Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Pia Boštjančič

Prilagoditve dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja na centrih za socialno delo v času epidemije covida-19

Diplomsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Pia Boštjančič

Prilagoditve dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja na centrih za socialno delo v času epidemije covida-19

Diplomsko delo

Mentorica: red. prof. dr. Vesna Leskošek

Ljubljana, 2023

Najprej se želim zahvaliti svoji mentorici, red. prof. dr. Vesni Leskošek, za pomoč in podporo pri izdelavi diplomskega dela, za hitro odzivnost, za vse usmeritve in nasvete.
Nato bi se rada zahvalila vsem strokovnim delavcev na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, ki so si vzeli čas, kljub preobremenjenosti z delom, s katerim se soočajo, in mi zaupali svoje izkušnje.

Iz srca bi se zahvalila svoji družini, ki mi vedno stoji ob strani na vseh poteh življenja, me usmerja in podpira.
Zahvalila bi se tudi svojim prijateljem, za spodbudne besede, ter mojima prečudovitima sošolkama in prijateljicama Anji in Mateji, za vso podporo na naši skupni poti.
Posebna zahvala pa gre tudi mojemu Benjaminu, za vso ljubezen, podporo, razumevanje in vse besede, ki so mi vlivale motivacijo vsa leta študija.

Prilagoditve dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja na centrih za socialno delo v času epidemije covida-19

Povzetek diplomskega dela

V teoretičnem uvodu sem začela z definiranjem pojmov žrtve in povzročitelja nasilja ter se nato dotaknila vrst, vzrokov ter učinkov nasilja. Na kratko sem se dotaknila zakonodaje ter nato predstavila socialno delo na področju nasilja in opisala vlogo centra za socialno delo (CSD) pri pomoči žrtvam nasilja ter sodelovanje CSD z drugimi organizacijami. Del teoretičnega dela zajema tudi vpliv epidemije na delo z žrtvami nasilja, saj je na kratko predstavljeno socialno delo v izrednih razmerah, pandemija covida-19, pogoji dela v tistem času, pristopi do dela z žrtvami nasilja v času epidemije ter ukrepi in usmeritve države. V nadaljevanju sledi metodološki del, v katerem sem opisala svojo kvalitativno analizo. Z sedmimi opravljenimi intervjuji in njihovo analizo sem želela izvedeti, s kakšnimi izzivi so se strokovni delavci soočali v času epidemije pri delu s žrtvami nasilja. Postavila sem si tudi tri druga raziskovalna vprašanja, s katerimi sem raziskovala prilagoditve dela v času epidemije, institucionalne podpore in ovire ter dobre prakse dela, ki so se razvile v času epidemije. Ugotovila sem, da so se strokovni delavci pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja srečevali s kar nekaj izzivi, vendar jim ti niso onemogočili dela, da primera ne bi uspešno rešili in pomagali posamezniku. Morali so svoje delo prilagajati in upoštevati državne ukrepe, da bi zaščitili sebe in svoje uporabnike. Med strokovnimi delavci je bilo nekaj različnih mnenj o tem, kako je epidemija vplivala na njihovo delo, vendar so bili vsi enotni v tem, da je epidemija prinesla veliko sprememb in da so posledice epidemije vidne še danes.

Ključne besede: intimnopartnersko nasilje, epidemija covida-19, strokovni delavci, center za socialno delo, organizacija dela, prilagoditve dela, izzivi, državni ukrepi, sodelovanje, dobre prakse dela

Adjustments to work with victims of intimate partner violence in social work centres during the Covid-19 epidemic

Graduation Thesis Abstract

In the theoretical introduction, I started by defining the concepts of victim and perpetrator of violence, and then touched on the types of violence, the causes, and the effects of violence. I briefly touched upon the legislation and then introduced social work in the field of violence, describing the role of the CSD in assisting victims of violence and the CSD's cooperation with other organisations. Part of the theoretical part also covered the impact of the epidemic on work with victims of violence, because it briefly presented social work in emergency situations, the Covid-19 pandemic, the conditions of work at that time, approaches to work with victims of violence during the epidemic and the measures and orientations of the state at that time. Then comes the methodological part, where I write down my qualitative analysis. Through the seven interviews conducted and their analysis, I wanted to find out what challenges social workers faced when working with victims of violence during the epidemic. I also asked myself three other research questions, exploring adaptations to work during the epidemic, institutional supports and barriers, and good working practices that developed during the epidemic. I found that social workers faced a number of challenges when working with victims of intimate partner violence, but that these did not prevent them from working to resolve the case and help the individual. They had to adapt their work in the light of state measures to protect themselves and their clients. There were some differences of opinion among the practitioners about how the epidemic affected their work, but they were all unanimous that the epidemic brought many changes and that the effects of the epidemic are still visible today.

Key words: intimate partner violence, Covid-19 epidemic, professionals, Centre for Social Work, organisation of work, work adjustments, challenges, state measures, cooperation, good working practices.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD 1

1.1. Nasilje v intimnopartnerskem odnosu 1

1.1.1. Pojem žrtve 1

1.1.2. Pojem povzročitelja nasilja 2

1.1.3. Vrste nasilja 3

1.1.4. Vzroki nasilja 5

1.1.5. Učinki nasilja 6

1.2. Zakonodaja na področju nasilja 7

1.3. Socialno delo na področju nasilja 9

1.3.1. Vloga centra za socialno delo pri pomoči žrtvam nasilja 9

1.3.2. Sodelovanje centra za socialno delo z drugimi organizacijami 11

1.4. Vpliv pandemije covida-19 na delo z žrtvami nasilja 12

1.4.1. Socialno delo v izrednih razmerah 12

1.4.2. Pandemija covida-19 14

1.4.3. Pogoji dela za socialne delavce v času pandemije covida-19 15

1.4.4. Pristop do dela z žrtvami nasilja v času pandemije covida-19 16

1.4.5. Ukrepi in usmeritve države pri delu z žrtvami nasilja v času epidemije covida-19 18

2. OPREDELITEV PROBLEMA 20

3. METODOLOGIJA 21

3.1. Vrsta raziskave 21

3.2. Merski instrument 21

3.3. Populacija in vzorec 22

3.4. Zbiranje podatkov 22

3.5. Obdelava in analiza podatkov 22

4. REZULTATI 24

4.1. Demografski podatki 24

4.2. Delovno področje 25

4.3. Kompetence strokovnega delavca 26

4.4. Intimnopartnersko nasilje v času epidemije 28

4.5. Organizacija dela v času epidemije 32

4.6. Sodelovanje 35

4.7. Vpliv na posameznika 38

4.8. Epidemija kot povod za spremembe 39

5. RAZPRAVA 41

6. SKEPI 48

7. PREDLOGI 50

8. VIRI IN LITERATURA 51

9. PRILOGE..... 56
9.1. Priloga 1: Vodilo za intervju..... 56
9.2. Priloga 2: Kodiranje..... 58
9.2.1. Odprto kodiranje..... 58
9.2.2. Osno kodiranje 100

KAZALO GRAFOV

Graf 4.1: Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska 25

KAZALO SLIK

Slika 5.1: Odnosno kodiranje..... 41

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Nasilje v intimnopartnerskem odnosu

Nasilje je problem, ki ga opredelimo kot kršenje človekovih pravic, pravice do življenja, do varnosti, do dostojanstva in do zaščite pred fizično in psihično škodo (Bezenšek Lalič, 2009, str. 11). K prepoznavanju nasilja kot družbenega problema so pripomogla predvsem ženska gibanja v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko se je začelo resneje raziskovati nasilje nad ženskami in nasilje v partnerskih odnosih (Barnett idr., 1997, navedeno v Bezenšek Lalič, 2009, str. 11). Problem nasilja je bil v preteklosti spregledan in bi brez feminističnega gibanja ostal neprepoznan. Pozitivna stran takšnega razvoja je bila v tem, da so prve delujoče organizacije na tem področju izhajale iz feminističnih načel dela z ženskami, ki so preživele nasilje (Leskošek, 2014, str. 33).

Nasilje v partnerskih odnosih je vse bolj prepoznano kot pomembno javnozdravstveno vprašanje, ki ima resne posledice za telesno, duševno in spolno zdravje žensk in moških. Menim, da je temeljito razumevanje nasilja med intimnimi partnerji obvezni del odlične prakse socialnega dela.

1.1.1. Pojem žrtve

Opredelitve pojmov so bistvene, saj določajo, kako se na določen pojav gleda v družbi. Zavedati se moramo, da se intimnopartnersko nasilje pojavlja v vseh družbah, vendar je označevanje pojava nasilnega odvisno od družbenih pogledov in sprejemanja nasilja. Preden globlje pogledamo v zapleten spekter nasilja, natančneje nasilja v intimnopartnerskem odnosu, se je treba osredotočiti na nekatere pojme, ki se močno oprijemajo besede nasilje, da se s tem izognemo problematiki preozkih definicij.

»Izraz *žrtev* dobiva v današnjih časih zelo močan ideološki prizvok. V razmerah posplošenega strukturnega, institucionalnega, sistemskega in, ne nazadnje, osebnega (pa tudi skupinskega) nasilja pač ne manjka dejanskih in potencialnih žrtev« (Kanduč, 2003, str. 23). Žrtev je lahko karkoli, npr. živa in neživa narava (v splošnem, posebnem ali posamičnem vidiku), prihodnja (za zdaj torej še neobstoječa) generacija, družba (oz. njen »podsistem«), država, kultura (oz. subkultura ali protikultura), socialna grupacija, kot npr. razred, sloj, manjšina, večina, podjetje, družina, institucija, skupina ali kategorija in tako dalje (Kanduč,

2003, str. 25). V stroki socialnega dela na področju nasilja pojem *žrtev* označuje tistega ali tisto, »*ki je poškodovan*«, ali osebo, »*na katero je usmerjeno kako negativno dejanje*«. Vendar s tem izrazom lahko žrtvi preprosto pripišemo neko nemoč. Izraz je treba razumeti, da se nanaša izključno na nekoga, ki je utrpel ali trpi nasilje, v nasprotju s psihološko žrtvijo, ki se počuti le nemočno. V zadnjih letih je, še posebno v angleškem jeziku, najpogosteje uporabljen izraz *survivor*, torej *preživeli* ali *preživela*. Menim, da je ta izraz bolj ustrezen, saj poimenovanje žrtvi prizna tudi moč, da je uspela preživeti nasilje, in ji s tem pomagati pri krepitvi moči za nadaljnje korake (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2022).

Oseba pridobi naziv žrtve preko viktimizacije, procesa, v katerem oseba postane žrtev kaznivega dejanja (Inštitut za slovenski jezik ZRC SAZU, 2022). Viktimizacijo lahko razdelimo na tri osnovne elemente. Prvi element je primarna viktimizacija, proces, v katerem oseba postane žrtev kaznivega dejanja. Drugi element, imenovan sekundarna viktimizacija, je proces, v katerega je vpeta žrtev v interakciji z okoljem, kjer je deležna neprimernega obravnavanja s strani okolja (Inštitut za slovenski jezik ZRC SAZU, 2022). Kot zadnji element viktimizacije pa oseba doživlja sebe kot žrtev in ponotranji vlogo žrtve zaradi prejšnjih dveh faz (Federal public service home affairs, 2016). Na podlagi statistik mnogih raziskav, tako pri nas kot po svetu, lahko zasledimo zaskrbljujoče številke primerov oseb, ki so preko vseh treh procesov viktimizacije postale žrtve intimnopartnerskega nasilja.

1.1.2. Pojem povzročitelja nasilja

Da oseba postane žrtev, je povezano z ravnanjem druge osebe ali oseb, ki nad žrtvijo izvajajo kakšno koli obliko nasilja, in jo tako postavijo v položaj žrtve. V različni literaturi lahko zasledimo več poimenovanj za osebo, ki povzroča nasilje, od povzročitelja nasilja do nasilneža in drugih poimenovanj. V nadaljevanju bom predstavila, zakaj je beseda povzročitelj nasilja po mojem mnenju bolj ustrezna poimenovanju osebe, ki izvaja nasilje nad drugo osebo.

Beseda nasilnež ali zveza nasilen človek označujeta osebnost tistega, ki povzroča nasilje. Nasilje ni osebnostna lastnost, temveč je vedenje, mišljenje, prepričanje o tem, da je nasilje način, s katerim nekoga lahko podrediš. Osebnosti ne moremo izbirati, naše vedenje in prepričanje pa lahko. Oseba, ki povzroča nasilje, natančneje *povzročitelj nasilja*, ima lahko številne pozitivne lastnosti, zato je neustrezno, da osebo v celoti identificiramo kot nasilno, vendar moramo izpostaviti nasilno vedenje, ki ga oseba izraža. S takim poimenovanjem bi osebo lahko tudi razbremenili odgovornosti za povzročanje nasilja, saj je osebnost težje spremeniti kot vedenje (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2022). Pomembno je, da se

zavedamo, da je to vedenje treba spremeniti preko dela s povzročiteljem nasilja, kar je tudi nujno pri preprečevanju nadaljnjega nasilja in pri zaščiti žrtve.

Strokovne smernice Društva za nenasilno komunikacijo (Aničić idr., 2015) za delo s povzročitelji nasilja navajajo, da ne obstaja izraz in podoba »tipičnega povzročitelja nasilja«, govorimo lahko le o tipih povzročiteljev, glede na odnose in okoliščine povzročitve nasilja.

- Nekateri nasilneži so nasilni samo znotraj družine. V družbi je njihovo vedenje zelo socializirano, so izredno prijazni, umirjeni, zato jih okolica zaznava kot zelo dobre partnerje, zato družba nikoli ne pomisli, da izvajajo nasilje nad svojimi partnerji.
- Nasproten je drugi tip povzročitelja, ki ima slabe socialne in komunikacijske veščine, izraža zelo sovražen odnos do nasprotnega spola in pozitiven odnos do nasilja.
- Zadnji tip je mešanica prvih dveh tipov. Nasilje uporabljajo v več različnih odnosih in okoljih. Značilno je agresivno, impulzivno in asocialno vedenje, tako znotraj družine kot v širši družbi.

Čeprav ni sprejetega univerzalnega psihološkega profila, imajo storilci nasilja skupen vedenjski profil, ki je opisan kot »stalen vzorec prisilnega nadzora, ki vključuje različne oblike nasilja nad žrtvijo«. Poleg tako imenovanega skupnega vedenjskega profila imajo povzročitelji skupno »nalogo«, saj morajo za svoj uspeh zagotoviti, da bodo pridobili ali ohranili nadzor nad partnerjevim mišljenjem, čustvovanjem in vedenjem, in tako prevzeli popoln nadzor nad žrtvijo (Seun Enakele, 2022).

1.1.3. Vrste nasilja

Izraz vrste nasilja uporabljamo za opisovanje nasilja glede na specifične značilnosti (kje se nasilje odvija, kakšna sredstva so uporabljena za izvajanje, kdo je povzročitelj in žrtev nasilja). Socialni delavci morajo pri svojem delu poznati in razločevati vrste nasilja, da nasilje lažje in hitreje prepoznavajo in na podlagi tega učinkovito ukrepajo in zaščitijo žrtev (Aničić, idr., 2015).

Najbolj razširjena oblika nasilja je *psihično nasilje*, ki se tesno povezuje z drugimi oblikami nasilja. Psihično nasilje v partnerski zvezi je še posebno na začetku zelo neopazno, saj v vsakem partnerskem odnosu občasno prihaja do nesoglasij. Toda, ko se vzorec nadzorovanja pojavlja vedno znova in ko eden od partnerjev s tem doseže tisto, kar hoče, na račun drugega partnerja, njegovih pravic, prepričanj, želja, takrat lahko govorimo o psihičnem nasilju. Gre predvsem za nadzor nad drugo osebo, za prevlado nad njo (Meden, 1998, navedeno v Veselič, Horvat in Plaz, 2014, str. 74–75). Povzročitelj nasilja v žrtvi postopoma vzbudi strah, zaradi česar se žrtev

na vsak način poskuša izogniti zlorabi, jo zmanjšati ali vsaj ublažiti. Na ta način storilec pridobi popolno moč in nadzor.

Telesno nasilje je vsako namerno dejanje, ki povzroči poškodbo ali travmo drugi osebi. Telesno nasilje se običajno ponavlja in se stopnjuje tako po pogostosti kot po resnosti (Seun Enakele, 2022). Telesno nasilje je tudi najbolj opazno nasilje, ki obsega vse od potiskanja, brcanja, grizenja, udarjanja, vezanja ali omejevanja žrtve do povzročanja modric, ran, raztrganin, vbodov, zlomov, opeklin, prask, dušenja žrtve itd. Fizično nasilje je močno povezano s psihičnim nasiljem, meja med njima je tam, kjer se besednemu nasilju pridruži udarec (Veselič, Horvat in Plaz, 2014, str. 75).

V priročniku Društva za nenasilno komunikacijo je *spolno nasilje* definirano kot nezaželen poseg v posameznikovo spolno integriteto. Gre za vsako spolno dejanje, ki ga eden od partnerjev ne želi, in ko eden od partnerjev ne soglaša s spolnim odnosom. Cilj spolnega nasilja ni spolni odnos in orgazem, pač pa dokazovanje premoči in popolnega nadzora nad žrtvijo, kot pri vseh drugih oblikah nasilja (Kuhar idr., 1999, navedeno v Veselič, Horvat in Plaz, 2014, str. 76). Nekatere ženske, ki s strani svojega partnerja doživijo spolno zlorabo, tega pogosto ne poimenujejo kot posilstvo, saj so prepričane, da je to njihova zakonska dolžnost. Na drugi strani pa je navadno volja žrtev že tako zlomljena, da nimajo več moči, da bi se upirale (Veselič, Horvat in Plaz, 2014, str. 77).

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008, v nadaljevanju ZPND) *ekonomsko nasilje* opredeljuje kot neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje žrtve pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanje s premoženjem žrtve oziroma upravljanje ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov, neupravičeno neizpolnjevanje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti do družinskega člana ali neupravičeno prelaganje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti na družinskega člana.

Nasilje lahko preprečujemo in ustavljamo le z ničelno toleranco, kar pomeni, da vse oblike in vrste nasilja dosledno ustavljamo, na njih opozarjamo in jih preprečujemo (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2022). Zakaj je vloga družbe pri preprečevanju nasilja tako pomembna? Nasilje je možno v družbi, ki nasilje dopušča in v kateri si oseba lahko dovoli uporabo nasilja. Mnogi z nasiljem prenehajo, ko dobijo jasno sporočilo, da njihovo ravnanje ni le nedopustno, temveč tudi kaznivo dejanje (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2022).

1.1.4. Vzroki nasilja

Kot je že bilo omenjeno, je nasilje zloraba moči povzročitelja z namenom podreditve in nadzora žrtve. Partnerja v nasilnem odnosu nista nikoli enakovredna. Žrtev nasilja ne odloča samostojno, ne razpolaga s svojim časom, telesom in stvarmi, temveč se prilagaja zahtevam povzročitelja (Obran, 2014, str. 17).

Obstaja veliko različnih teoretičnih pogledov na izvor, vzroke in porazdelitev nasilja v družbi. V preteklosti so raziskovalci iskali dejavnike v fizioloških, psiholoških in družinskih značilnostih ljudi. V sodobni teoriji pa prevladuje feministična perspektiva, in sicer kot vprašanje neenakosti spolov v družbi (Yllo, 1993, Dobash in Dobash 1998). V nadaljevanju bom predstavila nekaj teorij vzrokov nasilja v intimnopartnerskem odnosu in jih v grobem razvrstila na mikro- in makroraven.

Barnett in drugi (1997) menijo, da je treba pojav nasilja, zaradi njegove kompleksnosti, opazovati in pojasnjevati skozi večdimenzionalne teorije. Na makroravni se na problem nasilja gleda z vidika sociokulturoloških in strukturalnih karakteristik posameznih delov družbe. Na mikroravni pa se nasilje v družini analizira s preučevanjem določenih vedenj, ki so se oblikovala s socializacijskim učenjem ter s preučevanjem vzrokov in interakcij znotraj posameznika samega, pa tudi s teorijami socialnega učenja (Barnett idr. 1997, navedeno v Bezenšek Lalič, 2009, str. 12).

Številne teorije povezujejo družinsko nasilje z izkušnjami iz otroštva. Teorija učenja tradicionalnih spolnih vlog se močno povezuje s teorijo socialnega učenja, ki poudarja, da se lahko posameznik nauči agresivnega vedenja z opazovanjem drugih družinskih članov, v krogu vrstniške skupine ali soseske ali prek medijev. Teorija socialnega učenja ne predvideva, da bo posameznik prakticiral sleherno opaženo vedenje. Posameznik si torej izoblikuje tako imenovano »dispozicijo« za agresivno vedenje, kar pomeni, da če se posameznik z agresivnim vedenjem dokoplje do zanj pozitivnih rezultatov, bo takšno vedenje prakticiral za doseganje svojih ciljev (Kanduč, 2001, str. 155). Podoben poudarek bi lahko izluščili iz teorije učenja tradicionalnih spolnih vlog, ki tudi temelji na zgodnji socializaciji v otroštvu. Po tej teoriji se moški naučijo biti dominantni in agresivni, ženske pa podredljive in pasivne (Kanduč, 2001, str. 115).

Teorija frustracije pojasnjuje agresivno vedenje z raznovrstnimi frustracijami. Izvor frustracije ni nujno povezan z življenjem v družini. Izhaja lahko iz delovnega okolja (na primer v smislu nezadovoljstva s službo, medosebnimi razmerji na delovnem mestu) (Kanduč, 2001, str. 115).

Teorija, ki meni, da je prevlada moških (vsaj v patriarhalni kulturi) »prirojena«, je postala priljubljena v zadnjem času. Če je položaj moči moškega »ogrožen«, na primer zaradi njegovega nizkega statusa v družbi, se lahko oseba zateče k nasilju, ki v tem primeru deluje kot pridobitev moči. Ta pridobitev moči moškemu daje občutek nadzora nad enim izmed področij njegovega življenja, v tem primeru gre za nadzor nad partnerico (Kanduč, 2001, 116).

