posameznico	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
F67	delo z družino	Delo z družino	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja

F68	vzpostavljanje delovnega odnosa	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
F69	zagotovo je tukaj tudi krepitev moči	Krepitev moči	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
F70	aktivno poslušanje	Aktivno poslušanje	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
F71	da poveš jasno in konkretno	Jasnost	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
F72	Imamo možnosti izobraževanj	Izobraževanja so na voljo	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
F73	dostopnost do različnega gradiva	Dostop do različnega gradiva	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
F74	Imamo seminarje, ki so priporočljive za naše delo	Seminarji	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
F75	Veliko lahko naredimo z delom na sebi	Delo na sebi	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
F76	Sodelujemo na način, da se stalno obveščamo	Obveščanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
F77	dosegljive smo si tudi takrat, ko nismo dežurne	Dosegljivost	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
F78	Če pride kakšna izredna situacija ali bolezen, se med seboj zamenjamo	Medsebojno prilagajanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
F79	Imamo srečanja znotraj IS	Srečanja v IS	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
F80	Z zdravstveno službo	Zdravstvo	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F81	in policijo je najpogostejše	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F82	Poleg njih pa še s kriznimi centri za žrtve nasilja	Krznici center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F83	z interventnimi službami	Interventna služba	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F84	z bolnišnicami	Bolnišnica	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F85	z zdravstvenimi domovi	Zdravstveni dom	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F86	z nujno medicinsko pomočjo	Nujna medicinska pomoč	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F87	s taksi službo	Taksi	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
F88	Sodelovala sem tudi že z izvršiteljem pri odvzemu otroka	Izvršitelj	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje

F89	Okrepiti oz. vzpostaviti sodelovanje bi bilo potrebno z organizacijami za krizne namestitve na našem območju	Organizacije za krizne namestitve	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
F90	Sodelovanje je nujno, sami težko kaj rešimo	Nujnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
F91	vsak mora vedeti, kaj je njegov del in podpirati drugega, da pride do rešitve	Vloga medsebojne podpore	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
F92	Ključno je povezovanje, da zagotovimo podporo in pomoč uporabnikom	Povezovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
F93	Izziv je vsaka situacija, saj ne veš kaj pričakovati	Vsaka situacija je izziv	Izzivi pri delu	Izzivi
F94	Izziv je to, da se bo izpeljalo situacijo tako, da bo stanje stabilno, v redu do naslednjega delovnega dne	Stabilizacija dejanskega stanja	Izzivi pri delu	Izzivi
F95	Zavedati pa se je potrebno, da se ne moremo popolnoma na vse pripraviti, tudi na covid-19 nas ni nihče opomnil oz. pripravil	Nezmožnost priprav na vsako situacijo	Izzivi pri delu	Izzivi
F96	Predvsem na začetku so situacije name vplivale bolj, saj sama dinamika vpliva na človeka	Narava dela vpliva	Narava dela	Izzivi
F97	Burne situacije na terenu	Burne situacije	Nevarnosti	Teren
F98	Da bi se mi neposredno kaj zgodilo v smislu nevarnosti, se mi ni	Ni nevarnosti	Nevarnosti	Teren
F99	bile so pa jeza	Jeza	Nevarnosti	Teren
F100	grožnje	Grožnje	Nevarnosti	Teren
F101	me to osebno ni spravilo v stisko, ni pa prijetno	Neprijetnosti	Narava dela	Izzivi
F102	Poskrbimo tako, da uporabnikov ne prevažamo sami,	Prevažanje uporabnikov oz. uporabnic s taksijem	Skrb za varnost	Izzivi

	ampak taksi služba			
F103	Varnost zagotovimo tudi s spremstvom policije	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
F104	Delo v IS vpliva na usklajevanje delovnega in zasebnega življenja predvsem v smislu organizacije	Potrebna organizacija	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
F105	Je pa lažje, ko enkrat osvojiš ta ritem, saj se je bilo na začetku potrebno prilagoditi	Prilagajanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
F106	Zagotoviti bi bilo potrebno namestitve za starejše osebe	Namestitve starostnikov in starostnic	Potrebne izboljšave	Izzivi
F107	Meni osebno bi delo olajšalo tudi zagotovitev počitka, saj so intervencije velikokrat ponoči in obsežne	Zagotovitev počitka	Potrebne izboljšave	Izzivi
F108	Izboljšave bi bile potrebne tudi pri kriznih namestitvah, saj sem imela primere, ko so npr. žrtve že vstopile v stik z določeno varno hišo in so želele biti tam nameščene, saj izpostavijo, da ne želijo iti najprej v krizni center in potem zopet oditi drugam	Krizne namestitve	Potrebne izboljšave	Izzivi
F109	Posebnosti nisem občutila, razen tega, da smo imeli zaščitno opremo, upoštevanje varnostnih ukrepov	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covid-19
F110	Niso pa konkretno jasno urejene zadeve, kam namestiti osebo, če ima covid-19	Namestitve oseb s covid-19	Namestitve	Izzivi

F111	Ves čas smo bili tudi prisotni na terenu	Prisotnost na terenu	Delo v času epidemije	Epidemija Ccovid-19
F112	Tako kot navadno	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covid-19
F113	predvsem nasilje v družini	Nasilje v družini	Primeri	Epidemija covid-19
F114	mladoletniki	Mladoletniki	Primeri	Epidemija covid-19
F115	Težko se opredelim, ne morem reči, da je bilo nasilja več ali manj	Neopredeljenost	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covid-19

ANALIZA G

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
G1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
G2	3 leta in pol	3 leta in 6 mesecev	Čas dela	Delo v IS
G3	V stalni pripravljenosti imam pri sebi telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
G4	dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
G5	avtomobil	Imeti avto	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
G6	čakam na klic policije	Dosegljivost	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
G7	Ko je intervencija, vstopim v stik z uporabnikom	Vzpostavitev kontakta z uporabnikom oz. uporabnico	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
G8	če je potrebno, odidem na teren	Odhod na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
G9	V intervenciji je pomembno to, da rešiš možno situacijo	Reševanje situacije	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
G10	Po intervenciji napišem poročilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
G11	Po zaključku stalne pripravljenosti	Priprava poročila	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju

	napišem poročilo interveniranja			
G12	in predam stvari naslednji, ki dežura	Predaja stvari naslednji dežurni oz. dežurnemu	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
G13	Vedno so potrebne priprave	Potrebnost priprav	Prehodne priprave	Priprave na intervencijo
G14	ko pridobiš informacije, razmisliš, kako in koga boš vključil	Razmislek o vključitvi potrebnih oseb	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
G15	Za delo v paru se odločim v zahtevnih situacijah	Zahtevne situacije	Razlogi	Delo v paru
G16	v družinskem nasilju	Družinsko nasilje	Razlogi	Delo v paru
G17	če je bilo večje število vpletenih	Večje število vpletenih	Razlogi	Delo v paru
G18	pri odvzemih otrok	Odvzem otroka	Razlogi	Delo v paru
G19	Delitev dela je odvisna od situacije	Odvisno od primera	Delitev dela	Delo v paru
G20	Navadno takrat, kadar gre za ponavljajočo situacijo	Ponavljajoča situacija	Razlogi	Telefonski pogovor
G21	ko smo že obravnavali nasilje v družini	Nasilje v družini	Primeri	Telefonski pogovor
G22	in sem nato preverila, ali bi se žrtev umaknila	Preverjanje glede umika žrtve	Potek pogovora	Telefonski pogovor
G23	ali je opremljena s potrebnimi informacijami	Podajanje usmeritev in informacij	Potek pogovora	Telefonski pogovor
G24	Pa tudi pri povzročiteljih nasilja sem opravila telefonski pogovor, ko se mi je zdelo smiselno pogovoriti z njimi	Pogovor s povzročiteljem oz. povzročiteljico nasilja	Primeri	Telefonski pogovor
G25	Pri svojem delu se srečujem z zaščito otrok	Zaščita otrok	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
G26	in družine	Zaščita družine	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
G27	mladoletniki, ki begajo	Mladostniki in mladostnice, ki begajo	Primeri	Okoliščine intervencije
G28	tujci mladoletniki brez spremstva	Mladoletni tujci in tujke brez spremstva	Primeri	Okoliščine intervencije
G29	s starimi ljudmi, ki so v stiski ali zanje ni poskrbljeno	Starejši ljudje v stiski	Primeri	Okoliščine intervencije

G30	Kot najpogostejše bi izpostavila nasilje v družini	Nasilje v družini	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
G31	mladoletnice, ki begajo	Mladoletnice, ki begajo	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
G32	v enem obdobju tudi mladoletni tujci	Mladoletni tujci in tujke	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
G33	V večini primerov so bili zraven prisotni otroci. Kolikokrat natančno, pa težko ocenim	Večina primerov	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
G34	Da	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
G35	V času intervencij so ljudje velikokrat razburjeni, zato je zame uspešna intervencija, kadar se pomirijo	Pomiritev ljudi v intervenciji	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
G36	ko so uporabniki, žrtve, ko je to potrebno, uspešno nameščeni v namestitve	Namestitev žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
G37	In ko znajo opredeliti, kaj bi potrebovali	Opredelitev potreb žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
G38	Zame je uspešna intervencija tudi, da zagotovimo varnost	Varnost žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
G39	vzpostavimo odnos	Vzpostavitev odnosa	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
G40	Izpostavila bi primer, ko je ženska z določenimi posebnostmi oz. primanjkljaji rojevala otroka. Imela je občutek, da se lahko porodu upre in ni želela sodelovati v porodnišnici in je dejansko zavlačevala in ni želela roditi. Takrat sva s sodelavko sodelovali pri tem, tako da je ena bila v podporo mami, druga pa je	Sodelovanje pri porodu	Primeri	Dobra praksa

	sodelovala z očetom otroka in z zdravstvenim kadrom. Na koncu se je dobro izteklo in ko smo na koncu skupaj sedeli, smo se strinjali, da je bil dober izid skupek sodelovanja			
G41	kako smo s skupnimi močmi dobro opravili delo	Sodelovanje	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
G42	Primer dobre prakse je bil sodelovanje pri odvzemu otroka, ko sva se skupaj s sodelavcem povezala in se nato sproti dogovarjala, kako bo kaj potekalo. Šlo je za res kompleksno situacijo in s skupnim dogovarjanjem nam je uspelo, da je bil izid uspešen	Sodelovanje s sodelavcem oz. sodelavko pri odvzemu otroka	Primeri	Dobra praksa
G43	Pomembno je veliko znanja z različnih področij	Znanja z različnih področij	Znanje	Socialmodelovna ravnanja
G44	sprotno izobraževanje	Sprotna izobraževanja	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
G45	nenehno raziskovanje	Raziskovanje	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
G46	iznajdljivost	Iznajdljivost	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
G47	odločnost	Odločnost	Spretnosti	Socialmodelovna ravnanja
G48	Izpostavila bi pogovor	Pogovor	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
G49	sodelovanje	Sodelovanje	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
G50	posvetovanje s sodelavko, sodelavcem	Posvet s sodelavko_cem	Koncepti in metode	Socialmodelovna ravnanja
G51	Na voljo so nam izobraževanja vezana na nasilje	Izobraževanja na temo nasilja	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
G52	sodelovanje s policijo	Izobraževanja v povezavi s sodelovanjem	Možnosti izobraževanj	Socialmodelovna ravnanja
G53	kjer sam čutiš, da bi potreboval dodatno znanje	Samoiniciativna potreba po znanju	Znanje	Socialmodelovna ravnanja

G54	Smo zelo dobra ekipa	Dobra ekipa	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
G55	vedno se lahko na nekoga obrnem	Medsebojna pomoč	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
G56	Sodelujemo z drugimi interventnimi službami	Interventna služba	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G57	s policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G58	zdravstvom	Zdravstvo	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G59	z varnimi hišami	Varna hiša	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G60	hoteli	Hotel	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G61	kriznimi centri za otroke in mladostnike	Krizni center	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G62	z materinskimi domovi	Materinski dom	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G63	s svojci	Svojci	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
G64	Menim, da je vzpostavljeno dobro sodelovanje	Sodelovanje je dobro vzpostavljeno	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja	Sodelovanje
G65	Sodelovanje je pomembno	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
G66	sodelujemo lahko, če si med seboj zaupamo	Zaupanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
G67	Vsaka situacija je izziv	Vsaka situacija je izziv	Izzivi pri delu	Izzivi
G68	vsako družinsko nasilje je velik izziv	Nasilje	Izzivi pri delu	Izzivi
G69	Zame ena najtežjih situacij pa je bil prehod dveh bratov brez spremstva skozi mejo, kjer se je eden ob prehodu poškodoval ob ograjo in je bil zato odpeljan v zdravstveno oskrbo, drugega pa so odpeljali policisti	Prehod otrok čez mejo	Izzivi pri delu	Izzivi
G70	Narava dela vpliva	Narava dela vpliva	Narava dela	Izzivi

G71	Ni mi težko se odzvati ali kamor koli iti	Ni se težko odzvati	Narava dela	Izzivi
G72	Trenutno z nevarnosti glede možnih okužb	Možne okužbe	Nevarnosti	Teren
G73	Za varnost poskrbimo s prisotnostjo policije	Spremljanje policije	Skrb za varnost	Izzivi
G74	sodelovanjem sodelavk	Delo s sodelavko	Skrb za varnost	Izzivi
G75	Delo v IS na usklajevanje delovnega in zasebnega življenja vpliva tako, da si primoran si organizirati življenje	Potrebna organizacija	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
G76	Potrebna bi bila delovna obleka, saj greš po različnih institucijah in terenih	Delovna obleka	Potrebne izboljšave	Izzivi
G77	Potem tudi izobraževanje v smislu izmenjave dobrih praks med vsemi interventnimi službami	Izmenjava dobrih praks med IS	Potrebne izboljšave	Izzivi
G78	Potrebno bi bilo tudi več strokovnjakov	Več strokovnjakov	Potrebne izboljšave	Izzivi
G79	in krajše čakalne dobe za ljudi, ki potrebujejo takojšnjo obravnavo	Takojšnja pomoč brez čakanja	Potrebne izboljšave	Izzivi
G80	Potekalo je brez sprememb	Nespremenjeno delo	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
G81	posebnosti so bile glede varnostnih ukrepov, zaščitne opreme, torej mask in razkužil	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
G82	Enaki primeri kot tudi navadno	Primeri kot običajno	Primeri	Epidemija covida-19
G83	Menim, da v prvi fazi ne, potem ko pa se je sproščalo, pa menim, da ja, saj je zdaj situacija z nasiljem enormna	Povečanje obsega v drugem valu	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19