Psihološke teorije se osredotočajo na osebnostne značilnosti žrtve in nasilneža. Za žrtve intimnopartnerskega nasilja naj bi bile značilne naslednje lastnosti: (a) nizko samospoštovanje; (b) sprejemanje tradicionalne (»stereotipne« ali »seksistične«) spolne vloge; (c) prevzemanje odgovornosti za vedenje nasilneža; (č) uporaba spolnosti za vzpostavljanje intimnosti; (d) prepričanje, da ji nihče ne more pomagati (pomaga si lahko le sama).

Na drugi strani pa naj bi nasilneža označevale naslednje »osebnostne« lastnosti: (a) nizko samospoštovanje (podobno kakor žrtev nasilja); (b) sprejemanje tradicionalne moške spolne vloge; (c) grajanje drugih oziroma pripisovanje krivde (za lastno nasilno vedenje) žrtvi nasilja; (č) uporaba spolnosti kot napadalne prakse, s katero vzdržuje lastno samospoštovanje (Kanduč, 2001, str. 116).

Vidimo lahko, da raznovrstne teorije poskušajo razložiti vzroke nasilja, vendar so vzroki nasilja med seboj večkrat močno prepleteni in je včasih posploševanje in iskanje enega vzroka za nasilno ravnanje osebe popolnoma zgrešeno in nestrokovno.

1.1.5. Učinki nasilja

Ko govorimo o učinkih na žrtev, govorimo o neposrednih in posrednih učinkih. Neposredni učinki zajemajo širok razpon fizičnega nasilja, od majhnih prask in modric do zlomov kosti in prisilnih spolnih odnosov ter drugih prisilnih praks. Posredni učinki se ne kažejo kot modrice, zlomi, vidni znaki nasilja na koži žrtve, zato se običajno obravnavajo drugače. Pogosto se zgodi, da ljudje domnevajo, da oseba ni doživela nasilja, ker na njeni koži ni vidnih znakov nasilja. Vendar to ne drži. Posredni učinki so prav tako nevarni kot neposredni. Lahko se kažejo kot ponavljajoči se glavoboli ali bolečine v želodcu, pa vse do resnih zdravstvenih težav (Seun Enakele, 2022).

Nasilje ima vedno psihične posledice. Povzroči, da oseba izgubi samo sebe, svoje spoštovanje, občutek varnosti. Oseba, ki doživlja nasilje, izgubi nadzor nad svojim življenjem, o njem odloča nekdo drug. Lahko se počuti izolirano, osamljeno, ničvredno, krivo, neljubljeno, nevredno zaupanja, negotovo, ranljivo. Lahko prične razmišljati in na koncu misliti, da je to, kar se ji dogaja, normalno. Razmišlja o samopoškodovanju, izgubi stisk z resničnostjo ipd.

Pogoste posledice so tudi osamitev, psihološki stresi, ki se kažejo v obliki kroničnih bolezni, depresija itd. (Veselič, Horvat in Plaz, 2014, str. 80–81).

1.2. Zakonodaja na področju nasilja

Pravica do osebne varnosti in dostojnega življenja brez nasilja je ena temeljnih človekovih pravic. Tako kakršnakoli oblika nasilja, ki temelji na zlorabi moči ene ali več oseb nad drugo osebo ali več osebami, pomeni kršenje, poseg v temeljne človekove pravice. Ena izmed ključnih nalog države je, da nasilje v največji možni meri preprečuje, ga ne obravnava in kaznuje. Če pa do njega pride, mora žrtvam nuditi ustrezno obravnavo, varstvo, pomoč in zaščito (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2021). Na podlagi zakonov država izpolnjuje svojo dolžnost zagotavljanja varnosti svojih državljanov in dolžnost preprečevanja kršenja temeljnih človekovih pravic.

V Republiki Sloveniji je pravno varstvo pred nasiljem v družini urejeno v več zakonih, ki obravnavajo varstvo družine, otrok in fizičnih oseb (Ustava RS, 1991). Leta 2008 je bil sprejet ZPND (2008) prvi zakon v slovenskem prostoru, ki jasno opredeljuje različne vrste nasilja v družini in določa vlogo, naloge, mrežo in sodelovanje različnih državnih organov in nevladnih organizacij pri obravnavanju nasilja v družini. Poleg tega tudi jasno opredeljuje ukrepe za varstvo žrtev nasilja. ZPND besedno zvezo »nasilje v družini« definira takole: »Nasilje v družini je vsaka uporaba fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana proti drugemu družinskemu članu oziroma zanemarjanje družinskega člana ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročiteljice oziroma povzročitelja nasilja« (Zakon o preprečevanju nasilja, 2008, čl. 3).

V skladu s 1. členom Zakona o socialnem varstvu (2007, v nadaljevanju ZSV) »dejavnosti socialnega varstva zajemajo preprečevanje in reševanje socialnih težav posameznikov, družin in demografskih skupin«. Zakon omogoča uveljavljanje pravic v skladu z ideali socialne pravičnosti, svobodne izbire (v mejah zakona) in enakih možnosti. V 2. delu zakona je navedenih več programov socialnega varstva, ki so na voljo za reševanje in preprečevanje socialnih stisk. V 49. členu zakona je določeno, da je center za socialno delo kot eden izmed javnih socialnovarstvenih zavodov dolžan opravljati storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj in tako dalje (Zakon o socialnem varstvu, 2007).

Septembra 2006 je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve izdalo predlog novih nacionalnih smernic za preprečevanje nasilja v družini. Smernice naj bi veljale kot državna

strategija reševanja vprašanja nasilja v družini. Smernice je pripravil strokovni svet za preprečevanje nasilja v družini. Članice in člani strokovnega sveta so bili delavci in delavke Ministrstva za notranje zadeve oziroma delavci in delavke policije, Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstva za pravosodje, Ministrstva za šolstvo in šport, Ministrstva za zdravje ter strokovnjakinje in strokovnjaki s področja psihologije, prava, pedagogike ter nevladnih organizacij, ki delujejo na področju pomoči žrtvam in povzročiteljem nasilnih dejanj. Vsebina smernic temelji na strokovnih podlagah, pridobljenih z znanstvenim raziskovanjem problematike (Bezenšek Lalić, 2009, str. 44).

Kazenska odgovornost v Republiki Sloveniji se lahko uveljavlja v skladu z ustavnimi jamstvi človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Leta 2012 je začel veljati nov Kazenski zakonik, ki nadzira oziroma opredeljuje kazniva dejanja in kazensko odgovornost, kazni, opozorilne posledice in previdnostne ukrepe. Zloraba v družini je s sprejetjem te zakonodaje postala ločeno kaznivo dejanje (Kazenski zakonik, 2012). Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2009) določa postopke izmenjave informacij in pomoči med državnimi organi, nosilci javnih funkcij, izvajalci javnih služb in drugimi izvajalci storitev na področju socialnega varstva, zdravstva, vzgoje in izobraževanja ter strukturo, sestavo in delovanje multidisciplinarnih timov za obravnavo nasilja v družini (Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini, 2009).

Slovenija pri delu na področju nasilja v družini uporablja še druge pravne akte, ki varujejo žrtev in strokovnim delavcem pomagajo pri nudenju pomoči tako žrtvam kot povzročiteljem nasilja:

- Pravilnik o sodelovanju policije z drugimi organi in organizacijami pri odkrivanju in preprečevanju nasilja v družini
- Pravilnik o pravilih in postopkih pri obravnavanju nasilja v družini pri izvajanju zdravstvene dejavnosti
- Pravilnik o prepovedi približevanja določeni osebi, kraju ali območju
- Zakon o kazenskem postopku (ZKP)
- Zakon o partnerski zvezi (ZPZ)
- Zakon o pravdnem postopku (ZPP)
- Zakon o odškodnini žrtvam kaznivih dejanj (ZOŽKD)
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS)
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1)

Konvencija Sveta Evrope o preprečevanju in boju proti nasilju nad ženskami in nasilju v družini je bila sprejeta 7. aprila 2011, Slovenija pa je konvencijo podpisala med prvimi (že 8. septembra 2011), ratificirala pa 5. februarja 2015. Ratifikacija konvencije predstavlja pomemben mejnik v zgodovini boja za človekove pravice žensk in za nove evropske standarde na tem področju. Dolžnosti držav, ki so podpisale konvencijo za preprečevanje nasilja nad ženskami, vključno z nasiljem v družini, so natančno opisane v istanbulski konvenciji, ki je prvi in najobsežnejši mednarodni pravni dokument na tem področju. Da bi zagotovili usklajeno in dosledno delovanje vseh ustreznih institucij, ki delujejo na področju preprečevanja nasilja in zaščite žrtev, konvencija poziva k izvajanju pravnih in političnih ukrepov, ki zajemajo tako ukrepe za zaščito in preprečevanje nasilja, kot tudi za nesprejemanje nasilja in kaznovanje storilcev tega kaznivega dejanja (Vrbica Šifkovič, 2013).

1.3. Socialno delo na področju nasilja

1.3.1. Vloga centra za socialno delo pri pomoči žrtvam nasilja

V Sloveniji so centri za socialno delo opredeljeni kot »javni socialnovarstveni zavodi, ki opravljajo socialnovarstvene storitve in se lahko povezujejo v skupnosti« (Zakon o socialnem varstvu, 2007, čl. 68. a). Centri za socialno delo izvajajo storitve, namenjene odpravljanju socialnih stisk. Strokovne naloge centrov za socialno delo so določene z Zakonom o socialnem varstvu. Med tovrstne storitve spadajo prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih (Zakon o socialnem varstvu, 2007, čl. 11).

Na centru za socialno delo je pri delu z družinami in partnerskimi odnosi osnova za delo Družinski zakonik (2017). Ta zakon ureja zakonsko zvezo, zunajzakonsko skupnost, razmerje med starši in otroki, oblike pomoči države pri težavah partnerskega in družinskega življenja, ukrepe za varstvo koristi otroka ter preživljanje, posvojitev in tako dalje (Družinski zakonik, 2017, čl. 1).

Zaposleni na centrih za socialno delo se pri svojem delu ravnajo po Zakonu o splošnem upravnem postopku.

»Po tem zakonu morajo postopati upravni in drugi državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti in nosilci javnih pooblastil, kadar v upravnih zadevah, neposredno

uporabljajoč predpise, odločajo o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, pravnih oseb in drugih strank.« (Zakon o splošnem upravnem postopku, 1999, čl. 1)

CDS izvaja vrsto nalog, katerih namen je zagotoviti varnost žrtve nasilja, preprečiti nadaljnje izvajanje nasilja v družini, okrepiti moč žrtve, ji nuditi podporo ter s povzročiteljem nasilja izvajati strokovno delo, usmerjeno v prepoznavanje in prenehanje povzročanja nasilja (Obran, 2014, str. 37). Dolžnost centra za socialno delo je, da vsak primer nasilja v družini, o katerem je obveščen, takoj začne obravnavati in voditi v smeri zaščite žrtve. Poleg nudenja zaščite žrtvi mora pri reševanju intimnopartnerskega nasilja prevzeti odgovornost za povezovanje in koordiniranje dela na različnih institucijah (Milek Ogrinc, 2014, str. 175–176).

Da CSD sploh lahko začne z opravljanjem svojega dela pri delu z žrtvami nasilja, je nujno, da je o nasilju obveščen. Ob prejeti informaciji strokovni delavec oz. delavka takoj preuči okoliščine, pridobi informacije o dosedanjih obravnavah znotraj CSD in poročila drugih organov, ki obravnavajo družino ali žrtev. V primeru neposredne ogroženosti žrtve mora biti prvi korak CSD, da žrtev zavaruje (Milek Ogrinc, 2014, str. 178).

Ko je žrtev zaščitena, je naloga CSD, da z žrtvijo opravi pogovor, s katerim jo seznani z njenimi pravicami in možnostmi. Nato žrtev in delavci CSD skupaj preučijo situacijo, ugotovijo, kdo je še lahko žrtev nasilja v družini, se pogovorijo o psihofizičnem stanju in počutju žrtve ter razmislijo o aktiviranju podporne mreže. Socialni delavec nato opravi začetno oceno ogroženosti in opredeli ukrepe za zagotovitev varnosti in opolnomočenja žrtve v razmerah, v katerih se je znašla. Na podlagi vseh informacij, ki jih strokovna delavka ali delavec pridobi, z žrtvijo izdela individualni varnostni načrt (Obran, 2014, str. 38).

Strokovna delavka ali delavec lahko na lastno pobudo oziroma na pobudo drugih organov, organizacij in nevladnih organizacij skliče multidisciplinarni tim, če presodi, da je za sprejem ocene o nujnosti izdelave načrta pomoči žrtvi ali za njegovo oblikovanje in izvajanje potrebno sodelovanje drugih organov in organizacij (Obran, 2014, str. 38). Multidisciplinarni tim je sestavljen iz skupine strokovnjakov in strokovnjakinj, lahko je vključena tudi žrtev nasilja, cilj pa je zagotoviti celovito pomoč in dolgotrajno varnost ter zaščito. Naloga multidisciplinarnega tima je načrtovanje aktivnosti za povečanje varnosti žrtve nasilja in s tem zmanjšanje tveganja za ponovitev nasilja. Usmerja aktivnosti CSD in ostalih organov, tako da med seboj delujejo usklajeno, učinkovito in enotno (Milek Ogrinc, 2014, str. 81).

Naloga strokovnih delavcev je spodbuda in opogumljanje žrtve. Žrtev potrebuje podporo socialne mreže in družbe ter jasno informacijo, da ni sama kriva za nasilje, ki se ji dogaja. Če center take podpore žrtvi ne more ponuditi, lahko žrtev napoti tudi na nevladne organizacije, ki

se ukvarjajo posebej z nudenjem psihosocialne pomoči žrtvam nasilja (Fabjančič, 2017). Vendar njihovo delo ni osredotočeno samo na žrtev nasilja. Strokovna delavka ali delavec CSD opravi tudi ločen pogovor s povzročiteljem nasilja in pri tem oceni njegovo sposobnost prepoznavanja nasilnega vedenja, soočanja z odgovornostjo za nasilno vedenje in s posledicami nasilja. Seznani ga z možnostjo vključitve v različne programe za spreminjanje nasilnega vedenja, kamor ga lahko tudi napoti (Obran, 2014, str. 38). S tem se zmanjša tveganje, da bi storilec ponovil agresivno vedenje, in na ta način se zaščiti tudi žrtev.

Nekatere žrtve intimnopartnerskega nasilja ostajajo v nasilnem odnosu zaradi pomanjkanja finančnih sredstev. Zakon o socialno varstvenih prejemkih (2010) določa več oblik denarne pomoči, do katerih lahko žrtev nasilja dostopa in je upravičena in na katere jih mora CSD opozoriti ter žrtvi pomagati pri izpolnjevanju vloge. Pomembno je, da CSD opozori žrtev tudi na možnost brezplačne pravne pomoči, ki se dodeli za pravno svetovanje in zastopanje. Brezplačna pravna pomoč je pomemben institut, ki zagotavlja vsakomur, da uveljavlja sodno varstvo. Žrtev si lahko sama izbere odvetnika, lahko pa ji ga tudi dodelijo na sodišču, ki ji bo dodelilo brezplačno pravno pomoč. Zaradi pomanjkanja finančnih sredstev se žrtev lahko znajde tudi v stanovanjski stiski. V procesu zapuščanja partnerja nekatere žrtve niso varne v stanovanju, v katerem živijo, zato je poglavitna naloga CSD, da jih umakne na varno in jih zavaruje (Fabjančič, 2017).

Vloga CSD pri preprečevanju in odpravljanju nasilja je ključna. Žrtvi je treba zagotoviti širok spekter podpore, da se lahko izvije iz kroga nasilja in začne novo življenje. CSD nudi različne oblike pomoči, posreduje informacije, usmerja osebo po pomoč na druge institucije, v različnih postopkih sodeluje z drugimi organi in organizacijami.

1.3.2. Sodelovanje centra za socialno delo z drugimi organizacijami

Ker so razmere in odgovornosti, ki jih obravnava CSD, zapletene, mora intervencijska služba obsežno sodelovati s številnimi institucijami. To sodelovanje zagotavlja, da žrtev dobi dovolj varnosti, stabilnosti, pomoči, svetovanja itd. Na sodelovanje z različnimi organizacijami močno vplivajo regija, v kateri CSD deluje, programi, dostopni v določenem okolju, ter prilagodljivost, zagnanost in zanimanje vključenih oseb (Murgel, 2010, str. 126–127). Prav tako je nujno zbrati čim več informacij od družinskih članov ter drugih agencij in organov, katerih znanje lahko pomaga pri razumevanju, pojasnjevanju in utemeljevanju položaja (Murgel, 2010, str. 119).

Na centru za socialno delo se oblikuje multidisciplinarni tim, ki ga sestavlja skupina strokovnjakov z različnih področij, vključena pa je tudi žrtev. Skupno sodelovanje različnih organizacij zagotavlja celovito pomoč in dolgoročno varnost in zaščito žrtve. (Milek Ogrinc, 2014, str. 175–177).

Murgel (2010, str. 121–123) ugotavlja, da lahko sodelovanje olajša in zagotovi večjo prisotnost v multidisciplinarnih timih, kar pomeni večjo podporo ter ustreznejšo in kakovostnejšo terapijo za žrtev. Učinkovitost načrta pomoči in zagotavljanje pomoči žrtvi sta odvisna od sodelovanja CSD z drugimi organizacijami, institucijami in organi. Ker so pristojnosti in odgovornosti CSD omejene izključno na področje socialnega varstva, obstaja velika verjetnost, da žrtev brez sodelovanja drugih organizacij ne bo dobila vse pomoči, ki jo potrebuje. Cink (2008) se strinja, da ustrezna komunikacija in sodelovanje prispevata k timskemu delu in dobremu poznavanju institucij, zato tudi pomoč žrtvam ne sme biti naloga le ene institucije. S sodelovanjem pripomoremo k temu, da sistem zaščite deluje kot celota, usklajeno in učinkovito. Zavedati se moramo, da se mora žrtev nasilja počutiti varno, in mora biti prepričana, da sistem deluje in da ji bomo iskreno pomagali pri prenehanju nasilja. Naša skupna odgovornost je, da spodbujamo širjenje informacije o tem, kako lahko različne službe pomagajo žrtvam nasilja, in omogočimo dostopnost služb čim večjemu številu ljudi (Milek Ogrinc, 2014, navedeno v Veselič, Horvat, Plaz, 2014, str. 190).

1.4. Vpliv pandemije covida-19 na delo z žrtvami nasilja

1.4.1. Socialno delo v izrednih razmerah

Izredne razmere nenadno in nepredvidljivo spremenijo, ogrozijo in lahko celo prekinejo ustaljen način življenja ljudi in povzročijo obsežno psihosocialno, materialno, okoljsko in drugo škodo, ki jo prizadeta skupnost težko sama obvlada, saj ji primanjkuje za to potrebnih virov (Gril in Šeme, 2021, str. 205). Zato ima zapletenost nesreč, s katerimi se dnevno srečujemo, obsežne učinke na družbo. Strokovnjaki so se v preteklosti načrtov za nesreče lotevali sistematično in organizirano. Danes je sodelovanje javnosti in lokalnih skupnosti ključnega pomena, saj je temelj trajnostnega razvoja in daje prednost potrebam tistih, ki jih nesreče pogosto prizadenejo (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010). Epidemija covida-19 je primer spleta zapletenih dogodkov, ki so nenadno in nepredvidljivo spremenili, za nekatere tudi ogrozili življenje.

Mednarodna zveza socialnih delavcev (The International Federation of Social Workers) opredeljuje socialno delo v izrednih razmerah kot »poklicno dejavnost odzivanja na potrebe ljudi, ki so jih prizadele krize, nesreče ali izredne razmere, kjer so človeški ali materialni viri preobremenjeni in kjer so običajni sistemi in postopki neučinkoviti« (IFSW, 2018). Socialni delavci v izrednih razmerah si prizadevajo zagotoviti zadovoljevanje osnovnih potreb, zaščito prizadetih prebivalcev ter spoštovanje njihovega dostojanstva in pravic (IFSW, 2018). Socialno delo v izrednih razmerah prihaja v ospredje stroke socialnega dela. K temu pripomore širjenje problematike izrednih razmer in naraščanje nesreč ter zanimanja raziskovalcev in strokovnjakov (Urek idr., 2009).

Ogrožajoči dogodek je hud stresor, ki v življenju osebe prinese strah, paniko, tesnobo, nelagodje, občutek negotovosti, nevednosti, nerazumevanja. Navadno ljudje potrebujejo zunanjo pomoč in podporo pri reševanju stisk ter pomoč pri vzpostavljanju ustreznih prilagoditev na spremenjeno življenje in kasnejšo normalizacijo novega življenja. Pri tem je socialno delo ključnega pomena, saj z učinkovitim ukrepanjem, ki zahteva kolektivno načrtovanje, pomaga ljudem, da se ne znajdejo v situacijah, ki bi povzročile dodatne škode na različnih področjih njihovega življenja (Gril in Šeme, 2021, str. 205).

Vloga socialnih delavcev v izrednih razmerah vključuje vrsto dejavnosti, kot so psihosocialna podpora, vodenje primerov, sodelovanje s skupnostjo in na koncu tudi zagovorništvo. Za identifikacijo potreb prizadetih ljudi je uporabna tudi metoda hitre ocene potreb in storitev, ki temelji na oceni terenskega dela, ki je pomemben del socialnega dela v izrednih razmerah (Flaker idr., 2019).

Številne strategije in postopki socialnega dela so lahko inovativen vir pomoči sedanjemu sistemu reševanja in zaščite, saj omogočajo dolgoročno zagotavljanje pomembnih virov. Vključevanje socialnega dela v sistem zaščite in reševanja lahko prinese boljše rezultate, saj ublaži negativne učinke nesreč, ki niso vedno očitni ali merljivi (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010). Z ozaveščanjem, prepoznavanjem in mobilizacijo virov družba poveča dostop ljudi do virov pomoči za doseganje višje kakovosti življenja osebe, družine in navsezadnje celotne družbe (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Socialni delavci s svojim strokovnim znanjem pomagajo ljudem, da se spopadejo s travmo dogodka, se spopadejo z žalovanjem in izgubo ter si opomorejo od izkušnje.

1.4.2. Pandemija covida-19

Epidemija covida-19 je največja zdravstvena kriza po pandemiji španske gripe leta 1918. Hitro je nastala socialno-ekonomska kriza, ki je močno vplivala na ljudi po vsem svetu (Ahrendt idr., 2020) in posledično tudi na porast nasilja. Nasilje v intimnih partnerskih odnosih in družinah se v stresnih obdobjih stopnjuje. Po raziskavah se je nasilje v intimnopartnerskih odnosih v času epidemije covida-19 povečalo. Eden od razlogov je, da so družinski člani med izbruhom in zaprtjem preživeli več časa skupaj, da je bilo manj možnosti za umik in je bilo več dejavnikov tveganja, kot sta povečan stres in izguba službe, ki so lahko prispevali k zgodnejšemu pojavu nasilja, tudi če ga prej ni bilo. Zaradi izolacije so žrtve še težje vzdrževale komunikacijo s svojo socialno mrežo, zato so se tudi težje odločale za velike spremembe, kot je na primer prekinitev razmerja, v katerem se dogaja nasilje (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2021a).

Tipologije dejavnikov intimnopartnerskega nasilja so številne. Pri raziskovanju vpliva pandemije covida-19 na intimnopartnersko nasilje bom izhajala iz široko sprejete tipologije, na katero se v svojih analizah opira Svetovna zdravstvena organizacija. Ta deli dejavnike na individualne, na dejavnike odnosa med nasilnežem in žrtvijo in na družbene dejavnike (dejavnike ožje in širše skupnosti). Pri raziskovanju vpliva pandemije je treba upoštevati, da lahko pandemija covida-19 na intimnopartnersko nasilje vpliva tudi neposredno in ne le posredno zaradi ukrepov za preprečevanje širjenja pandemije (Krug idr., 2002, navedeno v Filipčič idr., 2021, str. 66).

Krug in drugi (2002) med individualne dejavnike intimnopartnerskega nasilja uvrščajo demografske značilnosti, izkušnje z nasiljem v otroštvu, čezmerno uživanje alkohola, depresijo, osebnostne motnje in nizke dohodke tako storilca kot žrtve. V okviru te skupine dejavnikov so ukrepi za preprečevanje širjenja koronavirusa povečali tveganje za intimnopartnersko nasilje predvsem zaradi vpliva na psihično stanje in poslabšanja ekonomskega statusa (Filipčič idr., 2021, str. 67). Karantena je na primer dejavnik, ki vpliva tako na psihično kot tudi ekonomsko stanje.

Med družbene dejavnike uvrščamo tako značilnosti ožjega okolja kot tudi širšega družbenega okolja: revščina, nizek socialni kapital, neenakost spolov, dostopnost organizacij za pomoč žrtvam ter družbene norme, ki podpirajo nasilje (Krug idr., 2002, navedeno v Filipčič idr., 2021, str. 68). Med družbenimi dejavniki bi rada posebej izpostavila omejen dostop žrtev do pomoči; različni podporni sistemi so sicer obstajali (policija, nevladne organizacije, socialne službe), vendar je z njimi žrtev težje stopila v stik, zaradi stalnega nadzora nasilneža ali zaradi

spremenjenega oziroma omejenega načina delovanja teh institucij. To razumem kot poglavitni razlog za izzive pri prilagajanju dela socialnih delavcev, usklajevanja državnih ukrepov in prakse dela z uporabniki.

1.4.3. Pogoji dela za socialne delavce v času pandemije covida-19

Med pandemijo je stroka socialnega dela spoznala, da od zgoraj ne more pričakovati navodil, kako naj deluje, ampak da je ključnega pomena soustvarjati delo z ljudmi, saj so se ti znašli v povsem novem nenavadnem okolju (Hrovatič, 2020). Učinki covida-19 so povzročili težave pri skrbi za odrasle, povečano tesnobo in paranojo, zlasti pri osebah z dolgotrajnimi težavami z duševnim zdravjem, starejše osebe niso mogle obiskovati svojih sorodnikov itd. V teh razmerah, zaradi potrebnih varnostnih razdalj, so se socialni delavci težko sporazumevali z uporabniki, kar je dodatno otežilo njihovo delo in pomoč uporabnikom (Golightley in Holloway, 2020, str. 637–641).

Hrovatič (2020) je zapisala, da se porast socialnih kriz na nekaterih centrih za socialno delo že čuti. Pri tem se kažejo velike razlike med centri za socialno delo po regijah. Kaže se, da so manjši centri za socialno delo bližje ljudem, medtem ko imajo večji centri precej več težav z odkrivanjem stisk ljudi v skupnosti (Hrovatič, 2020). V tem delu se mi poraja vprašanje o tem, v kolikšni meri so bili manjši centri za socialno delo na podlagi svoje dostopnosti bolj uspešni pri delu kot večji centri. In če je mogoče majhnost centra, ki je predmet mojega raziskovanja, negativno vplivala na njihovo delo in dostopnost.

Banks in drugi (2020) so maja 2020 v sodelovanju z International Federation of Social Workers (IFSW) izvedli raziskavo o etičnih izzivih, s katerimi so se med epidemijo covida-19 srečevale socialne delavke po celem svetu. Glede na rezultate raziskave so podali šest ključnih tem, ki so povezane z izzivi socialnega dela v prvem valu epidemije covida-19:

- Prvi izpostavljeni izziv socialnih delavk je bil vzdrževanje in ustvarjanje zaupnih, poštenih odnosov po telefonu oziroma internetu, z ustreznim upoštevanjem varovanja zasebnosti uporabnika. Socialni delavci uporabnikom niso mogli zagotoviti potrebne zasebnosti za pogovor, saj so bili poleg uporabnikov prisotni ostali družinski člani. Poleg tega nekateri izmed njih sploh niso mogli dostopati do tehnologije. Težava v komunikaciji s pomočjo tehnologije je, da socialne delavke niso mogle oceniti razmer v domovih uporabnikov oziroma nasilja v družinah. Uporabnikom niso mogle pogledati v oči, niso mogle razviti prave empatije.

- Izziv se je pojavil tudi pri razporeditvi materialnih virov in časa socialnih delavk – predvsem v času izrednih razmer, saj so se socialni izzivi povečali, medtem ko so se nekatere službe zapirale ali pa so bile omejene.
- Pomembna vloga socialne delavke je tudi ocenjevanje in obvladovanje tveganja. To je socialnim delavkam v času epidemije predstavljalo velik izziv. Izziv je bila predvsem odločitev, kdaj v izrednih razmerah kljub vsemu imeti osebni stik z uporabnikom, čeprav bi s tem kršile izredne odloke države, in presoja socialnega tveganja proti zdravstvenemu tveganju vseh vpletenih.
- Izziv so zaznali tudi pri tem, ali upoštevati nove odrejene odloke ali slediti svoji profesionalni presoji v okoliščinah, ko se novi odloki zdijo neprimerni ali pomanjkljivi.
- Izpostavljen izziv socialnih delavk v času epidemije covida-19 je bilo tudi soočanje in prepoznavanje lastnih čustev v izrednih razmerah in priznavanje potrebe po skrbi zase.
- Predvsem pa je socialnim delavkam v prvi polovici leta soočanje z epidemijo dalo motivacijo za razmislek o socialnem delu v prihodnosti in o tem, kako se z izrednimi razmerami soočati v naslednjih (morebitnih) izrednih situacijah.

Mešl in Leskošek (2021) v članku z naslovom *Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije covida-19* predstavita del rezultatov obsežne kvalitativne in kvantitativne raziskave, ki so jo strokovnjaki začeli izvajati marca 2020 in v kateri so raziskovali socialno delo v času epidemije. V članku predstavita rezultate, ki so v primerjavi z mednarodno raziskavo izredno podobni, zato lahko povzamemo, da so se socialni delavci ne glede na državo oziroma območje delovanja srečevali s podobnimi omejitvami in težavami, ki so zamajale stroko dela in jo postavile pred nove izzive.

Poklic socialnega dela je bil v času pandemije pred velikimi izzivi, pandemija je postavila socialne delavke v težek položaj pri opravljanju vsakdanjega dela, ki že od začetkov razvoja stroke temelji na vzpostavljanju odnosov z ljudmi. Socialni delavci so se morali spoprijeti z novimi načini dela, poglobljenimi stiskami, pomanjkanjem virov itd.

1.4.4. Pristop do dela z žrtvami nasilja v času pandemije covida-19

Poslanstvo poklica socialnega delavca se kaže v sklopu sedmih temeljnih vrednot. Te so: pomoč in podpora, socialna pravičnost, ohranjanje človeškega dostojanstva, ohranjanje stikov z uporabniki, usposobljenost in celovitost. Eden od velikih izzivov v času covida-19 je bil za socialne delavce v tem, kako se držati temeljnih vrednot socialnega dela ter ohranjati lastno zdravje v času izrednih razmer (Farkas in Romaniuk, 2020).

Na Inštitutu za kriminologijo lahko pridobimo informacije, da so bila kazniva dejanja v času covida-19 v porastu. Zato so opozarjali na povečano nevarnost za pojav družinskega nasilja. Plesničar, Drobnjak in Filipčič (2020) menijo, da je razlog za povečano nasilje ležal v samem dejstvu, da so bile družine prisiljene več časa preživljati skupaj. Nadaljujejo, da obdobje pandemije in ukrepov zoper njo ne pomeni povečanega tveganja le zaradi omejenosti stikov, temveč tudi ali predvsem zaradi povečanega stresa ter razdražljivosti storilcev, kot tudi povečanega občutka nemoči in nezmožnosti iskanja izhoda žrtev. Ukrepi in izolacija so v času pandemije povzročitelju olajšali možnost za izolacijo žrtve.

Glede na obravnavo nasilja v družinah v času pandemije se je izkazalo, da je veliko društev v obdobju karantene izvajalo več kriznega telefonskega svetovanja za žrtve nasilja. Večina svetovanj je potekala po telefonu, v resnih primerih pa tudi osebno ob upoštevanju vseh omejitev (Andlovic in Vovk, 2021). Iz društev so poročali, da jim je pandemija covida-19 nedvomno otežila delo. Prekinilo se je izvajanje skupin za samopomoč, večina dela je potekala na daljavo, prav tako je bilo veliko dela z upoštevanjem vseh priporočil in ukrepov vlade za varno namestitev uporabnikov.

Da bi lahko ponudili kakovostne storitve, ki obravnavajo nujne potrebe ljudi in oblikovali strategije za izvajanje programov, morajo socialni delavci v izrednih razmerah usklajevati in upravljati različne programe in storitve socialne zaščite (Zidar idr., 2010, str. 348). Zaradi hitrega širjenja virusa covida-19 in velikega tveganja prenosa so imeli centri za socialno delo velike težave pri zagotavljanju dostopnosti storitev.

Na spletni strani Društva za nenasilno komunikacijo (2020) je navedeno, da so bile zaradi izbruha covida-19 od decembra 2020 na voljo 24-urne telefonske linije. Ena od njih, telefon SOS za ženske in otroke, ki so bili žrtve zlorabe, je bila odprta od 1. januarja 2021 naprej. Ker so morali ustaviti skupine za samopomoč in uvesti priporočene previdnostne ukrepe za zaustavitev širjenja bolezni v namestitvenih varnih prostorih, so društva pogosto delovala na daljavo (Društva za nenasilno komunikacijo, 2020).

Varuh človekovih pravic je med prvim valom epidemije covida-19 raziskal razpoložljivost in delovanje organizacij za pomoč žrtvam nasilja med izbruhom epidemije. Ugotovljeno je bilo, da so bile ustanove sicer vedno dokaj dostopne, vendar poleg drugih težav ni bilo dovolj prostora ali osebja za izvajanje izolacije ali karantene. Pomembni dejavniki so bili tudi premajhna dostopnost do testiranja na covid-19, pomanjkanje zaščitne opreme na začetku epidemije, težave pri organizaciji prevoza za uporabnike, saj javni prevoz ni deloval, in veliko časa, porabljenega za lajšanje čustvenega trpljenja uporabnikov (Varuh človekovih pravic, 2020).

1.4.5. Ukrepi in usmeritve države pri delu z žrtvami nasilja v času epidemije covida-19

Z ustavo je določeno, da je Slovenija pravna in socialna država, ki vsakomur zagotavlja enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ki se uresničujejo neposredno na podlagi ustave. Z zakoni se predpisujejo načini uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, ki morajo biti v skladu z ustavo, mednarodnim pravom in z veljavnimi mednarodnimi pogodbami, ki jih je ratificiral Državni zbor (Ustava Republike Slovenije, 1991).

Da bi nadzorovala širjenje epidemije, je vlada redno sprejemala nove predpise, zakone, omejitve. Iz medijev smo v času koronavirusa lahko zasledili, da je država kljub vsem sprejetim ukrepom v času epidemije poskušala zagotavljati nemoteno delovanje vseh ustanov.

Minister za zdravje je 18. februarja 2020 izdal *Odredbo o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije* (2020). Odredba je nato začela veljati 12. marca 2020. Zakon o prepovedi zbiranja in gibanja na javnih mestih je začel veljati 20. marca 2020, 30. marca pa je bila z vladno odredbo prepovedana mobilnost zunaj občine stalnega ali začasnega prebivališča (Slovenska tiskovna agencija, 2022). V povezavi z informacijami o intimnopartnerskem nasilju v času covida-19 lahko jasno opazujemo, kako je ukrep prepovedi zbiranja in gibanja na javnih površinah vplival na povečanje pojava nasilja med partnerjema. Osamitev, prepoved stikov z ljudmi zunaj doma, prekinitev srečevanj znotraj lastne socialne mreže ter drugi dejavniki, ki jih je sprožil ukrep, so omogočali, da je bilo nasilje skrito očem javnosti. Ukrepi omejevanja gibanja in nedostopnost do organov pregona so bili med poglavitnimi razlogi za povečanje nasilja v družinah.

Tudi v leto 2021 smo vstopili z mislijo na pandemijo, saj je vse odredbe in ukrepe za zaustavitev širjenja novega koronavirusa zaviralo naraščajoče število primerov. Februarja so se začele kampanje za testiranje okužb z metodo PCR in za cepljenje. Začeli so se izvajati testi samopregledovanja, testi PCR in testi HAG. Nujni ukrepi so postale maske, razkuževanje, varnostna razdalja, testiranje. Do konca leta 2021 smo bili zaznamovani s cepljenjem za pridobitev potrdila PCT, pandemski ukrepi pa so bili odpravljeni 31. maja 2022 (STA, 2022).

Vlada je v času epidemije prejela tudi kritike o premajhnem ozaveščanju glede problematike nasilja v intimnopartnerskem odnosu in družini v času zaprtja države in v povezavi z vključevanjem različnih odlokov v vsakdan državljanov. Za nekatere dom ne predstavlja varnega prostora, zato je bilo nenehno spodbujanje ljudi k zadrževanju doma za nekatere še dodatni stresor, saj so ob nelagodnem počutju doma s strani medijev in države prejemali informacije, da je ravno dom varen prostor (STA, 2022). Večinoma so vse organizacije, ki

opravljajo delo z žrtvami nasilja, v času pandemije prejele navodila od ministrstva, da svojega dela v živo ne smejo izvajati, vendar so organizacije svoje delo v živo vseeno izvajale, ko je bilo to nujno potrebno in kadar je bilo ogroženo življenje. Če se je zadeve dalo reševati na drugačne načine, pa so to storili po telefonu in drugih spletnih komunikacijskih kanalih. Omejitve niso le dodatno otežile dela zaposlenih, vendar so v veliki meri omejile možnosti žrtvam nasilja, da bi do pomoči sploh lahko pristopale.

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Epidemija je prinesla veliko sprememb na različnih področjih našega življenja, zato so se morali tudi socialni delavci pri svojem delu prilagoditi na takratne razmere. Odsotnost možnosti osebnega stika je dodatno otežila velik del njihovega dela pri zagotavljanju varnosti in varnega prostora in navsezadnje pri vzpostavljanju stika in odnosa z uporabniki. Prilagoditve dela niso vplivale le na strokovne delavke, temveč so spremembe delovnih praks žrtvam nasilja postavile nove ovire pri iskanju pomoči.

Pri pregledovanju literature in virov na temo diplomskega dela sem prišla do spoznanja, da je že veliko raziskanega na področju nasilja, specifično nasilja v intimnopartnerskih odnosih. Najdemo veliko različnih raziskav in strokovnih člankov, ki opisujejo in raziskujejo problematiko tega družbenega problema. Kljub temu menim, da je moje diplomsko delo specifično v tem, da raziskuje nasilje v intimnopartnerskih odnosih v času epidemije covida-19, torej v času, ki je prinesel veliko sprememb pri strokovnem delu.

Z raziskavo sem želela osvetliti situacijo prilagoditev dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja, ki so jih centri za socialno delo zaradi razmer epidemije poskušali izvajati. Želela sem slišati občutke in poglede strokovnih delavcev, ki so bili v tistem času postavljeni v težak položaj. V zmedi informacij so poskušali skupaj z žrtvijo iskati in soustvarjati rešitve, ji pomagati iz začaranega kroga nasilja ter ji dati moč za nove začetke.

Raziskovalna vprašanja, na katera bomo v diplomski nalogi skušali odgovoriti, so:

- *Raziskovalno vprašanje 1*: Kakšni so bili izzivi pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja?
- *Raziskovalno vprašanje 2*: Kakšne so bile prilagoditve dela pri delu socialnih delavcev?
- *Raziskovalno vprašanje 3*: Kakšne so bile institucionalne podpore in ovire pri prilagajanju dela socialnih delavcev?
- *Raziskovalno vprašanje 4*: Ali so nastale inovativne rešitve pri delu socialnih delavcev, ki delajo z žrtvami intimnopartnerskega nasilja?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je glede na pridobljeno izkustveno gradivo kvalitativna, saj osnovno empirično gradivo raziskave sestavljajo besedni opisi in pripovedi strokovnih delavk na CSD Primorsko-Notranjska. Za pridobitev podatkov sem kot metodo zbiranja uporabila strukturiran intervju, kjer sem po potrebi poleg vnaprej določenih vprašanj zastavila še dodatna vprašanja za pridobitev poglobljenih odgovorov.

Prav tako je raziskava *eksplorativna* ali poizvedovalna, saj tovrstnih raziskav, ki bi raziskovale prilagoditve dela strokovnih delavk pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja v obdobju epidemije covida-19, še nisem zasledila. Populacijo predstavljajo vse strokovne delavke na CSD Primorsko-Notranjska, ki se ukvarjajo s področjem nasilja (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

3.2. Merski instrument

Kot metodo zbiranja podatkov pa sem uporabila strukturiran intervju. Vprašalnik je sestavljen iz 14 odprtih vprašanj, z dodatnimi smiselnimi podvprašanji, ki so mi omogočila bolj specifične odgovore na zastavljena odprta vprašanja. Vprašanja sem tudi na grobo razdelila v skupine, za lažjo preglednost. Skupine, v katere sem razdelila vprašanja, so: *uvodna vprašanja*, pri katerih sem spraševala po izobrazbi oziroma poklicu, po trajanju zaposlitve na CSD Primorsko-Notranjska in področjih dela, ki jih intervjuvanci opravljajo na CSD. Pri naslednji skupini vprašanj, ki opredeljujejo *vlogo in pomen socialnodelovnega ravnanja in stroke socialnega dela*, sem želela izvedeti, katera so pomembna znanja, veščine in spretnosti za opravljanje njihovega dela ter katere koncepte in metode uporabljajo pri svojem delu. Nato sledi tema *nasilje v času epidemije covida-19,* pri kateri vprašanja temeljijo na opazovanju povečanja ali zmanjšanja nasilja v času epidemije, o obsegu nasilja, o morebitnem izstopanju specifične vrste nasilja in o mnenjih izpraševancev, zakaj se je nasilje v tem času povečalo ali zmanjšalo. Pri zadnji skupini vprašanj na temo *izzivov v času covida-19 na področju intimnopartnerkega nasilja* sem se dotaknila organizacije dela v času epidemije, izzivov, ki so nastajali v tistem času, vprašanj, kako so omejitve in ukrepi vplivali na delo socialnih delavcev, kako je celotna

situacija vplivala na njihovo počutje in kako je potekalo sodelovanje z drugimi organizacijami, ter za konec še njihovih mnenj o tem, kaj so bile dobre prakse, ki so se v tem času razvile.
Pri intervjujih sem vprašanja, zapisana v vodilu za izvedbo intervjuja, prilagajala na tak način, da se nisem držala zastavljenega vrstnega reda vprašanj, ampak sem vprašanja prilagajala glede na pogovor z vsakim posameznim intervjuvancem.

3.3. Populacija in vzorec

Populacija, ki je bila obravnavana v raziskavi, zajema strokovne delavce, ki so zaposleni na CSD Primorsko-Notranjska in so bili v času epidemije covida-19 povezani s področjem nasilja.

Vzorec je neslučajnostni, saj sem želela pridobiti udeležence, ki izpolnjujejo določene specifične značilnosti, ki so relevantne za diplomsko nalogo. Intervjuvala sem tiste osebe, ki so bile najbolj dostopne in so bile pripravljene sodelovati v raziskavi. Pogovore sem opravila s sedmimi strokovnimi delavci na različnih enotah Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska, ki so bili v času epidemije covida-19 tam zaposleni.

3.4. Zbiranje podatkov

Z zbiranjem podatkov sem pričela 28. 3. 2023 in zaključila 14. 4. 2023.