ANALIZA H

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
H1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Izobrazba	Delo v IS
H2	6 let	6 let	Čas dela	Delo v IS
H3	V stalni pripravljenosti je moja naloga biti dosegljiva na klic policije	Dosegljivost na klic policije	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H4	pri sebi imam telefon	Imeti telefon	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H5	kovček s potrebnimi obrazci	Imeti obrazce	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H6	dokumentacijo	Imeti dokumentacijo	Naloge v stalni pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H7	Ob intervenciji se vključim v intervencijo s telefonskim pogovorom	Telefonski pogovor	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
H8	ali odidem na teren	Odhod na teren	Naloge v intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
H9	Po intervenciji naredim poročilo, torej kaj se je zgodilo	Priprava poročila	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
H10	zapišem osebne podatke udeležениh	Zapis osebnih podatkov udeležениh	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
H11	in kaj je bilo ponujeno z naše strani	Zapis glede nudene pomoči	Naloge po intervenciji	Naloge na posameznem delovnem področju
H12	Po zaključku stalne pripravljenosti pripravim poročilo	Priprava poročila	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H13	zapišem aktivne ure	Priprava poročila ur	Naloge po zaključku stalne pripravljenosti	Naloge na posameznem delovnem področju
H14	Načeloma ni nobenih priprav na samo intervencijo	Brez priprav	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
H15	Kot priprava bi izpostavila izredne sestanke v smislu,	Izredni sestanki	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo

	če se napoveduje kakšna posebna situacija			
H16	da si predamo bistvene informacije	Predaja informacij	Predhodne priprave	Priprave na intervencijo
H17	Za delo v paru se odločim, ko gre za odvzem otrok	Odvzem otroka	Razlogi	Delo v paru
H18	je potrebno nameščati osebo	Nameščanje osebe	Razlogi	Delo v paru
H19	Za delo v paru se odločim tudi takrat, ko sem v dilemi	Dilema	Razlogi	Delo v paru
H20	z osebo v paru predebatiram zadevo	Konzultacija o zadevi	Razlogi	Delo v paru
H21	Glede delitve dela se na samem mestu dogovorimo, kaj bo kdo storil	Sprotna delitev dela	Delitev dela	Delo v paru
H22	Pri odvzemu otroka npr. eden vodi postopek odvzema, drugi pospremi otroka v varno okolje	Eden vodi postopek odvzema, drugi pospremi otroka	Delitev dela	Delo v paru
H23	S posredovanjem s telefonskim pogovorom se navadno odločim pri ukrepu prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Primeri	Telefonski pogovor
H24	Če policija reče, da nas rabi na terenu, gremo na teren	Po potrebi policije	Odločitev za odhod na teren	Teren
H25	Tudi sami preverimo, ali nas potrebujejo na terenu	Po lastni oceni	Odločitev za odhod na teren	Teren
H26	Kadar gre za mladoletne osebe	Mladoletne osebe	Primeri	Teren
H27	za starejše osebe gremo navadno kar na teren	Starejše osebe	Primeri	Teren
H28	S primeri nasilja v družini	Nasilje v družini	Primeri	Okoliščine intervencije
H29	z zaščito mladoletnih oseb, otrok	Zaščita otrok	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
H30	torej ko slednji sami poiščejo pomoč, ker želijo v varno okolje	Namestitev	Primeri	Okoliščine intervencije
H31	Potem se ukvarjamo s primeri za zaščito oseb, ki sami ne	Zaščita starejših ljudi	Namen intervencije	Okoliščine intervencije

	morejo poskrbeti zase, torej starostniki			
H32	in ljudje z duševnimi in telesnimi pomanjkljivostmi	Zaščita ljudi z duševnimi in telesnimi primanjkljaji	Namen intervencije	Okoliščine intervencije
H33	Pogostost situacij niha, odvisno	Odvisno od obdobja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
H34	najpogostejše obravnavamo ukrepe prepovedi približevanja, na mesec bi lahko rekla, da gre v 10 primerih za okrog 9 takšnih primerov	Ukrep prepovedi približevanja	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
H35	posamezni primeri pa so v povezavi z mladostniki	Mladostniki in mladostnice	Pogoste situacije	Okoliščine intervencije
H36	Pri nas gre večinoma za takšne intervencije, torej za zaščito odrasle žrtve, 9 od 10 primerov	Večina intervencij (9/10 primerov)	Intervencija za zaščito odrasle žrtve	Okoliščine intervencije
H37	Ena polovica je primerov, kjer so prisotni otroci. Prisotni pa za nas pomeni, da so bili prisotni, videli zadevo, ne pa, da je bilo tudi nasilje nad njimi	Polovica primerov	Intervencija za zaščito otroka	Okoliščine intervencije
H38	Da, absolutno. Pri nekaterih se v določenem roku ponovi zadeva	Da	Večkratno obravnavanje iste osebe	Okoliščine intervencije
H39	Zame je uspešna intervencija takrat, ko naredimo vse, kar je v skladu z našimi nalogami in zmožnostmi	Intervencija v skladu z nalogami, zmožnostmi	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
H40	Predvsem to, da zaščitimo, poskrbimo za žrtev	Skrb za žrtev	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
H41	da damo vse potrebne informacije žrtvi	Podajanje potrebnih informacij	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
H42	da jo v tistem trenutku razbremenimo	Razbremenitev žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije
H43	in opolnomočimo	Opolnomočenje žrtve	Značilnosti uspešne intervencije	Okoliščine intervencije

H44	Na splošno je zame dobra praksa, kadar dobro sodelujemo s policijo	Sodelovanje s policijo	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
H45	Potem, da se stvari čim bolje izpeljejo	Angažiranost	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
H46	In še naprej skomunicirati stvari, torej da vsi, ki delamo z družino, s povzročitelji ali žrtvami, da si med seboj prenesemo informacije	Pretok informacij	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
H47	Zame je pomembno tudi nadaljnje delo v okviru rednega dela, torej da se delo ne konča v intervenciji, ampak se naprej dela in okrepi družino	Nadaljevanje dela po opravljeni intervenciji	Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi	Dobra praksa
H48	Menim, da je pomembno, da delamo s trezno glavo	Delati s trezno glavo	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
H49	in mirno	Mirnost	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
H50	Potrebno je imeti široko znanje	Široko znanje	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
H51	da znaš skomunicirati stvari	Komunikacijske spretnosti	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
H52	in se osredotočiš na bistvo	Osredotočenost na bistvo	Spretnosti	Socialnodelovna ravnanja
H53	Poslušanje	Aktivno poslušanje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
H54	povzemanje	Povzemanje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
H55	opolnomočenje	Opolnomočenje	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
H56	krepitev moči	Krepitev moči	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
H57	podpreti človeka pri njegovih odločitvah, npr. žrtev pri tem, da se je odločila poklicati	Podpora človeku	Koncepti in metode	Socialnodelovna ravnanja
H58	izbiramo, da je na temo nasilja in kriznih intervencij	Izobraževanja na temo nasilja	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja
H59	Prav posebnih izobraževanj ni	Ni izobraževanj za IS	Možnosti izobraževanj	Socialnodelovna ravnanja