S strokovnimi delavci sem se vnaprej dogovorila glede kraja in časa izvedbe intervjuja. Vse intervjuje sem izvedla v prostorih Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska, v enotah Ilirska Bistrica, Postojna in Cerknica. Pred začetkom intervjuja sem prosila za dovoljenje za zvočno snemanje pogovora, zaradi lažjega spraševanja, spremljanja pogovora in nadaljnje transkripcije pogovora. Trajanje pogovora se je razlikovalo od sogovornika do sogovornika, vendar so vsi intervjuji v povprečju trajali nekaj več kot pol ure.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pri obdelavi in analizi podatkov sem uporabila kvalitativno analizo, pri tem sem si pomagala z metodo kodiranja. Najprej sem zbrala vse gradivo, ga uredila in zapisala. Zapisane transkripcije sem najprej označila s črkami A, B, C, Č, D, E, F in poleg dodala zaporedno številko. Začela sem z razčlenitvijo zapisov intervjujev, zbrane odgovore oziroma izjave zapisala v razpredelnico, nato pa sem določila enote kodiranja. Nebistvene dele intervjuja za

raziskavo sem izpustila. Nato sem določila teme, podkategorije in kategorije. Zaradi večje preglednosti ima vsak intervju svojo tabelo odprtega kodiranja. Tabele odprtega kodiranja vseh intervjujev so dodane v prilogah pod poglavjem 9.2.2.

Po odprtem kodiranju sem se lotila še osnega kodiranja. Osno kodiranje mi je pomagalo pri zapisovanju rezultatov in predlogov. Osno kodiranje je razvidno v prilogi pod poglavjem 9.2.3.

Zaključila sem z odnosnim kodiranjem. To mi je bilo prav tako v dodatno pomoč pri oblikovanju rezultatov, razprave, sklepov in predlogov. Odnosno kodiranje sem smiselno dodala pred razpravo ter ga kratko povzela.

4. REZULTATI

V tem poglavju bom predstavila rezultate, pridobljene s sedmimi opravljenimi intervjuji, glede na raziskovalne teme, kategorije in podkategorije. Teme, ki se v raziskavi pojavljajo, so: demografski podatki, delovna področja, kompetence strokovnega delavca, intimnopartnersko nasilje v času epidemije, organizacija dela v času epidemije, sodelovanje, vpliv na posameznika in epidemija kot povod za spremembe. Teme so razvidne v podnaslovih poglavja, kategorije sem označila s krepkim tiskom in so zaradi lažje preglednosti nekoliko ločene od besedila. Podkategorije nisem jasno ločila od besedila, vendar sem jih smiselno vpeljala v besedilo. Pojmi so v besedilu označeni s krepkim tiskom in povezani z izjavami intervjuvancev.

4.1. Demografski podatki

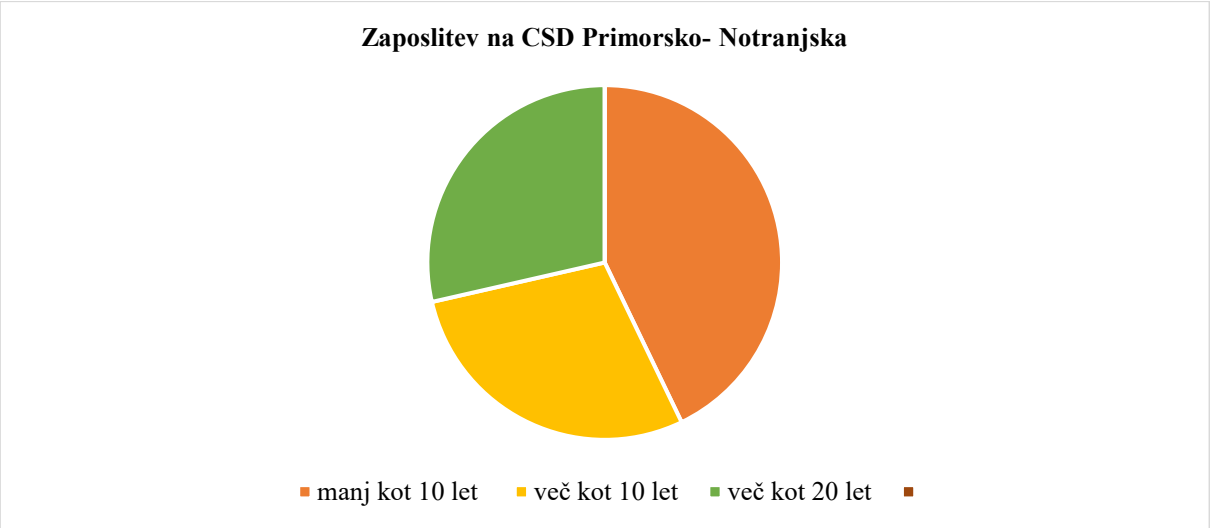
Intervjuje sem opravila s šestimi strokovnimi delavkami in enim strokovnim delavcem.

Izobrazba

Intervjuvance sem v začetku prosila za podatke o njihovi dokončani izobrazbi. Vsi so zaključili študij na fakulteti za socialno delo in štirje so prejeli naziv univerzitetni diplomirani socialni delavec. Ena izmed strokovnih delavk je zaključila študij na drugi stopnji, in tako prejela naziv magistrica socialnega dela.

Zaposlitev na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska

Vsi intervjuvanci so zaposleni na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska in so bili v času epidemije zaposleni na eni izmed treh enot centra. Trije izmed intervjuvancev so na centru zaposleni manj kot 10 let, natančneje od 3 do 5 let. Dve izmed strokovnih delavk sta na centru zaposleni več kot 10 let, dva strokovna delavca pa svoje delo na CSD Primorsko-Notranjska opravljata že več kot 20 let.



Graf 4.1: Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska

4.2. Delovno področje

Delovna področja sem razdelila v kategorije: varstvo otrok in družine, varstvo odraslih in socialnovarstvene storitve.

Varstvo otrok in družine

Zaposleni, ki delajo na področju varstva otrok in odraslih, imajo različna javna pooblastila v skladu z zakonom in navodili. Najpogosteje so strokovni delavci izpostavili **ukrepe za varstvo koristi otroka** (*A7: Mnenja sodiščem, glede koristi otrok v sodnih postopkih, C5: ...zaščitita, kar pomeni ogroženost otrok. Odvzem otrok, predlog na sodišče, E6: ... ukrepov za zaščito otrok..., F6:... vse ukrepe za zaščito otrok*), urejanje rejništva, preživnine. Dve strokovni delavki delata tudi na področju razvez zakonske zveze oziroma razpada zunajzakonskih skupnosti, predhodnega svetovanja in mediacij. V primeru razveze partnerjev, ki sta v odnosu imela otroke, poteka tudi določitev stikov in v primeru potrebe po stikih pod nadzorom strokovne delavke vodijo tudi te procese.

Tri strokovne delavke delajo tudi na področju **zavodske oskrbe** (*C9: ... nameščanje mladostnikov v zavod, E7: ... kar se tiče mladostnikov, je predvsem, kar se tiče zavodskih ukrepov pa spremljanja, F8:... vzgojni zavodi ...*) ter skrbništva za mladoletne.

Varstvo odraslih

Nekateri intervjuvanci svoje delo opravljajo na področju varstva odraslih. V tem je zajeto delo na področjih **duševnega zdravja** (*B3: ... področje dela z osebami s težavami v duševnem*

zdravju …), **skrbništva odraslih** (*B5: … delo na področju skrbništva, neposredno izvajam naloge skrbnika …*), dela s tujci in dela s storilci prekrškov in/ali kaznivih dejanj.

Vsak izmed intervjuvancev opravlja svoje delo na **področju nasilja** (*C3: … delam na področju nasilja, D3: Moje delovno področje se pravi zajema nasilje v družini, E3:… jaz delam na področju nasilja*), natančneje, šest strokovnih delavcev na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska svoje delo na področju nasilja opravlja z žrtvami, eden izmed strokovnih delavcev pa poleg tega opravlja tudi delo s povzročitelji nasilja. Njegovo delo zajema tudi vodenje interventne službe, koordiniranje mediacije, vodenje aktiva za nasilje v družini (*D9: Vodim aktiv za nasilje v družini v našem CSD-ju, sodelujem pa na aktivu se pravi na nivoju države*). **Sodeluje v strokovnih in multidisciplinarnih timih** in zagotavlja podporo strokovnim delavcem pri delu na tako zahtevnem področju.

Socialnovarstvene storitve

Dva strokovna delavca sta omenila tudi področje socialnovarstvenih storitev. Izvajata **svetovanje posamezniku in pomoč družini** (*A4: … osebna pomoč, pomoč družini za dom, prva socialna pomoč …, B7: izvajam tudi osebno pomoč*).

4.3. Kompetence strokovnega delavca

Potrebna znanja in spretnosti pri delu

Intervjuvanci so bili soglasnega mnenja, da imajo različna znanja in spretnosti pri njihovem delu velik pomen. **Pridobljena znanja s fakultete** omogočajo črpanje znanja za delo (*C18: Znanja, ki nam jih daje faks, so zelo dobra, imaš neko zakladnico znanj, od kjer potegneš, črpaš stvari, ki jih potrebuješ za svoje delo, E26: Nikoli nisi dovolj pripravljen za prakso, vendar so znanja, pridobljena preko študija, zelo dobri nastavki in vodila za delo*).

Študij socialnega dela nudi veliko metod in konceptov dela, ki strokovnemu delavcu pomagajo pri oblikovanju delovnega odnosa z uporabnikom. Prva naloga strokovnega delavca je **vzpostaviti delovni odnos** (*A16: … moraš pač imeti te sposobnosti, da vzpostaviš delovni odnos, E10: Sigurno kar se tiče našega področja, je prvo vzpostavljanje delovnega odnosa*), ki omogoča **soustvarjanje rešitev** (*B14: Skupaj z njimi iskati neke rešitve, ustvarjati rešitve, B15: … zelo pomembno soustvarjanje, sodelovanje pri neki rešitvi*). Štirje strokovni delavci pri svojem delu uporabljajo tudi **terapevtska znanja** (*C20: … fajn imeti kakšna psihoterapevtska znanja, da prepoznaš to čustveno dogajanje, pa znaš mogoče dati neko ogledalo, da se malo ustavijo in vidijo, kje so, kaj čutijo, na kakšen način, Č7: … terapevtskih prijemov, se pravi zdaj*

pač karkoli že si izbereš, ali realitetna ali kaj drugega, D28: … hodil sem na realitetno terapijo, tam pa res te veščine komunikacije izpiliš, da znaš tudi prebrat, kaj se dogaja v ozadju), saj izdelujejo **ocene posameznika** (*D14: … jaz tudi naredim oceno, recimo strokovno oceno in oceno ponovitvene nevarnosti*), analize tveganja in osebne načrte uporabnikov.

Strokovni delavci kot osrednjo spretnost, ki jo morajo imeti pri svojem delu, navajajo **vodenje pogovora** (*F12: … da znaš voditi pogovor in imaš neke komunikacijske spretnosti*), saj preko posvetovanja z uporabnikom **iščejo inovativne rešitve njihovega problema** (*F10:… z uporabniki iščeš inovativne pristope oziroma inovativne načine iskanja rešitev*). V prvi vrsti je treba izhajati iz uporabnika in prepoznati njegovo stisko ter zagotavljati, da bo **uporabnik začutil podporo** (*C13: … nekako razložiti stranki, da mi smo tukaj, da ji pomagamo, da je ne kaznujemo, C17: … pomembno, da se uporabnik zaveda, da si mu v oporo, pomoč, da skupaj rešujemo probleme*). Pri tem navajajo, da je treba imeti empatijo, občutek za ljudi ter ozavestiti svoje občutke in preteklost ter vpliv lastnega življenja in mišljenja na delo z uporabniki (*E25: … če imamo mi neke težave ali pa smo jih imeli v preteklosti, pomeni, da se bo to odrazilo, nekje pri delu z uporabniki, zato je pomembno, da tudi to osmislimo pri delu*).

V letih študija socialnega dela so strokovni delavci pridobili tudi veliko znanj na področju različnih zakonodaj. Trije strokovni delavci se strinjajo, da je **poznavanje zakonodaje** ključnega pomena (*A15:… poznavanje zakonodaje ključno, ker pač vsako področje ureja posebna zakonodaja, C18:… zdaj z družinskim zakonikom, moramo poznati tudi vsa pravna znanja, ker mi smo tukaj, da svetujemo strankam, da jim mogoče kaj napišemo, da jih usmerjamo, E13: Mislim, na mojem področju zaznam veliko pravnega znanja*), saj je njihova naloga **predajanje informacije uporabnikom,** in sicer na njim razumljiv način (*E16: Ključna naloga mislim da je, da ljudem razložim po domače, E17: … jim jaz razložim na tak način, da oni dobijo občutek, da razumejo stvari in da nimajo občutka, da smo jih opeharili*).

Ena izmed strokovnih delavk pri svojem delu vidi tudi pomembnost **pravilnega zapisovanja** (*E19: … zelo pomembno, kako je kakšna stvar zapisana in predana naprej, recimo na sodišče),* saj se na ta način lahko izognejo nepravilni obravnavi primera nasilja, s katero bi žrtvi onemogočili zaščito in ustrezno pomoč. Pri svojem delu, še posebej na področju nasilja, strokovni delavci naletijo na konfliktne odnose, zato menijo, da je treba imeti tudi veščine **dela s konfliktnimi odnosi** (*F13: … potrebna je spretnost konfliktnih odnosov oziroma kako opravljati razgovor s konfliktnimi strankami*). Eden izmed strokovnih delavcev je poudaril, da je pomembna spretnost pri njegovem delu vodenje povzročitelja nasilja do spremembe nasilnega vedenja (*D24: spretnost, kako povzročitelju razložiti pomen in posledice tega, kar se dogaja v družini, in na tak način, da jih ne prepričujem, ampak da sami uvidijo, kaj jim hočem*

povedati), saj se s tem zmanjšuje možnost ponovnega nasilja in posledično poveča varnost žrtve. Pri delu s povzročitelji nasilja vidi pomembnost tudi v učenju **veščin komunikacije** (*D26: … z našo pomočjo učijo nekih veščin, mogoče se največ veščin komunikacije, D27: Prikazati mu moram, kako vzpostaviti neko primerno komunikacijo*).

4.4. Intimnopartnersko nasilje v času epidemije

Izkušnje strokovnih delavcev pri delu z žrtvami nasilja

Intervjuvanci so glede dela z žrtvami nasilja izpostavili, da **ljudje včasih težko zaupajo, kaj se jim dogaja** (*F21: Včasih ženske ali pa moški ali pa tudi otroci zelo težko zaupajo in povedo, kaj se jim dogaja*) in jih je **sram govoriti o nasilju** (*F28: … ženskam je to včasih sramota priznati in nočejo o tem govoriti, F29: … zaznamo ta občutek sramu in mora biti situacija včasih res huda, da se nekomu zaupa*). Poleg tega žrtev ne prijavi nasilja, če se zgodi le enkrat. **Nasilje, ki ga oseba prijavi, je običajno dlje trajajoče** (*E31: Vemo, da ženske ne prijavljajo navadno nasilja, če se zgodi le enkrat*). Šele nato išče pomoč. Na centru za socialno delo tudi **vodijo statistike** (*D31:… od leta 2018, ko sem prišel na to delovno mesto, vodim statistike*) o intimnopartnerskem nasilju. **Kriterij za vodenje statistik** (*D32: Kriterij je število obravnavanih primerov, pa tudi število obravnavanih povzročiteljev, kar je v korelaciji. Pomeni, več je obravnavanih primerov, tudi več je povzročiteljev*) razvidno prikaže **vsakoletno porast nasilja** (*A18: Mi nenehno beležimo povečevanje nasilja. Že prej se je začelo, ampak se nenehno povečuje, D33: Nasilje se je vsako leto povečalo za 20–30 %*), in sicer za več kot 20 %. **Statistika nasilja od leta 2017 do 2020** (*D35: … od leta 2017 do 2018 se je nasilje povečalo za 31 %, leta 2019 je šlo dol za 25 %, potem 2020 spet dvignilo za 25 %, potem leta 2021 pa za 6 %. In sedaj zadnje leto se je nasilje povečalo za 22 %*) prikaže točne statistične podatke o povečanju nasilja. Statistike kažejo, da je bilo **leta 2019 manj nasilja** (*D34: … z izjemo 2019, ko je bilo nasilja manj*), vendar lahko opazimo ogromen porast nasilja leta 2020, v prvem letu epidemije covida-19. Strokovni delavci razmišljajo, da bi bile številke lahko še višje, vendar se ljudje v času epidemije **niso mogli na nikogar obrniti in drugi niso prijavili opaženo nasilje** (*F20: Nisi se tudi mogel na nekoga obrniti. Ni nekdo zunanji nasilja prijavil, ker ga ni zaznal, opazil*). Poleg tega menijo, da je nekaterim žrtvam **izkušnja epidemije dala moč za prijavo nasilja** (*Č19: … žrtvam verjamem, da je bilo veliko težje, ampak mogoče pa jim je ta izkušnja potem, ko se je vse bolj sprostilo, dala neko moč, da so nasilje potem prijavile*). Žrtve ob prijavi nasilja potrebujejo **varen prostor** (*F22: … ko pridejo na CSD, rabijo nek tak varen prostor*) in **žrtve želijo, da sem jim ob prihodu socialni delavec posveti** (*A37: Same pokličejo, pač želijo,*

da se zmenimo, da imajo čas, da ko pridejo, da se jim lahko posvetim), zato **žrtve nasilja pred prihodom na CSD pokličejo** (*A36: … že pred epidemijo so ženske, žrtve nasilja, poklicale, preden so prišle na CSD*).

Pri svojem delu vidijo prednost v delu na več področjih, saj **delo na več področjih da več znanj in možnosti povezovanja** (*E22:… to, da imam jaz sedaj toliko področij, se mi zdi v redu, zaradi tega, ker menim, da človek dobi zelo širok pregled in začne neke stvari povezovati med seboj*). Na podlagi izkušenj vidijo **vodenje družine skozi celotni proces pomoči** kot zelo uspešno (*C10:… iz mojih izkušenj je fajn, da vodiš družino od začetka do konca).* Pri delu z žrtvami nasilja je **potrebno raziskovanje za celovit uvid situacije** (*E43: Je nujno potrebno raziskovanje pri delu z žrtvami nasilja, ker se lahko dogaja veliko več, kot je videti na prvi pogled*), še posebej pri psihičnem nasilju, saj je po besedah strokovnih delavcev **psihično nasilje najhujše zaradi svoje neopaznosti** (*C31: … psihično nasilje tako grozljivo, ker niti sodišče niti policija ne znata oceniti, kdaj gre za psihično nasilje, D30: … psihično nasilje najhujše po navadi, ker ni opazno*). Poudarijo tudi, da je izredno **pomembno ozaveščanje o nasilju** (*Č21: Zdi se prav, da se o nasilju govori, E32:… se mi zdi, da je tega zavedanja zdaj v družbi vse več, da neke stvari niso dopustne, bom rekla že kar se tiče psihičnega nasilja, in menim, da je zelo pomembno, da se o tem govori*).

Nasilje v času epidemije

Strokovni delavci opažajo, da je bilo **med epidemijo več nasilja** (*B18: Nasilja v času epidemije je bilo sigurno več, C21: … mislim, da se je nasilje povečalo, E27: Sigurno se je povečalo, saj verjetno tudi številke tako kažejo, F25: … je bilo tudi zelo veliko intimnopartnerskega nasilja*). Ena izmed strokovnih delavk pa je dodala, da opaža, da je **povečanje nasilja različno glede na okolje** (*Č14: … verjamem, da se je povečalo, je pa to lahko zelo različno pač glede na kraje, na okolje*). Na drugi strani sta dve strokovni delavki izpostavili, da je bilo v času epidemije **manj prijavljenega nasilja na CSD** (*Č15:… pri nas na CSD nismo niti zaznali takšen velik porast v času epidemije, F18: … obstaja verjetnost, ne moremo pa tega trditi, da je bilo manj prijavljenega nasilja. Mi ga beležimo v tistem času manj*).

Nasilje v različnih obdobjih epidemije

Kot že omenjeno, je nasilja vsako leto več. Tudi v času epidemije so strokovni delavci s pomočjo statistik opazovali številke prijav nasilja. Po statistikah je bilo **v začetku epidemije zaznano povečanje nasilja** (*D36: V obdobju epidemije, na začetku, se je število primerov povečalo tudi za 20 do 30 %, D37: … v prvem valu se je povečalo za 24 %, ta drugi val pa za*

27 %, D38: … napram letnemu povprečju v teh dveh obdobjih je šlo nasilje za četrtino gor). Ena izmed sogovornic je nasilje v različnih obdobjih epidemije zaznala drugače kot ostali strokovni delavci, saj je poudarila, da **ni bilo bistvenih razlik med strogim zaprtjem države in manj strogim zaprtjem oziroma delnim odprtjem** (*A25: Rekla bi, da bistvene razlike v času strogega zaprtja države in ko je bila država nekoliko bolj odprta, ni bilo. Ne bi rekla, da je bilo nasilje bistveno drugačno*). Drugi so pri pogovoru o nasilju v različnih obdobjih epidemije dejali, da je bilo **več prijav nasilja ob sproščanju ukrepov** (*Č16: … potem, ko so se malo sproščale stvari, mislim, da je prišlo več stvari na plan, Č17: Najbrž so v tistih težkih časih žrtve rekle, da tako pa res ne gre več naprej, in so potem po odprtju in sprostitvi nekaterih ukrepov nasilje prijavile*) in da je bilo **v času zaprtja CSD manj prijavljenega nasilja** (*F14: Ko je bila korona, ko smo imeli ukrepe, da nihče ne sme priti na CSD, je bilo celo obdobje, ko je bilo manj prijavljenega nasilja, F15: … mogoče ravno zaradi tega, ker žrtve niso mogle na CSD, ne moremo vedeti, vendar ga je bilo v tistem obdobju manj*).

Vzroki za nasilje

Pri vzrokih za nasilje v času epidemije so bili strokovni delavci enotni in so poudarili, da je pravzaprav splet vzrokov pripeljal do nasilnega vedenja. V prvi vrsti so kot vzrok za nasilje izpostavili **notranjo napetost** (*D43: Ljudje so čutili v sebi neko napetost, malo več kot po navadi, E37: Prej so se ljudje zatekli po svoje. Potem pa ni bilo več teh možnosti in so čutili neko napetost v sebi*). Pojavile so se **stiske** (*A19: Z več stiskami je tudi več nasilja, B40: … neke psihične stiske, ki so jih ljudje doživljali zaradi negotovosti stanja*), ki jih niso mogli reševati zaradi **omejenega dostopa do pomoči** (*E35: … odsotnost nekih pomoči, E49: … verjetno zaradi odsotnosti vse infrastrukture, se pravi šole, vrtci, ne vem, pač vse, kar ni bilo za dobiti*).

Kot enega izmed glavnih vzrokov za pojav nasilja v času epidemije so strokovni delavci navajali, da **ljudje niso vajeni živeti skupaj** (*B29: … dostikrat ljudje niso vajeni živeti skupaj, C23: … ko so prišli skupaj, na silo seveda, niso znali živeti skupaj, C25: Jaz mislim, da je pol tudi prihajalo do teh stisk v družinah, ko so bili otroci, ki niso bili vajeni en drugega, E28: Sigurno je to, da so bili ljudje skupaj*) in da je prihajalo do **pojava frustracij, nesoglasij, strahov zaradi zaprtosti** (*D40: In ker so morali biti samo doma zaprti, so se pojavljale neke frustracije, nesoglasja, neki strahovi*). Vse to je pripeljejo do **težav pri reševanju problemov znotraj družine** (*B30: … družine niso znale reševati nekih problemov, se pogovarjati, E29: Če se ljudje ne znamo pogovarjati in razreševati konfliktov, se pravi, da vsak rešuje svoje stiske po svoje. Se pravi, če te stvari omejimo nekje, je treba to svojo stisko, frustracijo sprostiti na drugačen način, E36: … pol pa so bili vsi naenkrat skupaj, brez orodja, kako razreševati*

konflikte, E38: In potem se znajdeš na istem prostoru, brez znanja o komunikacijskih veščinah in se zgodi, kar se zgodi) in do pojava **izzivov v partnerskem odnosu** (*A20: Pojavljajo se dodatni izzivi, finančna stiska, vse skupaj, pač vodi posledično tudi več razvez, več nasilja, več problemov na splošno*). V partnerskih odnosih je prišlo do **odtujenosti, pomanjkanja skupnih ciljev** (*C24: … je bila ta odtujenost, ni bilo več skupnih ciljev, se niso imeli o čem pogovarjati*) in vse več konfliktov.

Strokovni delavci vidijo tudi ukrepe države kot vzroke za porast nasilja v intimnopartnerskih odnosih. Družinska dinamika se je v tistem času zelo spremenila. Razloga za to sta bila **šolanje na daljavo** (*B43:… otroci doma, šolanje od doma, F16: … otroci so bili doma in potem še to, da so šole potekale na daljavo*) ter **delo od doma** (*F17: Ženske mogoče tudi niso šle delat, se je delalo od doma…*), kar je v veliko odnosov prineslo nove izzive.

Poleg državnih ukrepov so na porast nasilja v času epidemije vplivali tudi mediji in posledice dogajanja v družbi.

Vrste nasilja

Fizično in psihično nasilje sta najbolj pogosti obliki nasilja. Sogovornice so v času epidemije pri delu z žrtvami kot najbolj pogosto obliko nasilja zaznale **verbalno in psihično nasilje** (*B32: … je bilo vse več verbalnega nasilja, psihičnega, B39: … psihično pa verbalno, še vedno najbolj prisotno, C31: Jaz mislim, da je prišlo psihično nasilje bolj do izraza, D29:… psihično je skoraj vedno prisotno*). Pri svojem delu opažajo, da pravzaprav v nasilnem odnosu ni nikoli prisotna le ena vrsta nasilja, vendar gre navadno za **splet različnih oblik nasilja** (*E42: Po navadi je itak vse to skupaj prepleteno in lahko rečemo, da ni samo ena oblika nasilja navadno prisotna. Sem imela dosti primerov, kjer smo šele iz zgodbe odkrili elemente nekega nasilja*).

V času epidemije so zaposleni na centru za socialno delo ekonomsko nasilje zaznavali na podobne načine. Menijo, da ekonomsko nasilje ni zelo razširjena oblika nasilja oziroma vsaj ni zaznano. Mislijo, da ga je v resnici verjetno več, ampak je bolj prikrito in ga je težje zaznati. Po njihovem mnenju je **ekonomsko nasilje bolj prisotno pri ženskah, ki niso v delovnih razmerjih** (*F26: Ga prepoznavamo, v bistvu bolj pri ženskah, ko niso v kakšnih delovnih razmerjih. Imajo manj denarja kot partner ali ga sploh nimajo*), in pri starejših.

4.5. Organizacija dela v času epidemije

Izzivi pri delu

Vsi strokovni delavci so izpostavili, da njihovo delo v času epidemije ni bilo enostavno in da so se srečevali z mnogimi izzivi pri organizaciji dela. Državne usmeritve so predstavljale eno izmed preprek, ki so strokovnim delavcem dnevno postavljale nove izzive. Dva intervjuvanca sta kot izziv posebej izpostavila **zaprtje CSD** (*E44: CSD je bil zaprt, F30: Največja sprememba je bila ta, da smo morali zapreti vrata, F31: ... smo onemogočili svoboden dostop osebi, ki želi priti po pomoč*). S tem so strokovni delavci zgubili osebni stik z uporabniki. Strokovni delavci so dejali, da jim je velik izziv predstavljala ravno ta **nenadomestljivost osebnega stika** (*B25: ... nasilja v družini in svetovalnih razgovorov, tega pa se ne da opravljati na daljavo, B83: Področje nasilja je bilo res tako področje, ki ni moglo vedno potekati preko telefonskega pogovora, brez dela na terenu in osebnega odnosa, D5: Jaz težko neke pogovore izvajam preko telefonskih pogovorov, ker moram videti človeka, se z njim pogovarjati iz oči v oči, Č31: Osebnega odnosa in stika se pa ne da nadomestiti preko maila*). Poleg tega pa so se pri sodelovanju z uporabniki dodatno srečevali z izzivi dela na daljavo, natančneje z **izzivi s komunikacijsko opremo** (*B59: Preko Zooma je bilo tudi oteženo, ker niso imeli vsi ljudje te možnosti., C70: ... so bili izzivi z računalniki, opremo*), saj po besedah strokovnih delavcev niso imeli vsi uporabniki možnosti za sodelovanje s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

Strokovni delavci so povedali, da so **navodila s strani države prejemali dnevno** (*B22: ... navodila s strani države smo dobivali vsak dan, D56: V času koronavirusa so predvsem prihajala navodila z NIJZ, včasih kar čez noč*) in da so jim v začetku pravzaprav pomagala, še posebej pri **usmeritvi glede nujnih področij dela** (*Č38: ... dobili smo najprej usmeritve, katere so pravzaprav nujne zadeve, se pravi nasilje, ogroženost otrok. Ta področja dela so delovala normalno ob upoštevanju vseh ukrepov, E65: Jaz mislim, da je bilo fajn, da smo imeli neke usmeritve, kako naj se obnašamo v tej situaciji*) in **usmeritvi o zaščitnih sredstvih in protokolih** (*Č40: Imeli smo pa te umeritve glede nošenja mask, potem evidenca, kdo je prišel noter, pa pač tisti vprašalniki, kot so bili po zdravstvenih domov, pa razkuževanje, prezračevanje prostorov in varnostna razdalja, Č42: ... vedno prejeli konkretne informacije, da smo potem to svoje delo prilagajali*). Vendar so državni ukrepi kljub temu zaposlenim predstavljali dodatne izzive pri organizaciji dela. Med njimi so bili: preverjanje izjav, meritve temperature, distanca, razkuževanje in čiščenje, dokumentiranje stikov (*A17: si moral spisat vsak stik, s kom si ga imel. Koliko časa je trajal stik. Oseba je morala izpolniti obrazec*),

inšpekcije ter dodatna birokracija. Strokovni delavki sta dejali, da so poskušali **upoštevati osnovna pravila in skrbeti za zdravje** (*C41: Pazili smo, da se res nismo izpostavljali stvarem in se držali nekih osnovnih pravil*), vendar je bilo včasih zaradi **nejasnosti navodil** to zelo zahtevno (*B21: Navodila so bila včasih nejasna … E66: Se mi pa zdi, da je bilo polno tega, da je bilo lahko iz dneva v dan drugače, in to lahko zelo hitro zmede človeka, F61: Res je bilo zelo težko delati in ta navodila so bila ena velika zmeda*). Še en izziv, ki so ga prinesli državni ukrepi, je bil v **oteženi neverbalni komunikaciji z uporabnikom zaradi zaščitne opreme** (*A39: … smo se res morali navaditi, da pol obraza nismo videli zaradi mask. Na začetku je bila to ena taka velika ovira, F23: Med epidemijo, ko so prihajale na CSD, je bilo zelo težko delati, ker so bile maske, torej nisi mogel razbrati obrazne mimike*).

Dva izmed intervjuvancev pa sta dodala, da **ukrepi in usmeritve niso vplivale na delo** (*A53: … tudi te usmeritve in ukrepi niso dosti spremenili mojega dela, D58: Ampak ni vplivalo na moje delo, da nekega primera ne bi mogli rešiti zaradi ukrepov*) in da se njihova organizacija dela ni dosti spremenila.

Pri organizaciji dela znotraj kolektiva so strokovni delavci našteli kar nekaj izzivov, ki jih je prinesla epidemija. **Usklajevanje dela in zasebnega življenja** (*B72: Pri meni je bila ta specifika, ker imam doma otroka in sem morala usklajevati tudi to, da sem morala ostajati doma, C44: Na začetku nas je bilo npr. malo, ker ima polno strokovnih delavk otroke pa so mogle biti doma, zaradi otrok*) je prineslo veliko odsotnosti nekaterih strokovnih delavk, ki so doma imele otroke in so zaradi šolanja na daljavo ter okužb ostajale doma. Ob tem je ena izmed strokovnih delavk dejala, da so lahko med epidemijo zaznale **drugačen vpliv na osebe brez otrok** (*A54: … v službi je na nas, ki nimamo otrok, na nek drugačen način vplivala celotna situacija*), saj so bile včasih bolj izpostavljene okužbam. Odsotnost zaposlenih je prinesla tudi **povečan obseg dela** (A51: … *je bil še dodatno povečan obseg dela*), saj je na majhnem centru, kot je Center za socialno delo Primorsko-Notranjska, tudi **premalo zaposlenih** (*A49: Imamo zmeraj isti problem, da nas je premalo, C46: V enem trenutku se niti nismo več zamenjevali, kar se ni dalo zamenjavati, ker nas ni bilo dovolj*). Rešitev, kot je na primer **delo od doma, pa je bila omejena, zaradi narave dela** (*D53: … jaz tudi zaradi narave dela nisem svojega dela opravljal od doma, F57: … pomembno vplivala na naš položaj in način dela, da nismo imeli vsi enakih možnosti. Torej punce, ki so npr. delale na pravicah, so imele tudi možnost za delo od doma, oddaljen dostop, mi te možnosti nismo imeli*).

Pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja so strokovni delavci naleteli tudi na izzive pri nameščanju uporabnikov v krizne centre ali varne hiše. Zelo problematično je bilo zaprtje varnih hiš, zavodov, kriznih centrov. Včasih pa so ti imeli **omejitve glede sprejemov** (*C37: Ne*

da jih ne bi želeli sprejet, ampak je bilo bolj to, kaj če okužijo ostale mamice in otroke) in je bilo **testiranje pogoj za nameščanje** (*C38: Potem ko še ni bilo testiranje zelo vpeljano, se je potem še malo lovilo s tem in so bile ene take smernice, da so se testirale, da so dokazovale s testi, da so okej, da grejo lahko v varno hišo*) in je bila potrebna **izolacija** (*A27: … so tudi oni imeli to izolacijo in vse te stvari*), ki pa je včasih zaradi prevelik potreb niso mogli zagotavljati.

Prilagoditve dela

Kljub temu da so se pri delu zaposlenih pojavljali izzivi, so strokovni delavci zagotavljali, da so bila **nujna področja dela** vedno pokrita (*B35: Nasilje in določena druga področja so bila nujna in smo bili za njih vedno odprti in smo jih reševali, B47: Poskrbeli smo, da so bila tista področja, ki so morala biti pokrita, pokrita, Č35: Če je bilo nasilje, mi tega nismo pač omejevale, D48: Nasilje v družini je spadalo pod tiste izjeme. Tukaj ne moremo kar vsega ustaviti in ne reševati stvari*). **Zagotavljanje pomoči uporabnikom** (*B48: … mi smo vseeno, kot sem rekla, nudili pomoč ogroženim, C65: … načrte smo delali, smo ugotavljali oziroma ocenjevali, kdo potrebuje našo podporo in jim zagotavljali, mi smo tukaj, lahko pokličete, pridete, pač jim dajali nek support, C76: Smo res poskušali čim več delati za ljudi. Improvizirati, sodelovati, da smo lahko osebi priskočili na pomoč, E55: Sicer pa kdor koli se je pojavil in je začel razlagat o nasilju, smo mu takoj nudili pomoč*) je bilo njihovo glavno vodilo pri delu.

Ena izmed glavnih prilagoditev dela, ki so jo navajali strokovni delavci, je bila **delo na daljavo** (*B24: … ugotovili smo, da na enih področjih se nekega dela ne da izvesti na daljavo*). Potekalo je **sodelovanje preko informacijsko-komunikacijske tehnologije** (Č30: … *bom rekla je potekala bolj komunikacija in poslovanje preko maila pa telefona. Mislim, da smo se v tistem času potem res naučili bolj vse stvari skomunicirati preko teh komunikacijskih poti*), natančneje **preko telefonskih klicev in Zooma** (*B37: … če pa nek fizični stik ni bil mogoč, se je pa vse nujno reševalo preko telefonskega stika, B57: Kar se je lahko opravljalo preko telefonskih pogovorov, smo poskušali opravljati preko telefonskega pogovora, C35: … če se je le dalo, smo imeli telefonske razgovore, smo dosti po telefonih skomunicirali večji del dela*).

Pri sodelovanju z uporabniki so svoje delo prilagajali situaciji s **predhodnim naročanjem** (*C77: … smo se toliko zorganizirali, da stranke niso čakale več pred vrati, da so se prej najavile in smo se dogovorili za termin, F46: … si moral priti naročen, si moral biti napovedan*), **uporabo zaščitne opreme** (*A34, A56, C53, D50*) in **pogovori v posebnem prostoru** (*A33: Imeli smo pogovore v posebnem prostoru, pisarni*). Poleg tega so opravljali **dežurstva** (*B49: smo imeli neka dežurstva in smo se potem menjavale, da je delo steklo*), da so zagotavljali, da

je bil CSD vedno odprt za uporabnike in so lahko uporabnikom omogočili predajanje osnovnih informacij (*B38: … ljudje dobili vsaj neke osnovne informacije in se je pol nekako načrtovalo, planiralo naprej*).

Strokovni delavci so kot dodatno prilagoditev dela navedli terensko delo, ki ga je bilo, po besedah ene izmed intervjuvank, v času epidemije več. **Terensko delo na področju nasilja** (*A43: Če je bilo nasilje, smo vedno šle na teren, Č28: Če pa so bile res neke razveze ali pa nasilje, to pa sploh, so pa pač prihajali na CSD ali pa smo me odšle na teren, F48: … smo šle na teren, kadar je bilo nujno*) je bila v času epidemije ena izmed potrebnih prilagoditev dela, saj je bil **obisk na domu** (*C34: Mi smo hodili na teren, mi smo hodili na obiske, včasih tudi ne bi smeli, pa smo šli, da smo pomagali osebi*) včasih nujen.

Po besedah intervjuvancev so imeli **dejanski vpogled v situacijo** (*C55: Si mogel res uporabljati neko zdravo kmečko pamet in videti, da je bil to en problem in da zna biti ta problem škodljiv zate in za ostale*) in so ponotranjili dejstvo, da so odgovorni zase in za druge. Zavedali so se, da je potrebna **prilagoditev dela glede na situacijo** (*C63: Smo vedeli, da zdaj ta sociala, kot smo vajeni, ne bomo mogli peljati, in kaj sedaj v tem danem trenutku lahko naredimo, F33: Smo se poslušali, poklicali, smo našli neko alternativo tistemu načinu dela, ki ga nismo mogli več opravljati*) in da se bo treba usmeriti v drugačen način socialnega dela.

4.6. Sodelovanje

Sodelovanje znotraj CSD

Epidemija je prinesla veliko sprememb in tudi pri sodelovanju med zaposlenimi je prinesla **drugačno organizacijo dela** (*B60: … vse, kar je bilo slabega v času korone, se je pokazalo za dobro, da smo videli, da se da stvari drugače izpeljati. Govorim o našem sodelovanju med zaposlenimi*). Center za socialno delo Primorsko-Notranjska je manjši center z manj zaposlenimi. Strokovni delavci vidijo pri sodelovanju v času epidemije prednost zaradi majhnosti centra in majhnih timov. V prvi vrsti menijo, da jim **delo na več področjih** (*B61: Pri nas ena delavka pokriva več področij. Morda tukaj vidim prednost, C50: Mi smo tukaj mogoče širši, smo tudi mogoče bolj odprti, imamo več informacij, C51: Definitivno je poznavanje več področij na naše delo vplivalo pozitivno*) omogoča, da povezujejo različna znanja in tako celovito pomagajo uporabniku. Poznavanje več področij jim je tudi omogočalo lažjo **pomoč v času epidemije** (*B63: … smo tudi lažje nadomeščale in si pomagale v času epidemije*), saj niso imele težav pri **poznavanju uporabnikov** (*B62: Poznamo tudi delo z drugega področja in poznamo tudi uporabnike sodelavk*). V času epidemije so strokovni delavci

videli, kako pomembna je **močna povezanost** pri sodelovanju znotraj tima (*B64: ... pri nas prisotna tudi močna povezanost, B67: izredno se mi zdi pomembno, da so delavci med sabo povezani, ko tukaj obravnavamo res težke primere, to delo res ni enostavno, E62: Delujemo bolj enotno, povezano, hitro se zmenimo*). Nekateri menijo, da so povezani v **dober tim** (*B66: Dobro funkcioniramo kakor tim, C47: ... smo bili res en tak dober kolektiv, E60: Jaz mislim, da mi zelo dobro skupaj delujemo in da je tako dobra klima v naši enoti*), v katerem vlada **solidarnost** (*B65: … nam ni težava neko stvar narediti za drugo, F53: ... da če smo mi imeli zaposleno v karanteni, nas je bilo še toliko manj, tako da je nastal ta solidarnostni način*).

Pred in med epidemijo so intervjuvanci začutili **podporo kolektiva**, (*B68: ... zelo pomembno, da stojimo ena zraven druge in da si pomagamo in podpiramo, B69: ... te podpira celoten kolektiv in če bo karkoli, da bomo stopili skupaj in poskušali stvar rešiti, F52: ... smo si bile res ena drugi v oporo*), **podporo direktorice** (*B70: Tudi direktorica nam zmeraj stoji ob strani*) in **podporo vodje enote** (*B71: ... super vodja enote, ki nam vedno prisluhne, stoji ob strani in nam je res v podporo, F54: Naša vodja nas je ves čas držala skupaj*), kar jim je res dalo **občutek varnosti** (*B74: ... da sem vedela, da nisem sama v vsem, sem dobila nek občutek varnosti*) in moč za opravljanje dela.

Sodelovanje z uporabniki

Strokovni delavci so poudarili, da so kljub temu, da je bila v epidemiji zapletena situacija omejitev, nerazumevanja, strahu itd., **uporabniki vedno prejeli pomoč** na CSD (*C49: ... stranke nekako niso čutile, da niso obravnavane, kot bi morale biti, Č37: Če je nekdo prišel nenapovedano, če je bil v stiski, smo ga seveda sprejele, E45: ... ampak to ni pomenilo, da nekdo, ki je potreboval prvo socialno pomoč s katerega koli področja nasilja, zaščite otrok, vse ogroženosti itd., ni bil sprejet*). Ena izmed strokovnih delavk je omenila, da je bil med epidemijo **CSD v vlogi centra za posredovanje informacij za uporabnike** (*C52: ... se je pojavilo, takoj na začetku, ko so bile druge ustanove zaprte, in so vsi klicali na center*).

Sodelovanje z uporabniki je potekalo na nekoliko drugačen način. Zaposleni so sklenili nekakšen **dogovor s strankami o poteku dela** (*C42: Smo se lahko dogovarjali, da se niso stranke srečevale, da smo odprli, jih potem tudi testirali, E46: ... vse delovalo normalno na način, da je pač človek pozvonil, mi smo prišli, opravili pogovor*), da so zaščitili sebe in uporabnike. Če uporabnik ni prišel na CSD, je potekalo **vzpostavljanje stikov po telefonu** (*Č36: ... je bilo bolj prilagojeno, da smo se najprej slišali preko telefona, E51: ... smo pač delali več s telefoni. Z uporabniki smo stike največkrat vzpostavljali preko telefona*).