H60	bolj je v smislu, da si predajamo znanje od enega do drugega	Predaja znanja	Znanje	Socialnodelovna ravnanja
H61	Dobro sodelujemo	Dobro sodelovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
H62	imamo redne sestanke	Sestanki	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
H63	in predaje informacij	Predaja informacij	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
H64	Sodelujemo še s policijo	Policija	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
H65	s kriznimi centri	Krizni centri	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
H66	z varnimi hišami	Varna hiša	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
H67	z zavetišči za brezdomce	Zavetišče za brezdomce in brezdomke	Sodelovanje z ostalimi organizacijami	Sodelovanje
H68	Potrebno bi bilo s kriznimi centri	Krizni center	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanje	Sodelovanje
H69	in zdravstvom	Zdravstvo	Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanje	Sodelovanje
H70	Težave so, kadar oni ocenijo, da oseba ni za psihiatrijo, in tudi mi sami nimamo kam osebe namestiti	Težave pri nameščanju oseb	Namestitve	Izzivi
H71	Sodelovanje je zelo pomembno	Pomembnost sodelovanja	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
H72	da se lahko posvetujemo z drugimi, se obrnemo drug na drugega	Posvetovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
H73	Se povezujemo	Povezovanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje
H74	To se pozna tudi pri kvaliteti dela	Večja kvaliteta dela	Vloga sodelovanja	Sodelovanje
H75	Pomembno je, da si med sabo zaupamo. Predvsem na začetku smo morali delati na zaupanju med nami	Zaupanje	Sodelovanje v IS	Sodelovanje

H76	Najtežje je, kadar delam s starostniki, torej ali gre za stisko ali demenco, saj je problem kam ga namestiti, to je izziv	Namestitev starostnikov in starostnic	Namestitve	Izzivi
H77	Ali pa pri mladostniku, ko je potrebno poklicati več kriznih centrov, da sprejmejo otroka	Namestitev mladoletnikov	Namestitve	Izzivi
H78	Svojevrsten izziv je tudi namestitev mladoletnika, ki je povzročitelj nasilja	Namestitev mladoletnika oz. mladoletnice – povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja	Namestitve	Izzivi
H79	Vedno bi morali imeti možnost kapacitet, kjer bi lahko namestili osebe	Kapacitete za nameščanje oseb	Potrebne izboljšave	Izzivi
H80	Mislim, da z leti dobimo trdo kožo	Pridobivanje trde kože z leti	Narava dela	Izzivi
H81	Vendar kljub temu je težko, ko vidiš otroke, ki jih je strah, ko se je nad njimi izvajalo nasilje ali ko je nekdo nekoga poškodoval	Težke situacije	Izzivi pri delu	Izzivi
H82	In to ti pusti posledice, saj ko vidiš te ljudi, se razvije empatičen odnos in ne moreš tega pozabiti, to vedno vpliva nate	Narava dela vpliva	Narava dela	Izzivi
H83	V interventni službi gre za nepredvidljive stvari	Nepredvidljive stvari	Nevarnosti	Teren
H84	Da bi bile neke nevarnosti, ni bilo	Ni nevarnosti	Nevarnosti	Teren
H85	saj prej poskrbimo, preverimo in zagotovimo spremstvo policije	Spremstvo policije	Skrb za varnost	Izzivi
H86	Tako, da greva dva v paru	Delo s sodelavko	Skrb za varnost	Izzivi
H87	dobimo na policijski postaji	Srečanje na policijski postaji	Skrb za varnost	Izzivi
H88	To moraš malo vzeti v zakup, ni vedno prijetno	Neprijetnosti	Narava dela	Izzivi

H89	saj ne moreš iti nikamor brez telefona	Stalna prisotnost telefona	Narava dela	Izzivi
H90	Ta teden, ko dežuram, sem mogoče manj sproščena in s sodelavkami smo se pogovarjale, da če kasneje slišiš zvonjenje interventnega telefona, te vedno spomni na IS	Nesproščenost	Narava dela	Izzivi
H91	Neprijetno je tudi zato, ker vpliva na tvoje družinske člane, saj te klic policije lahko zbudi sredi noči in se tudi oni zbudijo oz. jih je nato strah zate	Vpliv dela na zasebno življenje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
H92	Potrebno se je veliko prilagajati	Prilagajanje	Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja	Izzivi
H93	Da bi se vedno zagotovila prosta mesta za osebe, ki jih nameščamo	Krizne namestitve	Potrebne izboljšave	Izzivi
H94	Zdi se mi pomembno, da bi bilo delo bolje plačano	Boljše plačilo	Potrebne izboljšave	Izzivi
H95	Potem tudi s strani države bi bila potrebna stalna izobraževanja za nas, ki delamo v IS	Stalna izobraževanja	Potrebne izboljšave	Izzivi
H96	In supervizije za vse vključene v IS	Supervizija	Potrebne izboljšave	Izzivi
H97	Pa tudi kakšni teambuildingi z namenom povezovanja in zaupanja	Teambuildingi	Potrebne izboljšave	Izzivi
H98	Na začetku nismo točno vedeli, kako in kaj	Zmedenost	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
H99	krizni centri so imeli določene zahteve glede testiranja	Potrebno testiranje za namestitev	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
H100	Pri zaprtju države so se pojavljale predvsem težave, ker se npr. povzročitelji niso mogli umakniti h	Težave pri nameščanju povzročiteljev oz. povzročiteljic v času zaprtja	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19

	komu v drugo občino ali v hotel			
H101	Posebnosti so bile tudi glede zaščitne opreme, ukrepov	Varnostni ukrepi	Delo v času epidemije	Epidemija covida-19
H102	Menim, da je bilo samo to obdobje med epidemijo mirno, potem ko so se zadeve sprostile je bilo bolj intenzivno in je začelo nasilje naraščat	Naraščanje nasilja po sproščanju ukrepov	Razlage	Epidemija covida-19
H103	So bili pa primeri mogoče bolj specifični	Specifični primeri	Primeri	Epidemija covida-19
H104	starejši pari so bolj prijavljali nasilje	Nasilje pri starejših parih	Primeri	Epidemija covida-19
H105	lahko povezujemo s tem, da so bili prej navajeni se razbremeniti s socialno mrežo, ki je bila med epidemijo okrnjena	Okrnjena socialna mreža	Razlage	Epidemija covida-19
H106	Pa tudi mladi odrasli, med 20 in 30 let, ki so bili nasilni nad svojimi starši	Nasilje nad starši s strani otrok	Primeri	Epidemija covida-19
H107	Mogoče so te napetosti takrat bolj eskalirale kot drugače, ko bi se lahko umaknili	Večja možnost napetosti	Razlage	Epidemija covida-19
H108	Ne, po mojem ne. Pri nas se v času epidemije ni povečalo, obseg ostaja v povprečju enak kot tudi pred epidemijo	Ne	Povečanje obsega nasilja	Epidemija covida-19
H109	Po nekod je bilo več težjih primerov	Težji primeri	Primeri	Epidemija covida-19
H110	Verjamem, da so stiske ljudi večje	Večje stiske	Razlage	Epidemija covida-19