Sodelovanje z drugimi

Pogledi na sodelovanje z drugimi so se med intervjuvanci nekoliko razlikovali. Nekateri menijo, da se **sodelovanje ni spremenilo** (*A31: Mi smo sodelovali kot pred epidemijo, saj smo skupaj iskali rešitve kot vse do sedaj, Č48: Nismo res nikoli naleteli na kakšno prepreko, da bi nam onemogočilo sodelovanje in pomoč, F68: Glede sodelovanja z zunanjimi institucijami je bilo najmanj opaziti, da so bile kakšne ovire*) in da tudi **ukrepi drugih niso vplivali na reševanje primerov** (*D64: ... nisem se srečal s tem. Sam največ sodelujem s policijo in nikoli nisem naletel, da bi me njihovi ukrepi omejevali, E73: ... nikoli ni bilo, da bi zdaj na drugi strani naleteli na odziv, da ne bi npr. otroka sprejeli v krizni center. Da ne bi našli neke rešitve, E75: ... je vsak imel svoja pravila, čeprav naj bi imeli vsi vse poenoteno, smo imeli vsak še nekaj dodatnega. Ampak smo skomunicirali in rešili vse situacije*). Nekateri so povedali, da je čas epidemije prinesel **veliko povezovanja in usklajevanja** (*A30: ... dosti smo se morali povezovati, pa poklicati, pa usklajevati, kaj se da narediti, E74: Vse, kar je bilo treba, smo rešili preko sodelovanja, prilagajanja*), vendar to ni onemogočilo pomoči uporabnikom, saj je bila **pomoč v središču sodelovanja** (*E76: Smo bili vsi v enakem zosu, smo vedeli, da je potrebno osebi pomagati in je bilo to naše središče sodelovanja*). Med epidemijo se je razvil način dela, ki je temeljil na tem, da je bila potrebna najprej **dobra organizacija in nato izvedba** (*B80: Najprej je bila potrebna zelo dobra organizacija in šele potem izvedba*). Potrebovali so nekoliko **več časa za pogovor** (*C69: ... sedaj smo se morali pogovarjati malo več časa*). Vendar sta kljub prilagoditvam, ki so jih morali vpeljati v delo, **dodatna podpora in drugačen pogled na situacijo** za nekatere strokovne delavce pomembna (*C11: Včasih res rabiš neko dodatno podporo, neko novo idejo, kako stvar izpeljati. Imaš nek pogled od zunaj in oseba pogleda z drugega zornega kota, vidi več možnosti, več odprtih vrat, Č13: ... dobro povezati z drugimi strokovnimi delavkami, jih prositi za nasvet, podporo*).

Na drugi strani so pa nekateri strokovni delavci izpostavili, da jim je bilo sodelovanje z drugimi med epidemijo kar velik izziv. V prvi vrsti so sodelovanje omejevali **različni protokoli in navodila** (*B79: Me smo imele neke svoje protokole, pravila, oni imeli spet svoje protokole, C68: Ni bilo več tega protokola, npr. jaz pokličem, se dogovorim in imamo sprejem v krizni center, recimo ta prvi korak pa pol pač se nadaljuje naše delo. Tega med epidemijo ni bilo, ker smo imeli vsi svoja pravila*) ter **nedostopnost ustanov** (*C74: ... so se nekatere ustanove popolnoma zaprle, jih nisi mogel dobiti niti na telefon*). Poleg tega pa so se srečevali z **drugačnimi pogledi na nujnost primera** (*C75: ... potem so bili zanje nujni primeri drugače obravnavani kot za nas. Se nismo mogli uskladiti, kaj je zdaj nujen primer*).

Dva izmed intervjuvancev sta omenila **sodelovanje s pomočjo telefonskih klicev** (*B76: … dogovarjanje je v glavnem potekalo po telefonu, F69: … se pogovarjamo s temi institucijami preko telefona, torej za izmenjavo informacij je že zadosti telefonski kontakt in ni vedno potreben nek osebni, fizični kontakt*), trije sogovorniki pa so povedali, da je bila v času epidemije **uporaba Zooma za sodelovanje** zelo aktualna in koristna (*B81: Pri izobraževanjih se je Zoom pokazal kot zelo praktičen, zaradi lažjega usklajevanja, logistike, D62: Sodelovanje z zunanjimi organizacijam je v večini potekalo preko Zooma, D63: Še dandanes kakšen sestanek skličejo preko Zooma, pa ne zaradi epidemije, ampak bolj zaradi logistike, F70: … smo imeli tudi preko Zooma sestanke*).

4.7. Vpliv na posameznika

Občutki strokovnega delavca

Intervjuvanci so povedali, da je bilo obdobje epidemije zelo **zahtevno obdobje** (*C73: Je bilo zahtevno obdobje, F36: … bilo zelo težko obdobje zame*), še posebej na začetku, zaradi **neznane situacije** (*A60: Nisi vedel, kaj pomeni to na začetku, F49: Nismo vedeli, kaj narediti. Nismo vedeli, kaj ta virus na začetku je, in nenehno razkuževanje, maske*).

Nekateri strokovni delavci pa so kljub strahu in neprijetnemu občutku v času **epidemije zaupali stroki in se prilagodili situaciji** (*Č43: Jaz pa sem nekako zaupala strokovnjakom in sem se hitro prilagodila na situacijo, E72: Sem se pač pomirila, pač lahko naredim to, da imam rokavice, masko, če pa prenesem, pa vem, da sem naredila vse, kar je bilo v moji moči, da se te stvari ne pojavijo*). Ena izmed intervjuvank je za konec dejala, da ji je bilo obdobje epidemije na trenutke celo všeč, ker je imela več miru in možnosti za dokončanje dela (*B50: Včasih je bilo fajn, ker je bil mir in si lahko kaj naredil*).

Državni ukrepi

Ob zastavljenem vprašanju, ali so državni ukrepi vplivali na počutje strokovnih delavcev, sem prejela odgovore, da je bilo v času epidemije včasih res zahtevno slediti vsem ukrepom. Ena izmed strokovnih delavk je dejala, da je zaradi **nejasnosti navodil čutila negotovost in utrujenost** (*F59: … ampak pol tretji, četrti val … To je bila ena velika zmeda in smo na delovnem mestu postale zelo utrujene, ker nisi vedel, na kak način delati, zaradi nejasnosti navodil*). Poleg tega je ena izmed strokovnih delavk dejala, da je na delovnem mestu občutila neprijeten pritisk vsakodnevnega **testiranja** (*A62: … smo se morali stalno testirat, meni je bilo to zelo grozno, neprijetno*), **pritisk za cepljenje** (*A63: … mi je bil izredno neprijeten pritisk za*

cepljenje) in občutek **nadzora inšpekcij** (*A67: … ena zelo neprijetna stvar je bila tudi ta, da so nas nadzirali inšpektorji in so včasih kar vdrli v pisarno in pregledovali, če smo imeli maske*).

Vpliv organizacije dela

Državni ukrepi so močno vplivali na strokovne delavce, zaposlene na centru za socialno delo, poleg tega pa so posredno vplivali tudi na organizacijo dela, ki je vplivala na občutke delavcev. Strokovni delavki sta dejali, da sta si **zastavljali vprašanja, kako organizirati** delo (*B20: Vse nas je bremenilo, kako ravnati, kdo je lahko okužen, kako pristopiti do družine, kakšno zaščito moramo uporabljati, Č40: Na začetku je bila kar zmeda. Ker nismo vedeli, kako priti do osebe, ali sploh lahko pridemo do osebe*). Eni izmed strokovnih delavk je organizacija dela predstavljala velik napor, saj ji **delo od doma ni bilo enostavno** (*Č34: Meni je bilo zelo težko delati od doma*). Zaznala sem tudi **preobremenjenost** strokovne delavke (*E12: … premalo časa, ker je preveč dela, in zato smo tudi socialni delavci dostikrat v stiski, ker nekako ne znamo delat na način, kakor sistem sili in med korono je bilo to še slabše*).

4.8. Epidemija kot povod za spremembe

Primer dobre prakse

Kot primer dobre prakse, ki se je razvil med epidemijo, je ena izmed sogovornic navedla situacijo, ki jih je prisilila v **spremembo sistema dela** (*C80: Smo bili prisiljeni en sistem zamenjati za drug sistem in ta sistem ni nič slab*), vendar je to na koncu pozitivno vplivalo na njihovo delo. Drug primer dobre prakse je **urejanje zadev s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij** (*C79: … se tudi maile dosti uporablja za kakšne informacije, F71: dobra praksa za naprej je ta, da se lahko nekatere stvari ureja preko informacijsko-komunikacijske tehnologije*) ter uporaba programa **Zoom** (*A65: Zoom je bil super in se ga še zdaj kdaj poslužimo, D65: … na primer Zoom. Mislim, da je to ena dobra praksa, ki smo jo začeli uporabljati in jo uporabljamo še danes, E77: … če gledamo na splošno, je to npr. Zoom*).

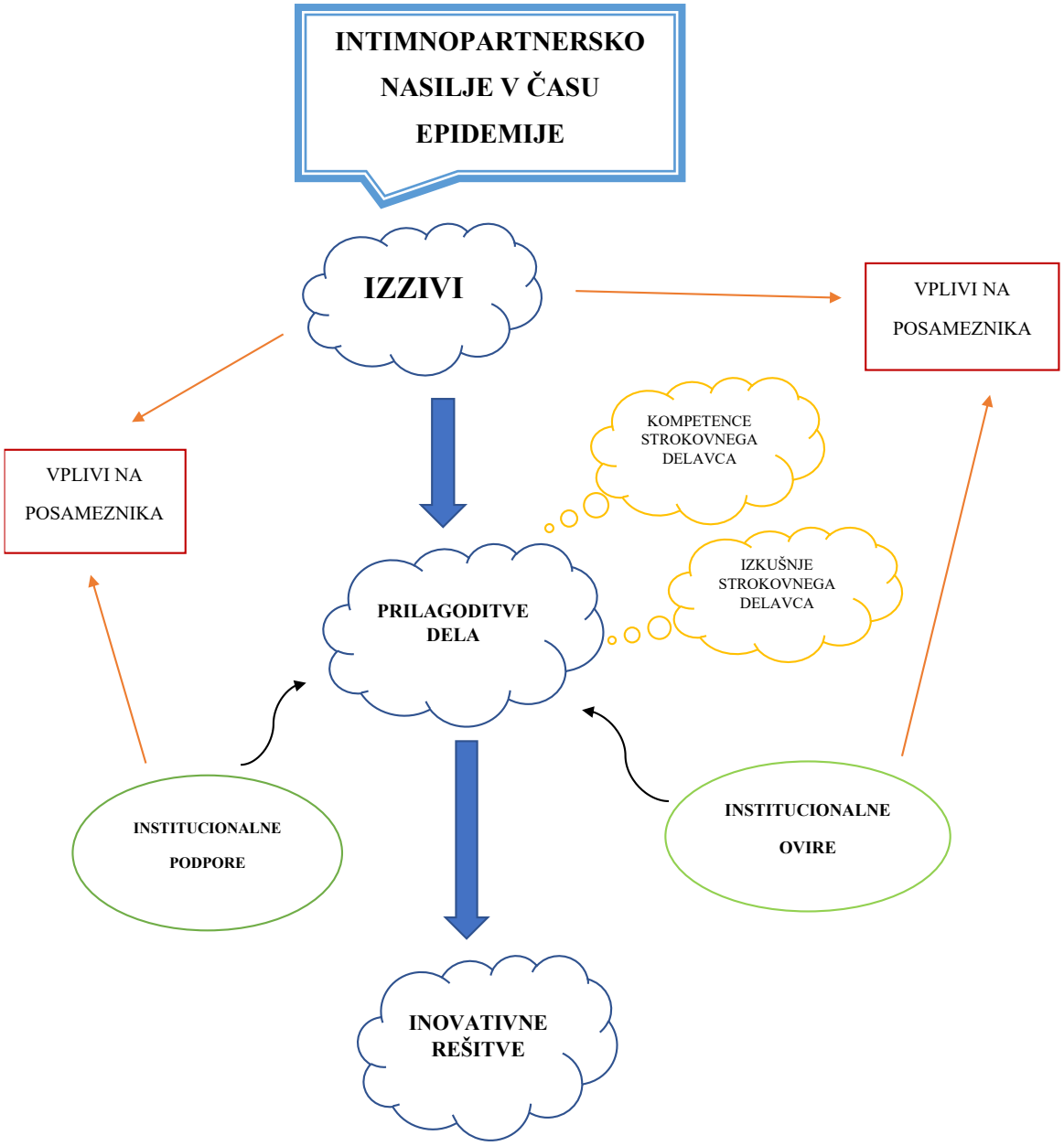
Poleg uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije, ki je v času epidemije postala velik del organizacije dela pri delu z uporabniki, so trije strokovni delavci kot primer dobre prakse predstavili **predhodno naročanje** (*A66: Fanj mi je bilo tudi naročanje, ampak je pri meni to laufalo že prej in še vedno, C78: … naši uporabniki sedaj pokličejo, se naročijo, iščemo skupni termin, F72: … dobra stvar, ki bi jaz rada, da bi se nazaj vpeljala, je bilo predhodno naročanje*), ki se je v času epidemije še bolj vpeljalo v vsakdan dela z uporabniki. Predhodno naročanje strokovni delavci vidijo kot pozitivno oporo pri delu, saj imajo **čas za pripravo na**

pogovor (*F73: si točno vedel, kdo bo prišel, in si se lahko malo pripravil vnaprej na pogovor*), da lahko zagotavljajo celostno pomoč uporabniku.

Trenutna situacija

Kljub temu da so se razvile nekatere dobre prakse dela, strokovni delavci poročajo, da trenutna situacija ni rožnata. V družbi lahko opazujemo **vidne posledice epidemije** (*B45: ... se še zdaj kažejo posledice. Še posebno na področju duševnega zdravja, F44: Zato je morda sedaj tudi tako povečan naval vsega skupaj. Je eksplodiralo na vseh področjih, ni več možno združevati vse te stiske in karkoli je pustila korona*), ki vplivajo na delo strokovnih delavcev na centrih za socialno delo. Izpostavili so, da se med zaposlenimi zazna **preutrujenost in prezaposlenost** (*A69: En velik problem je ta preutrujenost, ko nimaš niti v službi časa, da bi nekaj sploh končal*) in omejene **možnosti zaključevanja** (*A70: Delamo samo nekaj nujnega že od korone naprej in nimamo časa za neko zaključevanje, poglabljanje*). Strokovni delavci opažajo, da načini dela, ki jih uporabljajo, niso več primerni za mlajše generacije, zato so **potrebni novi načini dela in znanja** (*C20: ... ugotavljamo, da s to generacijo otrok naša znanja niso več dovolj. Rabimo nekaj novega*), da se bodo lahko v prihodnosti približali mlajši generaciji uporabnikov.

5. RAZPRAVA



Slika 5.1: Odnosno kodiranje

Delo z žrtvami intimnopartnerskega nasilja se je v času epidemije na centrih za socialno delo spremenilo. Socialni delavci so se soočali s izzivi, ki so posledično vplivali na prilagoditve dela z uporabniki, dela znotraj kolektiva in sodelovanja z zunanjimi službami. S prilagoditvami so se v času epidemije začele razvijati inovativne rešitve, ki so strokovnim delavcem pomagale učinkovito opravljati delo. Strokovni delavci so iskali načine prilagajanja dela na podlagi svojih izkušenj pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja in s pomočjo vseh kompetenc, ki jih imajo. Kljub zakladnici znanj in vrsti izkušenj so se srečevali z ovirami, ki jih je prinesla

epidemija. Institucionalne ovire in izzivi so vplivali na posameznika in njegovo počutje. Vendar so poleg negativnih vplivov epidemije strokovni delavci zaznali tudi pozitivne strani. Pri svojem delu so zaznali institucionalno podporo, ki jim je pomagala premagovati strah pred nevednostjo ter jim pomagala pri organizaciji dela. Na podlagi tega so začeli razvijati inovativne rešitve, ki jih uporabljajo še danes.

Na podlagi izvedenih intervjujev sem v raziskovalnem delu diplomske naloge s pomočjo dobljenih rezultatov iskala odgovore na štiri raziskovalna vprašanja. Svoje ugotovitve sem povezala s teorijo, ki sem jo predstavila v prvem delu diplomskega dela.

V raziskovalnem delu diplomske naloge sem opazovala podatke prijav nasilja na centru za socialno delo v času epidemije in opazila, da so nekateri izmed strokovnih delavcev zaznali manj prijavljenega nasilja, še posebej v začetku epidemije, ko so se ljudje morali prilagoditi novonastali neznani situaciji. V različnih obdobjih epidemije lahko opazujemo, kako se je delež prijavljenega nasilja ob opustitvi nekaterih ukrepov povečal. Po besedah strokovnih delavcev to lahko pripišemo spoznanju žrtev nasilja, da je situacija bolj kritična, kakor se jim je zdelo, in da je kakovost njihovega življenja prišla do tako nizke točke, da situacija ne more biti slabša.

Kakšni so bili izzivi pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja?

Murgel (2010, str. 115, 116) navaja, da je naloga CSD pri soočanju s težavami in premagovanjem stisk posameznika, da osebi ponudi različne oblike pomoči in ji s tem omogoči večjo kakovost življenja. Poleg tega je naloga CSD, da v primeru nasilja v prvi vrsti zagotovi varnost žrtve ter poskrbi za učinkovite oblike pomoči tako žrtvi kot tudi povzročitelju nasilja. V času epidemije so se strokovni delavci na CSD srečevali z različnimi izzivi. Rezultati raziskave so pokazali, da je epidemija povzročila veliko ovir pri organizaciji dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja na centrih za socialno delo in tako še dodatno otežila zahtevno delo, ki ga strokovni delavci opravljajo na področju nasilja. V času epidemije so se izzivi pojavljali na več različnih področjih organizacije dela strokovnih delavcev in so bili hkrati močno prepleteni. Državni ukrepi so bili nedvomno ena izmed ovir pri delu. V središču je nenehno spreminjanje ukrepov, ki je med strokovne delavce prineslo zmedo, nerazumevanje in stisko. Strokovni delavci so v veliki večini ukrepe države zaznali kot ovire pri delu in ne kot usmeritve, ki bi jim delo olajšale. Že samo zaprtje centrov za socialno delo je strokovne delavce postavilo v položaj, v katerem so morali svoja znanja in izkušnje pri delu spremeniti, se na novo izobraževati in prilagoditi situaciji. Če pogledamo situacijo z vidika žrtve in povzročitelja nasilja, Campbell (2020) pri tem opozarja, da si osebe, ki povzročajo nasilje, že v običajnih razmerah želijo izolirati žrtev in s tem pridobiti več nadzora. Poleg tega poskušajo zmanjšati možnost razkritja nasilja, zato je, kakor sem navedla že v teoretičnem delu, »cilj« povzročitelja

pridobiti ali ohraniti nadzor nad partnerjevim mišljenjem, čustvovanjem in vedenjem ter tako prevzeti popoln nadzor nad žrtvijo (Seun Enakele, 2022). Ukrepi in izolacija so v času pandemije povzročitelju olajšali možnost za izolacijo žrtve, ob tem pa strokovnim delavcem onemogočili zaščito žrtve. Če nadaljujem, Mešl in Leskošek (2021, str. 240) navajata, da je obdobje zaprtja centrov prineslo ovire ne samo pri organizaciji dela, pač pa tudi pri sodelovanju z uporabniki, znotraj kolektiva in pri sodelovanju z zunanjimi sodelavci. Ob tem je izgubil pomen osrednji del stroke socialnega dela, to je osebni stik z uporabniki. Izgubila se je možnost pridobiti tisti pravi vtis, kaj se s posameznikom zares dogaja. Poleg tega dodajata, da so se v tistem času razširile informacijsko-komunikacijske tehnologije za lažje komuniciranje. Zaradi pomanjkanja osebnega stika, ki so ga večinoma nadomestili s telefonskimi pogovori, je strokovne delavce skrbelo, koliko lahko zaupajo v informacije, ki jih prejmejo po telefonu, in ali zares dosežejo ljudi, ki bi potrebovali njihovo pomoč (Mešl in Leskošek, 2021, str. 244). Vidimo lahko, kako je situacija prisilila strokovne delavce v izobraževanje o informacijsko-komunikacijski tehnologiji, ki je v obdobju epidemije predstavljala enega izmed glavnih načinov vzpostavljanja stika. Strokovni delavci, s katerimi sem opravljala intervjuje, so svoje sodelovanje z uporabniki na področju nasilja opisali kot dokaj uspešno, kljub omejitvam, s katerimi so se srečevali. Zavedati se moramo, da je področje nasilja nujno delovno področje, kjer mora biti ne glede na izredne razmere vedno zagotovljena pomoč uporabnikom. Z raziskovanjem pa sem prišla do spoznanj, da čeprav so strokovni delavci delo z uporabniki prilagajali glede na pogoje dela, so imeli več težav pri sodelovanju znotraj kolektiva in z zunanjimi sodelavci, saj na nekatere stvari niso mogli vplivati. V prvi vrsti so nekateri strokovni delavci navedli izziv usklajevanja zasebnega življenja in dela ter onemogočeno delo od doma, zaradi same narave dela. To je sprožilo povečan obseg dela in preobremenjenost. Strokovni delavci so začeli dvomiti v svoje delo ter si zastavljali vprašanja, kako pristopiti k situaciji. Gril in Šeme (2021, str. 2014) navajata, da bi bilo treba v izrednih razmerah poskrbeti tudi za strokovne delavce, ki so v izrednih razmerah izpostavljeni dvojnim bremenom stresa – zaradi udeleženosti v epidemiji in zaradi socialnodelovnih interakcij z uporabniki. S tem bi lahko ublažili ali preprečili izčrpanost in izgorevanje ter zmanjšali stiske med zaposlenimi.

Murgel (2010, str. 121–123) ugotavlja, da je sodelovanje z zunanjimi službami ključnega pomena, saj omogoča večjo in bolj ustrezno pomoč žrtvi. Ob tem vidi nevključevanje drugih institucij kot velik minus, saj obstaja velika verjetnost, da žrtev tako ne prejme celotne pomoči, ki bi jo potrebovala, saj so pristojnosti in naloge CSD omejene le na področje socialnega varstva. Ob tem opažam, da so izzivi pri sodelovanju z drugimi zunanjimi službami na področju nasilja prinesli ravno to. V nekaterih primerih je bila onemogočena celovita pomoč

uporabnikom, zaradi oteženega sodelovanja CSD z drugimi organizacijami, ki so ga povzročili drugačni ukrepi, navodila države in organizacija dela.

Kakšne so bile prilagoditve dela pri delu socialnih delavcev?

Socialni delavci so se v izrednih razmerah naučili hitrega reagiranja, prilagodljivosti, odzivnosti in reorganizacije dela. Kljub izzivom, s katerimi so se srečevali, so našli načine, kako organizirati svoje delo. 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 (Flaker, 2003, str. 14, 20). Poleg tega so spretnosti, ki jih imajo in jih uporabljajo pri svojem delu v izrednih razmerah, hitro ocenjevanje krize, odzivanje na potrebe ljudi pred in po nesreči, svetovanje, intervencije za izboljšanje odpornosti pri posamezniku, družini ali skupnosti, zmanjšanje škode ter postopki za učinkovitejše okrevanje (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 349–356). V moji raziskavi se je potrdilo, da so izzivi, ki jih je prinesla epidemija, vseeno spremenili načine dela, kljub temu da so strokovni delavci na področju nasilja zaradi pomembnosti dela svoje delo izvajali kar se da nemoteno. V prvi vrsti so na prilagoditve dela vplivali državni ukrepi, ki so prinesli že omenjene izzive pri delu strokovnih delavcev. Tako so na primer onemogočen stik na centrih nadomestili z delom na daljavo, ki je vključevalo več terenskega dela. Terensko delo je pri socialnem delu eden od pomembnih konceptualnih pristopov. Strokovni delavci s terenskim delom dobijo vpogled v razumevanje življenjske situacije posameznika (Skok, 2015, str. 85). S pomočjo povečanega terenskega dela, obiskov na domu in srečevanja uporabnikov v njihovem okolju so strokovni delavci zagotavljali, da je bilo področje nasilja vedno pokrito in da so žrtve prejele pomoč ne glede na prepovedi in ukrepe države. Poleg terenskega dela je v sklopu dela na daljavo potekalo tudi sodelovanje preko telefonskih pogovorov, elektronske pošte in drugih načinov komunikacije na daljavo. Kot pravi Flaker (2003), je za delo v izrednih razmerah značilno, da so se strokovni delavci sposobni prilagoditi različnim situacijam in vzpostaviti metode dela glede na situacijo, zato je potrebna inovativnost in iskanje izvirnih rešitev. Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije je nedvomno inovativna prilagoditev dela, ki je strokovnim delavcem omogočila komuniciranje na daljavo.

Znotraj kolektiva zaposlenih so se med sodelavci oblikovale močne vezi podpore, sodelovanja in spodbude, ki so jo takrat močno potrebovali. Strokovni delavci so občutili močno povezanost in kolegialnost znotraj enot ter podporo tako sodelavk kot vodje enote in direktorice. Na podlagi znanj, ki jih imajo strokovne delavke o različnih področjih dela, o konceptih in metodah dela, so prilagoditve organizacije dela znotraj kolektiva potekale lažje in

učinkovitejše. S pomočjo dežurstev, ki so jih izvajali na centru, so tako zagotovili, da je vsak uporabnik, ki je potreboval pomoč, ne glede na področje dela strokovne delavke, dobil prvo socialno pomoč in podporo pri iskanju rešitev. Poznavanje različnih delovnih področij je strokovnim delavcem omogočilo tudi prilagajanje sodelovanja z zunanjimi organizacijami, ki so v času epidemije imele svoje specifične omejitve in načine dela. Tudi sodelovanje z drugimi je zahtevalo prilagoditve, ki so jih morali strokovni delavci razvijati v obdobju epidemije. Čeprav gre pri socialnem delu za samostojno in avtonomno znanost, je povezovanje in sodelovanje z različnimi institucijami, prostovoljnimi organizacijami ter različnimi službami nujno (Stritih, b. d., str. 159–168). S sodelovanjem se žrtvi zagotovi ustrezna varnost, potrebna pomoč, svetovanje in vodenje. Strokovni delavci v raziskavi so na področjih sodelovanja z drugimi svoje delo prilagajali na način, da je bila v središču vedno pomoč posamezniku in da je pred izvedbo pomoči najprej potekala daljša in bolj natančna organizacija, pri kateri so strokovni delavci pregledali vse možnosti in usklajevali pravila, da se niso srečevali s kršitvami in možnostmi posega v zdravje posameznikov. Za zajezitev širjenja okužb so bili v Sloveniji sprejeti številni ukrepi, ves čas pa je bilo pomembno upoštevanje preventivnih ukrepov, kot na primer nošenje maske, higiena kašlja in rok ter vzdrževanje medosebne razdalje med ljudmi (Vlada Republike Slovenije, 2020b). Zaščitna sredstva so intervjuvanci omenjali tudi kot prilagoditve, s katerimi so se srečavali pri organizaciji svojega dela z žrtvami nasilja. Uporaba zaščitnih sredstev je vplivala na prilagoditve glede prostora in stika z uporabnikom, saj je bilo treba upoštevati varnostno razdaljo, zagotoviti možnost prezračevanja in razkuževanja. Na eni izmed enot Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska so določili sprejemno pisarno, v kateri so poskušali opravljali pogovore, da bi zagotavljali upoštevanje vseh ukrepov. Hkrati so tudi pri terenskem delu usklajevali delo in zaščitne ukrepe, da so zaščitili svoje zdravje in zdravje drugih.

Kakšne so bile institucionalne podpore in ovire pri prilagajanju dela socialnih delavcev?

V času, ko se je cel svet znašel v izrednih razmerah, so vlade sprejemale različne zaščitne ukrepe. Nadzor nad širjenjem nalezljivih bolezni je pomembna naloga vsake države, saj na ta način ščiti svoje prebivalce (Roth in Henry, 2011). Dominelli (2020, str. 1) pravi, da zdravstveni strokovnjaki po svetu niso bili enotni glede priporočil in ukrepov za omejevanje širjenja covida-19, zato so bili odzivi držav različni. Slovenija je v tistem času zasnovala *Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh*. V njem so bile predstavljene zamisli izvajanja zaščite, reševanja in pomoči ter potrebna sredstva za izvedbo načrta. Posebno poglavje je namenjeno tudi upravljanju in vodenju, v njem so našteti

organi ter njihove vloge, naloge in pristojnosti ob pojavu epidemije (Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, 2020, str. 2–48). Država je poskušala snovati pravila, zakonodajo in usmeritve, da bi zaščitila prebivalstvo. To je bilo potrjeno tudi v moji raziskavi, saj so strokovni delavci potrdili, da so od vodstva prejemali državna navodila. Izpostavili so, da so v določenem obdobju epidemije navodila prejemali dnevno. Nekateri so se strinjali, da so jim državne usmeritve pomagale pri delu, saj je bilo jasno zapisano, katera so nujna področja dela, kako se pravilno zaščititi pred okužbo, kako pristopiti do osebe itd. Spet drugi se s tem niso strinjali. Navodila s strani države so bila zanje po večini zmedena, neusklajena in so delo dodatno oteževala, ne pa pomagala pri prilagoditvi. Poleg tega navajajo, da so se navodila nenehno spreminjala, kar je prineslo še dodatno zmedo. Strokovni delavci dodajajo, da je organizacija znotraj centra delovala na tak način, da so strokovne delavke kljub preobremenjenosti in povečanemu obsega dela vedno prejele točna navodila s strani vodje enote, ta pa jih je prejela s strani direktorice centra. Menim, da so bile vodje enot v času epidemije včasih v vlogi prevajalcev informacij, ki so jih predajale strokovnim delavkam, in jim tako lajšale delo.

Ali so nastale inovativne rešitve pri delu socialnih delavcev, ki delajo z žrtvami intimnopartnerskega nasilja?

V teoretičnem delu navajam vir Društva za nenasilno komunikacijo, ki govori, da so bile v času epidemije organizirane 24-urne telefonske linije, zaradi zaustavitve mnogih različnih skupin za samopomoč, različnih neprofitnih organizacij in navsezadnje tudi zaradi zaprtja centrov za socialno delo (Društvo za nenasilno komunikacijo, 2020). Rezultati raziskave niso pokazali, da bi strokovni delavci na centru za socialno delo v času epidemije organizirali 24-urne telefonske linije za pomoč posameznikom. Kljub temu da so strokovni delavci na centrih za socialno delo vedno poskušali stopiti v stik s posamezniki in jim odpreti vrata, veliko posameznikov ni obiskalo centrov ali drugih ustanov zaradi strahu, ki so ga imeli zaradi epidemije. Strokovni delavci so morali poiskati nove inovativne rešitve, kako pristopiti do uporabnika in mu pomagati. V raziskavi opažam, da so strokovni delavci navedli kar nekaj primerov dobre prakse, ki so se razvili med epidemijo in jih uporabljajo še danes. Ena izmed teh je nedvomno urejanje zadev s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Ne samo da so strokovni delavci imeli veliko hitrejši prenos podatkov, ampak so tudi lahko hitro stopili v stik s posameznikom in mu zagotovili takojšnjo pomoč. Uporaba Zooma je pri sodelovanju z zunanjimi organizacijami ter izvajanju sestankov in izobraževanj navdušila skoraj vse intervjuvance. Raziskava Ane M. Sobočan (2021, str. 229) je pokazala, da so bili nekateri strokovni delavci med epidemijo pri sodelovanju preko informacijsko-komunikacijske

tehnologije zaskrbljeni, da bi prakse, ki so se uveljavile med pandemijo (malo ali nič osebnega stika, urejanje večine zadev po telefonu itd.), postale stalna praksa dela. V svoji raziskavi sem ugotavljala tudi pomisleke glede uporabe tehnologije kot metode sporazumevanja in sodelovanja z drugimi. Vzpostavljanje osebnega stika je proces, ki je odvisen od prepleta osebnih lastnosti posameznikov, ki so udeleženi v procesu pomoči. Osebni stik je tako pomemben zato, ker vodi k oblikovanju čustvene vezi med uporabnikom in strokovnim delavcem, in to je ključni del vsakega delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič idr., 2015, str. 103). Kljub temu da se prvi stik lahko naveže tudi preko telefonskega pogovora ali sestanka na Zoomu, je osebni stik po besedah intervjuvancev nenadomestljiv. Na podlagi tega so nato strokovni delavci svoje znanje in izkušnje pri delu usmerili v rešitve, da bi omogočali osebni stik, vendar ob tem poskrbeli za upoštevanje vseh ukrepov in zagotavljanje varnosti vseh, tako uporabnikov kot strokovnih delavcev. Ena izmed rešitev je predhodno naročanje. Nekateri izmed strokovnih delavcev so to prakso dela uporabljali že v času pred epidemijo, zato se njihov način organizacije sodelovanja z uporabniki ni dosti spremenil, vendar pa so potrdili, da je v času epidemije to eden izmed zelo priporočljivih načinov dela, saj omogoča delavcu pripravo na pogovor. Poleg dela so uporabniki menili, da se je med strokovnimi delavci centra za socialno delo v posameznih kolektivih razvilo močno sodelovanje in podpora. To razumem tudi kot inovativno rešitev pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja, saj je področje dela tako kompleksno, da brez prave podpore in pomoči kolektiva strokovni delavci težje opravijo svoje delo.

6. SKEPI

V nadaljevanju navajam sklepe, ki sem jih oblikovala na podlagi pridobljenih rezultatov. Dodati je treba, da so pridobljeni rezultati zapisani na podlagi le sedmih intervjujev strokovnih delavcev na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska, zato svojih rezultatov ne morem posploševati na celotno populacijo zaposlenih na različnih centrih.

- Intimnopartnerskega nasilja je bilo v času epidemije več, vendar je bilo v času zaprtja države na CSD prijavljenega manj nasilja. Strokovni delavci to pripisujejo stiski, ki so jo ljudje doživljali zaradi nepoznavanja situacije.
- Na Centru za socialno delo Primorsko-Notranjska je delo na področju intimnopartnerskega nasilja potekalo kar se da nemoteno, saj je bilo področje nasilja eno izmed nujnih področij dela. Kljub temu so se v času epidemije dogajale prilagoditve dela.
- Vzrokov za intimnopartnersko nasilje je bilo več in med seboj so bili močno povezani. Vzroki za nasilje so bili: notranja napetost, omejen dostop do vseh vrst pomoči, pojav frustracij, strahov, ki jih je prineslo nerazumevanje situacije, težave pri reševanju problemov znotraj družine, delo od doma, šolanje na daljavo itd.
- Organizacija dela na izbranem CSD je bila med epidemijo prilagojena, pri čemer je bilo v času prvega vala več nejasnosti, omejitev in manj osebnega stika z uporabniki, kar je strokovne delavce spravljajo v večjo stisko.
- Kljub temu so državni ukrepi nekaterim strokovnim delavkam lajšali delo, zaradi direktnih usmeritev v začetku epidemije. Obenem so državne usmeritve v organizacijo dela vnesle dodatne obveznosti in obremenitve.
- Strokovni delavci svojega dela niso mogli izvajati od doma, zaradi specifik področja, zato so morali dodatno usklajevati zasebno življenje in delo.
- Sodelovanje znotraj kolektiva Centra za socialno delo Primorsko-Notranjska, je bilo med epidemijo povezano s povečanim obsegom dela, kar je povzročila odsotnost zaposlenih. Na podlagi tega so znotraj posameznih timov organizirali dežurstva.
- Informacije glede najnovejših ukrepov in priporočil za opravljanje dela so prejemali v začetku vsak dan, navadno s strani vodstva. Dnevno informiranje in nejasnost informacij sta pri socialnih delavkah povzročila strah in nerazumevanje.
- Udeleženi v raziskavi so morali pri svojem delu v času epidemije zagotoviti varne prostore in možnost za delo, obvladovati povečano delovno obremenitev zaradi

različnih pritiskov ter se prilagoditi uporabi informacijske in komunikacijske tehnologije. Poleg tega sta zaprtje CSD in uporaba tehnologije omejila tudi stik z uporabniki.

- Sodelovanje z uporabniki je potekalo na način, da so se uporabniki za prihod na CSD najprej predhodno naročili in upoštevali vse ukrepe za zajezitev širjenja okužb (zaščitna oprema, merjenje temperature, izjave ...).
- Strokovni delavci so za lažje sodelovanje z uporabniki izvajali tudi terensko delo. Ob tem so uporabljali zaščitna sredstva in zagotavljali varnost sebi in uporabnikom.
- Znotraj kolektivov se je med epidemijo vzpostavila močna povezanost, solidarnost. Strokovni delavci so s strani sodelavcev in vodstva prejeli veliko podpore in občutek varnosti.
- Sodelovanje z drugimi organizacijami je zahtevalo veliko več predhodne organizacije kot pred epidemijo. Zaradi različnih ukrepov in pravil v času epidemije so nastale težave pri sodelovanju, vendar nikoli do te mere, da primera ne bi mogli rešiti in pomagati posamezniku.
- Kot dobra praksa v času epidemije se je izkazala komunikacija preko Zooma. Zoom so uporabljali za komuniciranje z uporabniki, sodelovanje z drugimi zunanjimi službami, za seminarje ali izobraževanja itd.
- Primer dobre prakse je bilo tudi predhodno naročanje. To je strokovnim delavcem omogočilo boljšo pripravo na pogovor, lažjo časovno organizacijo dela in uporabnikom zagotovilo, da so prejeli celovito pomoč.
- Epidemija covida-19 je pustila posledice na področju dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja, s katerimi se strokovni delavci srečujejo še danes.

7. PREDLOGI

Na podlagi opravljene raziskave predlagam naslednje smernice:

- V času izrednih razmer si mora vodstvo na CSD še bolj prizadevati za nemoten dostop ljudi do storitev CSD. Predlagam, da se storitve CSD bolj pogosto oglašuje na socialnih omrežjih, na uporabnikom bolj razumljiv in zabaven način.
- Predlagam, da se organizira pomoč strokovnim delavkam, ki opravljajo svoje delo v izrednih razmerah, da je vsaj delno omogočeno tudi delo od doma, saj jim na ta način omogočimo lažje usklajevanje zasebnega življenja in dela. Strokovne delavke naj se z že poznanimi uporabniki vnaprej dogovarjajo glede terminov za telefonske klice, saj jim to omogoča lažjo organizacijo dela. V tem primeru bi bilo nujno zagotoviti ustrezno opremo.
- Predlagam izvedbo preventivnih usposabljanj, ki bi delavce CSD usposobila za ravnanje v različnih kriznih situacijah. Priporočam tudi, da strokovni delavci po Sloveniji podelijo dobre prakse dela, ki so se razvile v času epidemije. Z izmenjavo strokovnega znanja o učinkovitih strategijah, uporabljenih med epidemijo, bi strokovni delavci spoznali različne primere, kako ravnati pri socialnem delu v izrednih razmerah.
- Predlagam izobraževanje o informacijsko-komunikacijski tehnologiji, saj niso vsi strokovni delavci vešči dela s tehnologijo in bi jim dodatno informiranje pomagalo pri delu.
- Predlagam, da bi država morala pri oblikovanju različnih ukrepov vključiti stroko, saj se je v nekaterih primerih izkazalo, da so bili ukrepi neizvedljivi in so dodatno otežili delo strokovnih delavcev.
- Država bi morala v primeru izrednih razmer poenotiti ukrepe v organizacijah, ki opravljajo socialno varstvo, da bi se v prihodnosti izognili dodatnim omejitvam pri delu.
- Predlagam nadaljnje raziskovanje tematike dela z žrtvami intimnopartnerskega nasilja in prilagoditev dela v času epidemije, saj je področje dela izredno specifično in zahtevno.

8. VIRI IN LITERATURA

Andlovic, K. in Vovk, Š. (2021). *Vse več nasilja v družinah v času covida-19.* [Blog]. Pridobljeno 17. 1. 2023 s https://virusnimameja.com/2021/03/20/vse-vec-nasilja-v-druzinah-v-casu-covida-19/

Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešič, G. in Miklavčič, R. (2017). *Delo s povzročitelji nasilja: strokovne smernice in predstavitev dela.* Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Banks, S., Cai T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Uriz, M. J. in Weinberg, M. (2020). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers. Pridobljeno 7. 1. 2023 s https://www.fsd.uni-lj.si/aktualno/%202020072810215296/_ethical_challenges_for_social_workers_during_covid19_a_global_perspective/

Bezenšek Lalič, O. (2009). *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Campbell, A. M. (2020). *An Increasing Risk of Family Violence during the Covid-19 Pandemic: Strengthening Community Collaborations to Save Lives*. Pridobljeno 30. 5. 2023 s https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2665910720300384

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

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

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika* (str. 7–16). Zbirka Katalog socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

DeKeseredy, W. S. in Schwartz, D. M. (2001) Definitional issues. V Claire M. Renzetti, Jeffrey L. Edleson, Raquel Kennedy Bergen (ur.), *Sourcebook on violence against women*, (str. 23–34). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Dobash, Russell P. in Emerson Dobash, R. (1998). Cross-Border Encounters: Challenges and Opportunities. *Rethinking Violence Against Women*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications. Pridobljeno 12. 12. 2022 s https://web-s-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-

lj.si/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNDc0MTE2X19BTg2?sid=74b6468b-9eff-46b4-9ec8-de17633ea245@redis&vid=0&format=EB&rid=1

Dominelli, L. (2020). *Social Work During a Health Pandemic*. Pridobljeno 30. 5. 2023 s https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/03/Social-Work-in-Times-of-theCovid-19-Pandemic-18-March-20-1.pdf

Društvo za nenasilno komunikacijo. (2022). *Izrazoslovje.* Pridobljeno 15. 11. 2022 s https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/izrazoslovje.html

Družinski zakonik (DZ). *Ur. l. RS*, št. 15/17, 21/18 – ZNOrg, 22/19, 67/19 – ZMatR-C, 200/20– ZOOMTVI, 94/22 – odl. US in 94/22 – odl. US).

Fabjančič, N. (2017). *Vloga Centrov za socialno delo pri pomoči žrtvam nasilja v družini.* Zavod UP. Pridobljeno 14. 12. 2022 s https://zavod-up.si/si/vloga-centrov-za-socialno-delo-pri-pomoci-zrtvam-nasilja-v-druzini/

Farkas, K. J. in Romaniuk J. R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time od coronavirus and Covid-19. *Society register*, 4(2), 67–82. Pridobljeno 7. 1. 2023 s https://pressto.amu.edu.pl/index.php/sr/article/view/22508/21400

Federal public service home affairs. (2016). *Preventing secondary victimization - policies & practices*. Pridobljeno 23. 11. 2022 s https://eucpn.org/sites/default/files/document/files/toolbox_vii_-_final.pdf

Filipčič, K., Drobnjak, M., Plesničar M. M. in Bertok, E. (2021). Intimnopartnersko nasilje v času pandemije Covida-19. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo,* 72 (1), 65–78.

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

Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 237–257.

Fran, slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU (2022). *Viktimizácija.* Ljubljana. Inštitut za slovenski jezik ZRC SAZU. Pridobljeno 10. 11. 2022 s https://fran.si/iskanje?View=1&Query=viktimizacija

Golightley M. in Holloway M. (2020). Social Work in the Time of the COVID-19 Pandemic: All in This Together? *British Journal of Social work,* 50(3), 637–641.

Gril, A. in Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo*, 60(3), 201–218.

Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 10. 1. 2023 s http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf

Jerkič, K., Babnik, K. in Karnjuš, I. (2014). Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 48(2), 104–112.

Kanduč, Z. (2001). Vzroki, razlogi in okoliščine družinskega nasilja: viktimološki pogledi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo,* 5(2), 109–121.

Kanduč, Z. (2003). Žrtve in viktimizacije v viktomološki in družbenokritični perspektivi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 54(1), 23–40.

Kazenski zakonik (KZ-1). *Ur. l. RS* 50/2012, – uradno prečiščeno besedilo, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17, 23/20, 91/20, 95/21, 186/21 in 105/22 – ZZNŠP.