9.3. Osnovno kodiranje

Delo v interventni službi (IS)

- Izobrazba
 - Univerzitetna diplomirana socialna delavka (A1), (B1), (C1), (E1), (G1), (H1)
 - Magistrica socialnega dela (D1), (F1)
- Čas dela
 - 12 let in 8 mesecev (A2)
 - 2 leti in 8 mesecev (B2), (E2)
 - 5 let (C2)
 - 8 mesecev (D2), (F2)
 - 3 leta in 6 mesecev (G2)
 - 6 let (H2)

Naloge na posameznem delovnem področju

- Naloge v stalni pripravljenosti
 - Imeti telefon (A3), (C6), (D4), (E3), (G3), (H4)
 - Imeti dokumentacijo (A4), (C3), (D5), (F5), (G4), (H6)
 - Pripravljenost na klic (B3), (D3)
 - Dosegljivost (B4), (E4), (F4), (G6), (H3)
 - Imeti obrazce (C4), (H5)
 - Imeti kontakte (C5)
 - Imeti avto (D6), (G5)
 - Pripravljenost (F3)
- Naloge v intervenciji
 - Odziv na klic (A5), (B5), (D7), (F6)
 - Vzpostavitev kontakta z uporabnikom oz. uporabnico (A6), (D10), (E7), (G7)
 - Telefonski pogovor (A7), (B7), (F8), (H7)
 - Odhod na teren (A8), (F7), (G8), (H8)
 - Nudjenje pomoči (A9)
 - Nudjenje podpore (A10), (B10)
 - Presoja glede potrebe po odhodu na teren (B6), (D11)
 - Pridobitev informacij (B8), (D8), (E5)
 - Podajanje informacij (B9), (C9)
 - Varnostni načrt (B11)
 - Opozorilo na nevarnosti (B12)
 - Preverjanje varnosti (B13)
 - Socialna mreža žrtve (B14)
 - Varnost žrtve (B15), (C8)
 - Umik žrtve v varno okolje (B16)
 - Vključitev na pobudo policije (C7)
 - Priprava hitrega načrta dela (D9)
 - Ocena zadeve (E6)
 - Ureditve naročilnice, prevoza (E8)
 - Reševanje situacije (G9)
- Naloge po intervenciji
 - Priprava poročila (A11), (B17), (C10), (D12), (E9), (F9), (G10), (H9)

- Posredovanje poročila CSD (A12), (B18), (C11), (D13), (E11), (F11)
- Obveščanje vodje IS (D14)
- Nadaljevanje s stalno pripravljenostjo (D15)
- Oddaja poročila vodji IS (E10), (F10)
- Vrnitev avta (E12)
- Priprave za naprej (E13)
- Zapis osebnih podatkov udeležених (H10)
- Zapis glede nudene pomoči (H11)
- Naloge po zaključku stalne pripravljenosti
 - Priprava poročila (A13), (C12), (E17), (G11), (H12)
 - Predaja torbe (A14), (E14)
 - Priprava poročila ur (B19), (H13)
 - Posredovanje poročila ur koordinatorju oz. koordinatorici (B20)
 - Predaja stvari naslednji dežurni oz. dežurnemu (C13), (G12)
 - Predaja telefona (D16), (E15)
 - Predaja dokumentacije (D17), (F12)
 - Predaja informacij (D18), (E16), (F13)

Priprave na intervencijo

- Predhodne priprave
 - Priprava načrta (A15)
 - Pripravljena dokumentacija (B21), (D20)
 - Imeti obrazce (B22)
 - Biti v stalni pripravljenosti (B23)
 - Izdelani protokoli (C14)
 - Poznavanje sistema (C15)
 - Pripravljene stvari (D19), (F18)
 - Pripravljen avto (D21), (E19)
 - Zadrževanje na območju delovanja IS (E18)
 - Pripravljena interventna torba (E20)
 - Pripravljena zakonodaja (E21)
 - Priprava nahrbtnika (F14)
 - Priprava oblačil (F15)
 - Pripravljena hrana in voda (F16)
 - Priprava aktivnosti za sproščanje (F17)
 - Potrebnost priprav (G13)
 - Razmislek o vključitvi potrebnih oseb (G14)
 - Brez priprav (H14)
 - Izredni sestanki (H15)
 - Predaja informacij (H16)
- Prilagajanje situaciji
 - Improviziranje (A16)
 - Ocena stanja na terenu (A17)
 - Prilagajanje (A18), (B24)
 - Raznolikost situacij (C16)

Delo v paru

- Delitev dela
 - Pomoč prvemu dežurnemu oz. dežurni (A19), (C23)
 - Razdelitev dela na terenu (A20)
 - Sprotna delitev dela (A25), (E24), (H21)

- Prvi dežurni oz. dežurna prevzema vlogo vodenja (B27)
 - Odvisno od primera (B28), (D24), (F24), (G19)
 - Delitev glede na poznavanje situacije (B29)
 - Ni pravila glede delitve dela (B30), (D26)
 - Delitev dela po lastni presoji (C22)
 - Načrt dela (D28)
 - Skupno urejanje zadev (D29)
 - Eden oz. ena z žrtvijo, drugi oz. druga kliče potrebne institucije (D30)
 - Po občutku (F22)
 - Eden oz. ena vodi postopek odvzema, drugi oz. druga pospremi otroka (H22)
- Razlogi
- Po potrebi (A21), (D22)
 - Konzultacija o zadevi (A22), (C17), (D25), (F19), (H20)
 - Intervencije na terenu (A23), (B25), (C19), (F21)
 - Zahtevne situacije (A24), (C21), (E22), (G15)
 - Težje situacije (B26)
 - Fizično lažje (C18)
 - Potreba po pomoči (C20)
 - Potreba po dodatni podpori (D23)
 - Pogovor (D27)
 - Odvzem otroka (E23), (G18), (H17)
 - Občutek, da ni vse narejeno (F20)
 - Izmenjava informacij (F23)
 - Družinsko nasilje (G16)
 - Večje število vpletenih (G17)
 - Nameščanje oseb (H18)
 - Dilema (H19)

Teren

- Odločitev za odhod na teren
- Presoja glede telefonskega pogovora (A26)
 - Namestitev (B34), (F30)
 - Preverjanje situacije (B35)
 - Nudenje informacij in podpore (B36)
 - Varnostni načrt (B37)
 - Umik v varno okolje (B38), (F32)
 - Preverjanje varnosti žrtve (C24)
 - Ogroženost in želja po umiku (D33)
 - Stiska žrtve (E28)
 - Potreba žrtve po dodatni podpori (E29)
 - Dvom pri telefonskem pogovoru (F36)
 - Po potrebi policije (H24)
 - Po lastni oceni (H25)
- Primeri
- V veliko primerih (D34)
 - Mladoletniki in mladoletnice brez spremstva (F33)
 - Mladoletne osebe (H26)
 - Starejše osebe (H27)
- Nevarnosti
- Neprepoznavanje nevarnosti (A105)

- Grožnje (A106), (C72), (F100)
- Teren v romskem naselju (B93)
- Veliko nevarnosti (C71)
- Nasilno vedenje (C73)
- Ogroženost (D88)
- Neprijetnost situacij (D89)
- Nerazmišljanje o nevarnostih (E87)
- Burne situacije (F97)
- Ni nevarnosti (F98), (H84)
- Jeza (F99)
- Možne okužbe (G72)
- Nepredvidljive stvari (H83)

Telefonski pogovor

- Primeri
 - Ukrep prepovedi približevanja (A27), (D31), (E27), (F27), (H23)
 - Potreba po umiku žrtve (A31)
 - Komunikacija s psihiatrično kliniko (F26)
 - Nasilje v družini (G21)
 - Pogovor s povzročiteljem oz. povzročiteljico nasilja (G24)
- Potek pogovora
 - Preverjanje glede socialne mreže (A28)
 - Pogovor z žrtvijo (A29), (F29)
 - Individualni varnostni načrt (A30), (D32)
 - Podajanje usmeritev in informacij (B33), (F25), (G23)
 - Seznanitev z ukrepom (F28)
 - Ravnanje v primeru kršitve prepovedi (F31)
 - Preverjanje glede umika žrtve (G22)
- Razlogi
 - Ni potrebna prisotnost na terenu (B31), (E26)
 - Ureditvev zadev s telefonskim pogovorom (B32), (E25)
 - Ponavljajoča situacija (G20)

Okoliščine intervencije

- Primeri
 - Različni primeri (A32), (B39), (C25)
 - Nasilje v družini (A33), (B42), (F40), (H28)
 - Mladostniki in mladostnice, ki begajo (A34), (B55), (C34), (E32), (F38), (G27)
 - Otroci, ki doživljajo nasilje (A36)
 - Opustitev starševske skrbi (A37)
 - Težave v odraščanju (A38)
 - Mladoletni tujci oz. tujke brez spremstva (A39), (B44), (C29), (D41), (G28)
 - Ljudje pod skrbništvom (A42), (D43)
 - Invalidne osebe (A43)
 - Ogroženi starejši ljudje (A44), (B41), (E36)
 - Odvzem otroka (A51), (B53), (C42), (F45)
 - Namestitvev (A52), (D38), (H30)
 - Ogroženost otrok (B40)
 - Migranti in migrantke (B43)
 - Pobegi otrok iz družin in zavodov (B45)

- Namestitev v KC (B54), (D40)
 - Pomoč žrtvi nasilja (D37)
 - Mladoletnik v stiski (D39)
 - Prva socialna pomoč povzročitelju oz. povzročiteljici nasilja ob izreku prepovedi približevanja (D42)
 - Ukrep prepovedi približevanja (E30), (F41)
 - Mladoletni otroci s kompleksnimi težavami (E31)
 - Upor mladoletnika proti staršu (E33)
 - Otrok, ki se izgubi (E34)
 - Prepoved prečkanja meje otroka (E35)
 - Nujni primeri (F37)
 - Starejše osebe, ki ne zmorejo poskrbeti zase (F39)
 - Neopredeljene zadeve (F46)
 - Starejši ljudje v stiski (D44), (G29)
- Namen intervencije
 - Vrnitev mladostnice domov (A35)
 - Skrbstvena vloga (A41), (C38)
 - Načrt pomoči (A49)
 - Ukrepi za zaščito otroka (A50)
 - Posvet (B46)
 - Informativni pogovor (B47)
 - Zaščita otrok (C26), (G25), (H29)
 - Zaščita odraslih žrtev nasilja (C27)
 - Zaščita starejših ljudi (C28), (H31)
 - Sodelovanje pri pogovoru za zaščito otrok (C30)
 - Seznanitev o pravicah (F34)
 - Zagotovitev spoštljivega odnosa (F35)
 - Umik na varno lokacijo (F42)
 - Seznanitev s postopki (F52)
 - Zaščita družine (G26)
 - Zaščita ljudi z duševnimi in telesnimi primanjkljaji (H32)
- Pogoste situacije
 - Mladoletni tujci oz. tujke brez spremstva (A40), (B49)
 - Mladoletni tujci oz. tujke (C36), (F44), (G32)
 - Ukrep prepovedi približevanja (A45), (B50), (D36), (H34)
 - Mladostniki in mladoletnice (A46), (H35)
 - Odvisno od obdobja (B48), (B56), (E37), (F47), (H33)
 - Nasilje v družini (A47), (C35), (G30)
 - Redko obravnavanje starejših oseb (C31)
 - Prva socialna pomoč žrtvi nasilja in otroku (D35)
 - Namestitev v KC (F43)
 - Mladostnice oz. mladoletniki, ki begajo (A48), (G31)
- Večkratno obravnavanje iste osebe
 - Da (A53), (B57), (C43), (D46), (E40), (F49), (G34), (H38)
- Značilnosti uspešne intervencije
 - Izpeljava individualnega varnostnega načrta (A54)
 - Varnost žrtve (A55), (B58), (C44), (D48), (F50), (G38)
 - Izpeljava brez večjih zapletov (A56)
 - Uspešna razrešitev (B59)
 - Pomoč (D47), (E41)
 - Razbremenitev žrtve (D49), (H42)
 - Možnost umika in počitka (F51)
 - Izboljšanje začetnega položaja (F53)

- Pomiritev ljudi na intervenciji (G35)
- Namestitev žrtve (G36)
- Opredelitev potreb žrtve (G37)
- Vzpostavitev odnosa (G39)
- Intervencija v skladu z nalogami, zmožnostmi (H39)
- Skrb za žrtev (H40)
- Podajanje potrebnih informacij (H41)
- Opolnomočenje žrtve (H43)
- Intervencija za zaščito odrasle žrtve
 - Pogostokrat (B51), (C40)
 - V primeru ukrepa prepovedi približevanja (E38)
 - Večina intervencij (9/10 primerov) (H36)
- Intervencija za zaščito otroka
 - Odvisno od primera (B52), (C41)
 - Enkrat na dva meseca (C37)
 - Polovica primerov (D45), (H37)
 - Pogosto prisotni otroci (E39), (F48)
 - Večina primerov (G33)

Dobra praksa

- Dejavniki, ki prispevajo k dobri praksi
 - Pridobitev drugega plačanega dežurnega oz. dežurne (A57)
 - Sodelovanje s policijo (A58), (B60), (D50), (E44), (H44)
 - Izobraževanja (A77)
 - Sodelovanje s taksi službo (D51), (F56)
 - Pretok informacij (D52), (H46)
 - Iskanje možnosti in rešitev (E42)
 - Sodelovanje s KC (E43)
 - Sodelovanje z interventnimi službami (E45)
 - Odnos z ostalimi organizacijami (F54)
 - Sodelovanje (G41)
 - Angažiranost (H45)
 - Nadaljevanje dela po opravljeni intervenciji (H47)
- Primeri
 - Sodelovanja policista v primeru starejše osebe pod skrbništvom (A59)
 - Zakonodaja na Hrvaškem v primeru beganja mladoletnikov (A94)
 - Umik žrtve v KC (B61)
 - Varnost žrtve v primeru nasilja v družini (C45)
 - Vrnitev begavke domov (C46)
 - Namestitev žrtve z otrokom v primeru nasilja (C47)
 - Razgovor in namestitev mladoletnega tujca in tujke (C48)
 - Vrnitev mladoletnika, ki je begal iz vzgojnega zavoda (E46)
 - Namestitev starejše osebe v zdravstveno ustanovo (E47)
 - Dogovor s staršema glede namestitve otrok (F55)
 - Sodelovanje pri porodu (G40)
 - Sodelovanje s sodelavcem oz. sodelavko pri odvzemu otroka (G42)

Socialnodelovna ravnanja

- Spretnosti
 - Prilagodljivost (A60)
 - Odzivnost (A62)

- Visoka stopnja regulacije frustracij (A63)
 - Komunikacijske spretnosti (B62), (H51)
 - Empatija (B63), (D54)
 - Razumevanje (B64), (F62)
 - Omilitev stiske (B65)
 - Jasnost (B66), (F71)
 - Potrpežljivost (B67)
 - Odločnost (B68), (C51), (G47)
 - Pogum (C50)
 - Hitro odločanje (C52)
 - Zaupanje sebi (C53)
 - Sodelovanje (D55), (F61)
 - Pripravljenost na vse (D56)
 - Odreagiranje (D57)
 - Iznajdljivost (E50), (G46)
 - Povezanost (E51)
 - Poznavanje možnih namestitev (E52)
 - Dogovarjanje (E53)
 - Zbiranje informacij (E54)
 - Ocena situacije (E55)
 - Preudarno odzivanje (E56)
 - Trdnost (F59)
 - Mirnost (F60), (H49)
 - Organizacijske spretnosti (F63)
 - Navezovanje stikov (F64)
 - Znanje tujih jezikov (F65)
 - Delo na sebi (F75)
 - Raziskovanje (G45)
 - Delati s trezno glavo (H48)
 - Osredotočenost na bistvo (H52)
- Znanje
- Znanje o nasilju (A64), (B69)
 - Poglobitev znanja z izobraževanji (A76)
 - Strokovno znanje (C49), (D53), (F57)
 - Izobrazba (E48)
 - Delovne izkušnje (E49)
 - Znanja z izobraževanj (F58)
 - Znanja z različnih področij (G43)
 - Samoiniciativna potreba po znanju (G53)
 - Široko znanje (H50)
 - Predaja znanja (H60)
- Koncepti in metode
- Delo tukaj in zdaj (A61), (D59)
 - Kritična preučitev pobude (A66)
 - Medinstitucionalno sodelovanje (A67)
 - Ocena ogroženosti (A68), (D62)
 - Taktike za zmanjševanje tveganja (A69)
 - Individualni načrt (A70)
 - Informiranje (A71)
 - Delo v paru (A72), (B70), (C56), (E62)
 - Zapisovanje (A73), (B71), (C54)
 - Delo s posameznikom oz. posameznico (B72), (F66)
 - Delo v skupini (B73), (E63)

- Pogovor (C55), (D61), (E58), (G48)
- Vzpostavljane delovnega odnosa (D58), (E57), (F68)
- Raziskovanje možnih rešitev (D60), (E60)
- Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika oz. uporabnice (E59)
- Soustvarjanje rešitev (E61)
- Delo z družino (F67)
- Krepitev moči (F69), (H56)
- Aktivno poslušanje (F70), (H53)
- Sodelovanje (G49)
- Posvet s sodelavko oz. sodelavcem (G50)
- Povzemanje (H54)
- Opolnomočenje (H55)
- Podpora človeku (H57)
- Možnosti izobraževanj
 - Izobraževanja so na voljo (A74), (E66), (F72)
 - Finančna omejenost izobraževanj (A75)
 - Izobraževanja na temo nasilja (A78), (C57), (E65), (G51), (H58)
 - Izobraževanja v okviru zaposlitve (B74), (D63), (E64)
 - Uporabnost izobraževanj (B75), (D64)
 - Izobraževanje na temo družinskega zakonika (C58)
 - Intervizija (D65)
 - Dostop do različnega gradiva (F73)
 - Seminarji (F74)
 - Sprotna izobraževanja (G44)
 - Izobraževanja v povezavi s sodelovanjem (G52)
 - Ni izobraževanj za IS (H59)

Sodelovanje

- Sodelovanje v interventni službi (IS)
 - Dobro sodelovanje (A79), (C59), (D66), (H61)
 - Medsebojna pomoč (A80), (B77), (E68), (G55)
 - Dobri delovni odnosi (A81)
 - Medsebojno prilagajanje (A82), (F78)
 - Povezovanje (B76), (E67), (D78), (F92), (H73)
 - Posvetovanje (C60), (H72)
 - Odzivnost (D67)
 - Zanesljivost (D68)
 - Sestanki (E69), (H62)
 - Intervizija (E70)
 - Predaja informacij (E71), (H63)
 - Obveščanje (F76)
 - Dosegljivost (F77)
 - Srečanja v IS (F79)
 - Dobra ekipa (G54)
 - Zaupanje (G66), (H75)
- Sodelovanje z ostalimi organizacijami
 - Policija (A83), (B81), (C61), (D70), (E72), (F81), (G57), (H64)
 - Zdravstvo (A84), (C62), (F80), (G58), (H69)
 - Psihijatrija (A85)
 - Krizni center (A86), (B79), (C64), (D71), (E74), (F82), (G61), (H65)
 - Nevladne organizacije (B78)

- Bolnišnica (B80), (F84)
- Zdravstveni dom (B82), (E77), (F85)
- Nujna medicinska pomoč (C63), (F86)
- Varna hiša (C65), (D72), (E73), (G59), (H66)
- Interventna služba (D69), (E79), (F83), (G56)
- Dom starejših občanov (D73)
- Taksi (D74), (E75), (F87)
- Materinski dom (E76), (G62)
- Sodišče (E78)
- Izvršitelj (F88)
- Hotel (G60)
- Svojci (G63)
- Zavetišče za brezdomce in brezdomke (H67)
- Potrebna vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja
 - Psihijatrija (A88)
 - Vzpodbuda k sodelovanju (B84)
 - Sodelovanje je dobro vzpostavljeno (C66), (G64)
 - Domovi za starejše (E80)
 - Organizacije za krizne namestitve (F89)
 - Krizni center (H68)
- Vloga sodelovanja
 - Pomembnost sodelovanja (A90), (B85), (C67), (D76), (E81), (G65), (H71)
 - Delovno srečanje s policijo, državnim tožilstvom in sodiščem (A87)
 - Sodelavci (A91)
 - Odvisno, s kom sodeluješ (B83)
 - Sodelovanje vseh deležnikov (B86), (E82)
 - Pomembno dobro sodelovanje (D75)
 - Pomembno skupno sodelovanje (D77)
 - Nujnost sodelovanja (F90)
 - Vloga medsebojne podpore (F91)
 - Večja kvaliteta dela (H74)

Izzivi

- Izzivi pri delu
 - Pomanjkljivo znanje o psihičnem nasilju (A65)
 - Beganje mladoletnic oz. mladoletnikov (A92)
 - Pomanjkanje protokolov (A93)
 - Delo s psihiatrijo oz. psihiatrom (A99)
 - Klicanje tajne številke IS (A100)
 - Razumevanje vloge IS (A108)
 - Nove situacije (B87)
 - Iskanje rešitev (B88)
 - Nasilje (C68), (G68)
 - Situacije na terenu (D79)
 - Zagotovitev varnosti žrtve (D80)
 - Izdelava varnostnega načrta (D81)
 - Neželen umik žrtve (D82)
 - Obsežnost intervencij (D85)
 - Težke situacije (D87), (H81)
 - Vsaka situacija je izziv (E83), (F93), (G67)
 - Stabilizacija dejanskega stanja (F94)

- Nezmožnost priprav na vsako situacijo (F95)
 - Prehod otrok čez mejo (G69)
- Narava dela
 - Smiselnost dela (A102)
 - Potrebne prilagoditve (A103)
 - Skrb za varstvo otrok (A104)
 - Gibanje znotraj regije (A112)
 - Akcija (B91)
 - Razmišljanje o dogodkih v IS (B92)
 - Hitro reagiranje (B97), (E85)
 - Čas intervencij (ponoči) (B99), (C75), (E92)
 - Narava dela redko vpliva (C70)
 - Pomembnost izkušnje dela v IS (D83)
 - Narava dela vpliva (D84), (E84), (F96), (G70), (H82)
 - Nervoznost (D86)
 - Neprijetnosti (F101), (H88)
 - Ni se težko odzvati (G71)
 - Pridobivanje trde kože z leti (H80)
 - Stalna prisotnost telefona (H89)
 - Nesproščenost (H90)
- Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
 - Vpliv dela na zasebno življenje (A109), (B96), (E86), (H91)
 - Potrebna organizacija (A110), (C76), (E91), (F104), (G75)
 - Prilagajanje (A111), (B98), (D93), (F105), (H92)
 - Usklajevanje (D92)
- Skrb za varnost
 - Spremljevanje policije (A107), (B94), (C74), (D90), (E89), (F103), (G73), (H85)
 - Srečanje na policijski postaji (B95), (H87)
 - Delo s sodelavko oz. sodelavcem (D91), (E90), (G74), (H86)
 - Veščine za ravnanje (E88)
 - Prevažanje uporabnikov oz. uporabnic s taksijem (F102)
- Namestitve
 - Namestitev starostnikov in starostnic (A89), (B90), (C69), (H76)
 - Namestitev invalidnih oseb (A96), (B89)
 - Namestitev oseb s covidom-19 (A97), (F110)
 - Težave pri nujnih namestitvah (C32)
 - Namestitev na podlagi NMP (C33)
 - Namestitev pobeglih otrok v KC (C39)
 - Težave pri nameščanju oseb (H70)
 - Namestitve mladoletnikov in mladoletnic (H77)
 - Namestitev mladoletnika oz. mladoletnice – povzročitelja oz. povzročiteljice nasilja (A95), (H78)
- Potrebne izboljšave
 - Zakonsko urejeno delovanje IS (A98)
 - Ozaveščanje o tajnosti številke IS (A101)
 - Namestitve starostnikov in starostnic (A113), (B100), (C78), (D95), (E93), (F106)
 - Namestitve invalidnih oseb (A114), (B101), (C79)
 - Namestitve mlajših tujcev in tujk brez spremstva (A115)
 - Enakopravno plačilo (A116), (B102)
 - Pogoji za delo (A117)
 - Namestitve brezdomcev in brezdomk (A118)

- Namestitve oseb s covidom-19a (A119)
- Pozitivne spremembe dosedanjih izboljšav (C77)
- Takojšna pomoč brez čakanja (D94), (G79)
- Zagotovitev počitka (F107)
- Krizne namestitve (F108), (H93)
- Delovna obleka (G76)
- Izmenjava dobrih praks med IS (G77)
- Več strokovnjakov (G78)
- Kapacitete za nameščanje oseb (H79)
- Boljše plačilo (H94)
- Stalna izobraževanja (H95)
- Supervizija (H96)
- Teambuildingi (H97)

Epidemija covid-19

- Delo v času epidemije
 - Prisotnost na terenu (A120), (B104), (F111)
 - Prisostvovanje preko telefona v nekaterih primerih (A121)
 - Nespremenjeno delo (B103), (C80), (D96), (E94), (G80)
 - Varnostni ukrepi (C81), (D97), (E95), (F109), (G81), (H101)
 - Potrebno testiranje za namestitev (D98), (H99)
 - Zmedenost (H98)
 - Težave pri nameščanju povzročiteljev oz. povzročiteljic v času zaprtja (H100)
- Primeri
 - Primeri kot običajno (A122), (B105), (C82), (D99), (E96), (F112), (G82)
 - Manjše število posredovanj pri mladoletnih migrantih in migrantkah (E97)
 - Nasilje v družini (F113)
 - Mladoletniki in mladoletnice (F114)
 - Specifični primeri (H103)
 - Nasilje pri starejših (H104)
 - Nasilje nad starši s strani otrok (H106)
 - Težji primeri (H109)
- Povečanje obsega nasilja
 - Rahlo povečanje (A123).
 - Neevidentiran povečan obseg nasilja (A124)
 - Ne (B106), (C83), (H108)
 - Neopredeljenost (D100), (E99), (F115)
 - Povečanje obsega v drugem valu (G83)
- Razlage
 - Obračanje na druge oblike pomoči (A125)
 - Večja pozornost na kakovosti življenja v drugem valu (A126)
 - Možno povečanje obsega nasilja, vendar ne v IS (B107)
 - Več nasilja, manj prijav (C84)
 - Stiske zaradi zaprtosti (C85)
 - Manj odločitev za prijavo nasilja (C86)
 - Spremenjena dinamika v družini (E98)
 - Naraščanje nasilja po sproščanju ukrepov (H102)
 - Okrnjena socialna mreža (H105)
 - Večja možnost napetosti (H107)
 - Večje stiske (H110)