Lobnikar, B., Vogt, C. in Kersten J (ur.). (2021). *Improving frontline responses to domestic violence in Europe*. Maribor: Univerzitetna založba. Pridobljeno 19. 1. 2023 s https://eprints.gla.ac.uk/261191/1/261191.pdf

Mesec, B., Rape, T. & Rihter, L. (ur.). (2009) *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Milek Ogrinc, M. (2014). *Pristojnosti centrov za socialno delo na področju preprečevanja nasilja v družini.* Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2021). *Problematika nasilja v družini*. Pridobljeno 15. 11. 2022 s https://www.gov.si/podrocja/druzina-otroci-in-zakonska-zveza/problematika-nasilja-v-druzini/

Mišica, P. (2022). *Delo in izzivi socialnih delavk v interventni službi centra za socialno delo* (Magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 13. 1. 2023 s https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=153174&lang=slv

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

Obran, N. (2014). *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.

Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije (2020). *Ur. l. RS*, št. 19/20 in 68/20.

Plesničar M. M., Drobnjak, M. in Filipčič, K. (2020). *Kriminaliteta v času Covid-19.* Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti Univerze v Ljubljani. Pridobljeno 11. 1. 2023 s http://inst-krim.si/wp-content/uploads/2020/04/Kriminaliteta-v-dobi-covid-19.pdf

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, št. 31/09 in 42/17

Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J. in Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V Zorn, M., Komac, B., Pavšek, M. in Pagon, P. (ur.). *Naravne nesreče 1: Od razumevanja do upravljanj*a (str. 349–356). Pridobljeno 29. 5. 2023 s https://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf

Roth, D. in Henry, B. (2011) *Social distancing as a pandemic influenza prevention measure.* Canadian Electronic Library. Canada. Pridobljeno 30. 5. 2023 s https://nccid.ca/wp-content/uploads/sites/2/2015/04/H1N1_3_final.pdf

Sarre, R. (2005). Digman. J. Understanding Victims and Restorative Justice. Book review. *Current Issues in Criminal Justice*, 18(3), 501–502. Pridobljeno 11. 11. 2022 s https://www.researchgate.net/publication/329369120_Understanding_Victims_and_Restorative_Justice_James_Dignan_Open_University_Press_Maidenhead_Berkshire_UK_2005

Seun Enakele, A. (2022). *Perpetrators of Intimate Partner Violence.* Zapiski predavanj pri predmetu Social work and Intimate partner violence. Masaryk University, Faculty of social studies.

Skok V. (2015). Širša perspektiva vpogleda v ustreznost bolnikovega bivalnega okolja – socialno delo na terenu. *Rehabilitacija (Ljubljana)*, 14(1), 84–87. Pridobljeno 29. 5. 2023 s https://ibmi.mf.uni-lj.si/rehabilitacija/vsebina/Rehabilitacija_2015_S1_p084-087.pdf

Sobočan M. A. (2021). Etična socialnodelovna praksa v pandemičnem času. *Socialno delo,* 60(3), 219–231.

STA (3. 9. 2022). Spremljamo covidne ukrepe. *IUS-INFO*. Pridobljeno 10. 11. 2022 s https://www.iusinfo.si/medijsko-sredisce/v-srediscu/259417

STA (30. 3. 2020). Odslej prepoved gibanja izven občine prebivališča. *IUS-INFO*. Pridobljeno 10. 11. 2022 s https://www.iusinfo.si/medijsko-sredisce/dnevne-novice/260700

Stritih, B. (b. d). *Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti*. Pridobljeno 29. 5. 2023 s https://www.revijasocialnodelo.si/mma/Na_URN_NBN_SI_DOCRXLTBQ9W.pdf/2019041614382484/

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo. (2020). *Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh: verzija 2.0* [pdf]. Pridobljeno 30. 5. 2023 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Datoteke/Drzavni-nacrti/dn_epidemija_2020.pdf

Urek, M., Škerjanc, J., Lamovšek, V., Zidar, R., Rode, N., Podgornik, N. in Rapoša Tajnšek, P. (2009). *Analiza in ocena potreb po socialnih storitvah in možnosti samopomoči*

prebivalstva, v primeru izrednih razmer, na območju Mestne občine Ljubljana (končno poročilo o izvajanju raziskovalnega projekta MOL). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ustava Republike Slovenije (1991). *Ur. l. RS*, št. 33/91-I, 42/97.

Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (2014). *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja.* Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Vlada Republike Slovenije. (2020). *Ukrepi za zajezitev širjenja okužb*. Pridobljeno 29. 5. 2023 s https://www.gov.si/teme/koronavirus-sars-cov-2/ukrepi-za-zajezitev-sirjenja-okuzb/

Vrbica Šifkovič, S. (2013). *Analiza vpliva konvencije sveta Evrope o preprečevanju in boju proti nasilju nad ženskami in nasilju v družini (Istanbulske konvencije) na zakonodajo Republike Slovenije.* Pridobljeno 10. 1. 2023 s http://www.womenlobby.org/IMG/pdf/analizaucinkovkonvencije_koncna.pdf?3433/22e94af725d0cfd5b24e69fb33764ca353f886eb

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). *Ur. l. RS* št. 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (1992). *Ur. l. 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 in 31/18 – ZOA-A.

Zakon o socialno varstvenih prejemkih (ZSVarPre) (2012). *Ur. l. RS*, št. 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15, 88/16, 31/18, 73/18 in 196/21 – ZDOsk.

Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) (1999). *Ur. l. RS*, št. 24/06.

Zakour, M. J. (2012). Disaster Research in Social Work. V C. L., Streeter in S. A. Murty, (ur.), *Research on Social Work and Disasters* (str. 7–25). New York; London: Routledge.

Zidar, R., Urek, M., Lamovšek, V., Rode, V in Škerjanc, J. (2010). Natural and Other Disasters: A Social Work Perspective. V L. Kajfež Bogataj, H. K. Muller, K. I. Svetnik in N. Toš (ur.), *Modern RISC-Societies Towards a New Paradigm for Societal Evolution* (str. 343–369). Dunaj: Edition echoraum.

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Vodilo za intervju

1. Kaj ste po poklicu?
2. Koliko časa ste zaposleni na CSD Notranjsko – Primorska?
3. Kaj obsega vaše delovno področje?

VLOGA IN POMEN SOCIALNODELOVNEGA RAVNANJA IN STROKE SOCIALNEGA DELA

4. Katera so pomembna znanja, veščine in spretnosti za delo na vašem področju?
5. Katere koncepte in metode uporabljate pri delu?

NASILJE V ČASU EPIDEMIJE COVID-19

6. Ali se je po vašem mnenju obseg nasilja v intimnopartnerskem odnosu v času epidemije povečal?
    a. Zakaj se je po vašem mnenju, nasilje povečalo ravno v tem obdobju? (Kako so koronska situacija in ukrepi države vplivali na to?)
    b. Katere vrste nasilja opažate, da so se v času zaprtja države najbolj povečale v intimnopartnerskih odnosih?
    c. Kolikšen je bil obseg nasilja? Kdaj ga je bilo največ in kdaj najmanj na podlagi vašega opažanja pri delu s žrtvami? (Ali se je nasilje v času strogega zaprtja države drastično povečalo v primerjavi, ko je bila država nekolik bolj odprta in so bili ukinjeni nekateri ukrepi (ukinjen ukrep za prehajanje med občinami, policijska ura,…)?

IZZIVI V ČASU COVIDA-19

7. Kako je v času epidemije Covid-19 potekalo vaše delo?
8. S katerimi izzivi ste se v času epidemije srečevali pri delu z žrtvami intimnopartnerskega nasilja?

STIKI IN DOSTOPNOST

9. Kako so spremenjeni pogoji dela in omejitve, po vašem mnenju vplivali na dostopnost in komunikacijo z uporabniki?
10. Na kakšen način ste vzdrževali stik s svojimi uporabniki ob zaprtju države?

PRILAGOJEN NAČIN DELA

11. Ali se je potek dela na vašem CSD-ju in še natančneje v vaši enoti ob izbruhu epidemije spremenil?
    a. Kako ste organizirali delo? Ali ste prepoznali majhne enote vašega centra kot prednost ali kot slabost pri organizaciji dela?
    b. Kako so državne usmeritve vplivale na vaše delo? Ali so vam bili v podporo ali so delo še dodatno otežile?

VPLIV NA POSAMEZNIKA

12. Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?
    a. Kako ste se odzvali na nastale izzive?
    b. Ste se kdaj zbali za svoje zdravje ali za zdravje svojih uporabnikov?
    c. Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?

SODELOVANJE

13. Ste se v izrednih razmerah epidemije povezovali z zunanjimi službami za lažjo in učinkovitejšo pomoč žrtvam? Katere so to bile?
    a. Ali ste se pri sodelovanju z drugimi institucijami srečeval s kakšnimi ovirami, zaradi ukrepov zaprtja države? S katerimi?

PRAKSE DELA

14. Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile, in ali bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje?
    a. Kaj bi pri organizaciji dela v izrednih razmerah popravili oz. drugače organizirali?

9.2. Priloga 2: Kodiranje

9.2.1. Odprto kodiranje

Oznaka enote	*Enota*	*Pojem/koda*	*Podkategorija*	*Kategorija*	*Tema*
A1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka		Izobrazba	Demografski podatki
A2	Od leta 2010. 13 let.	13 let	Več kot 10 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
A3	Skrbništva za mladoletne,…	Skrbništva za mladoletne		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A4	...osebna pomoč, pomoč družini za dom, prva socialna pomoč,...	Svetovanje posamezniku in pomoč družini		Socialnovarstvene storitve	Delovna področja
A5	…preživnine,…	Preživnine		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A6	...rejništvo,...	Rejništvo		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A7	Mnenja sodiščem, glede koristi otrok v sodnih postopkih.	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A8	…predhodna svetovanja, mediacija.	Predhodna svetovanja, mediacij		Varstvo odraslih	Delovna področja
A9	...nasilje v družini.	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovna področja
A10	Potem sodelujem v paru, kadar so kakšni odvzemi otrok.	Sodelovanje v paru pri odvzemih		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A11	Potem še stike pod nadzorom.	Stiki pod nadzorom		Varstvo otrok in družine	Delovna področja
A12	...tudi delo s tujci.	Delo s tujci		Varstvo odraslih	Delovna področja
A13	Kadar pa ni sodelavke pa potem pokrivam še njena področja. Kar se pravi, starostnike in duševno zdravje.	Pokrivanje področji starostnikov in duševnega zdravja		Varstvo odraslih	Delovna področja
A14	V središču je svetovanje.	Svetovanje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
A15	…poznavanje zakonodaje ključno, ker	Poznavanje zakonodaje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

	pač vsako področje ureja svoja zakonodaja.				
A16	…moraš pač imeti te sposobnosti, da vzpostaviš delovni odnos.	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
A17	…da človeku svetuješ, ga vodiš,..	Vodenje pogovora		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
A18	Mi nenehno beležimo povečevanje nasilja. Že prej se je začelo, ampak se nenehno povečuje.	Vsakoletna porast nasilja	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A19	S več stiskami je tudi več nasilja.	Stiske		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A20	Pojavljajo se dodatni izzivi, finančna stiska, vse skupaj, pač vodi posledično tudi več razvez, več nasilja, več problemov na splošno.	Izzivi v partnerskem odnosu	Družinska dinamika	Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A21	Mogoče je bilo več, ali pa so se ljudje odločali, da več psihično nasilje prijavljajo.	Psihično nasilje		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A22	Na vseh področjih beležimo porast stisk, tudi pri duševnem zdravju.	Porast stisk		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
A23	Mogoče so posledica vsega tega, kar se v družbi dogaja.	Posledice dogajanja v družbi	Vpliv družbe	Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A24	Vsi smo preobremenjeni. In so potem ta trenja pojavljajo.	Preobremenjen ost in pojav trenj		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A25	Rekla da, bi bistvene razlike v času strogega zaprtja države in ko je bila država nekolik bolj odprta ni bilo. Ne bi rekla, da je nasilje bilo bistveno drugače.	Ni bistvenih razlike med strogim zaprtjem države in bolj odprtim delom		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A26	...tudi v kriznem centru, v varne hiše smo težje nameščali osebe, ni bilo tako enostavno.	Težje nameščanje oseb v krizne centre in varne hiše	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A27	…so tudi oni so imeli to izolacije in vse te stvari.	Izolacija	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije

A28	Tudi težje smo dobil stanovanje, da bi se oseba umaknila.	Težave s iskanjem stanovanj za umik	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A29	Glede sodelovanja s drugimi zunanjimi službami... Smo sodelovali, smo se povezovali, mogli smo pač drugačni delati.	Sodelovanje z drugimi potekalo na drugačen način		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
A30	…dosti smo se morali povezovati, pa poklicat, pa usklajevat, kaj se da narediti.	Veliko povezovanja in usklajevanja		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
A31	Mi smo še sodelovali kot pred epidemij, saj smo skupaj iskali rešitve kot vse do sedaj.	Sodelovanje se ni spremenilo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
A32	…je bil malo večji izziv.	Večji izziv	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
A33	Imeli smo pogovore v posebnem prostoru, pisarni.	Pogovori v posebnem prostoru		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A34	Uporabljale smo zaščitno opremo	Zaščitna oprema		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A35	…se moje delo ni dosti spremenilo.	Delo potekalo normalno		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A36	…že pred epidemijo so ženske, žrtve nasilja poklicale preden so prišle na CSD.	Žrtve nasilja pred prihodom na CSD pokličejo		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu z žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A37	Same pokličejo, pač želijo, da se zmenimo, da imajo čas, da ko pridejo, da se jim lahko posvetim.	Žrtve želijo, da sem jim ob prihodu posveti		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu z žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
A38	…tudi na dom smo prišle.	Obisk na domu	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A39	…smo se res morali navaditi, da pol obraza nismo videli zaradi mask. Na začetku je bila to ena taka velika ovira.	Otežena neverbalna komunikacija z uporabnikom zaradi zaščitne opreme	Zaščitna oprema	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A40	…ne verbalna komunikacija je zelo pomembna in kar naenkrat smo videli le uporabnikove oči.	Otežena neverbalna komunikacija z uporabnikom	Zaščitna oprema	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije

		zaradi zaščitne opreme			
A41	…drugače pa smo delovali cel čas enako, ker pač vsa ta področja so nujna področja.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A42	Pri nasilju je vedno vsi prišli osebno, smo se pa navadno prej dogovorili.	Neposreden stik na CSD		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
A43	Če je bilo nasilje smo vedno šle na teren.	Terensko delo na področju nasilja	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A44	Smo delale neke nujne zadeve in tiste »ne nujne«, niso potem prišle na vrsto in posledično toliko do izraza.	Delo z nujnimi zadevami		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A45	…pomoč na domu se ni izvajala, pa laične so se ustavile.	Zaustavitev programov		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A46	Bilo je dodatne Birokracije.	Dodatna birokracija	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A47	…si moral spisat vsak stik, s kom si ga imel. Koliko časa je trajal stik. Oseba je morala izpolniti obrazec.	Dokumentiranje stikov	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A48	Na nas in na naše delo ni nič vplivala majhnost enote med epidemijo.	Majhnost enote ni vplivala na delo		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
A49	Imamo zmeraj isti problem, da nas je premalo.	Premalo zaposlenih		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A50	…je bil malo izziv, ker so bile sodelavki, s katerimi nenehno sodelujemo malo več odsotni in sem potem jaz pokrivala še njihova področja.	Odsotnost		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A51	...je bil še dodatno povečan obseg dela.	Povečan obseg dela		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A52	Zelo so nas dobro obveščale.	Dobro obveščanje vodstva		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A53	…tudi te usmeritve in ukrepi niso dosti spremenili moje delo.	Ukrepi in usmeritve niso vplivale na delo	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije

A54	…v službi je na nas, ki nimamo otrok na nek drugačen način vplivala celotna situacija.	Drugačen vpliv na osebe brez otrok		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
A55	Smo bile mogoče bolj izpostavljene.	Večja izpostavljenost okužbam		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A56	Imeli smo zaščitno opremo, nenehno smo uporabljale maske.	Zaščitna sredstva		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
A57	Bilo je zelo zahtevno zame.	Zahtevno obdobje		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
A58	Imeli smo samo 1 masko na dan, ker je bilo eno obdobje omejitev mask.	Omejitev zaščitnih sredstev	Zaščitna oprema	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A59	Bile smo vsekakor previdne, kar pač delamo tudi ranljivimi populacijami, ne da ne bi okužile, da ne prenesle naprej.	Previdnost pri delu, zaradi dela z ranljivimi uporabniki		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
A60	Nisi vedel, kaj pomeni to na začetku.	Neznana situacija		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
A61	Meni je bilo zelo stresno.	Stresno		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
A62	…smo se morali stalno testirat, meni je bilo to zelo grozno, neprijetno.	Testiranje		Državni ukrepi	Vpliv na posameznika
A63	…mi je bilo izredno neprijeten pritisk za cepljenje.	Pritisk na cepljenje		Državni ukrepi	Vpliv na posameznika
A64	…te stvari, so mi bile zelo stresne in so dodatno vplivale na moje počutje.	Vpliv na počutje		Državni ukrepi	Vpliv na posameznika
A65	Zoom je bil super in se ga še zdaj kdaj poslužimo.	Zoom		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
A66	Fanj mi je bilo tudi naročanje, ampak je pri meni to laufalo že prej in še vedno.	Predhodno naročanje		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
A67	…ena zelo neprijetna stvar, je bila tudi ta , da so nas nadzirali inšpektorji in so včasih kar udrli v pisarno in pregledovali, če smo imeli maske.	Nadzor inšpekcije		Državni ukrepi	Občutki strokovnega delavca

A68	Toliko stvari se dogaja, da ne veš več kaj bo, neka negotovost.	Negotovost		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
A69	En velik problem je ta preutrujenost, ko nimaš niti v službi časa, da bi nekaj sploh končal.	Preutrujenost in prezaposlenosti		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
A70	Delamo samo nekaj nujnega, že od korone naprej in nimamo časa za neko zaključevanje, poglabljanje.	Ni možnosti zaključevanja		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe

Oznaka enote	***Enota***	***Pojem/koda***	***Podkategorija***	***Kategorija***	***Tema***
B1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka		Izobrazba	Demografski podatki
B2	Na centru za socialno delo sem zaposlena od leta 2009, tako da dobrih 13 let.	13 let	Več kot 10 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
B3	...področje dela z osebami s težavami v duševnem zdravju,…	Duševno zdravje		Varstvo odraslih	Delovno področje
B4	...invalidi,…	Varstvo invalidov		Varstvo invalidov	Delovno področje
B5	...delo na področju skrbništva, neposredno izvajam naloge skrbnika,…	Skrbništvo odraslih		Varstvo odraslih	Delovno področje
B6	...delo na področju nasilja v družini, predvsem ko gre za osebe, ki imajo težave v duševnem zdravju in starejše.	Nasilje pri osebah s težavami v duševnem zdravju in starejšimi		Varstvo odraslih	Delovno področje
B7	…izvajam tudi osebno pomoč.	Svetovanje posamezniku in pomoč družini		Socialno varstvene storitve	Delovno področje
B8	Potem delam tudi na področju pospenale, delo z zaporniki.	Postpenala		Varstvo odraslih	Delovno področje
B9	Menim, da nam fakulteta, da veliko nekih pomembnih znanj.	Pridobljena znanja s fakultete		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B10	..kako se vodi pogovor.	Vodenje pogovora		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

B11	…kako vzpostaviti delovni odnos z uporabnikom.	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B12	…rabimo veliko empatije.	Empatija		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B13	…prepoznati njihovo stisko, njihove težave .	Prepoznati stisko in težave uporabnika		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B14	…skupaj z njimi iskati neke rešitve, ustvarjati rešitve.	Soustvarjanje rešitev		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B15	…zelo pomembno soustvarjanje, sodelovanje pri neki rešitvi.	Soustvarjanje rešitev		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B16	…pa seveda komunikativnost.	Komunikativnost		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B17	…mi je pomembno, da se vsi zavedajo, da je vse kar se pogovarjamo strogo zaupno.	Zaupnost		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
B18	Nasilja v času epidemije je bilo sigurno več.	Med epidemijo več nasilja	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B19	…meli smo res težavo s tem, kako pomagati, kako opraviti razgovore, kako iti v družino.	Težave pri organizaciji dela		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
B20	Vse nas je bremenilo, kako ravnati, kdo je lahko okužen, kako pristopiti so družine, kakšno zaščito moramo uporabljati.	Zastavljanje vprašanj		Vpliv organizacije dela	Občutki strokovnega delavca
B21	Navodila so bila včasih nejasna.	Nejasna navodila	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
B22	…navodila s strani države smo dobivali vsak dan .	Navodila iz strani države prejeli dnevno	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
B23	…tako da ja včasih delovala zmeda.	Zmeda		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
B24	…ugotovili smo, da na enih področjih se neko delo da izvesti na daljavo.	Delo na daljavo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

B25	…nasilja v družini in svetovalnih razgovorov, tega pa se ne da opravljati na daljavo.	Nenadomestljivost osebnega stika		Izzivi pri delu.	Organizacija dela v času epidemije
B26	…če je katera zbolela jo je druga nadomeščala, prevzela njen primer, ali ga začela in ga potem predala naprej.	Odsotnost in nadomeščanje		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B27	…zmeraj na centru nekdo, ki je osebi lahko pomagal.	CSD vedno odprt za uporabnike		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B28	…en razlog je bil definitivno to so bili ljudje zaprti.	Ljudje zaprti doma		Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B29	…dostikrat ljudje niso vajeni živeti skupaj.	Ljudje niso vajeni živeti skupaj	Družinska dinamika	Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B30	…družine niso znale kako reševati neke probleme, se pogovarjati…	Težave pri reševanju problemov znotraj družine	Družinska dinamika	Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B31	…je nastalo veliko več prepirov.	Več konfliktov	Družinska dinamika	Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B32	…je bilo vse več verbalnega nasilja, psihičnega.	Verbalno in psihično nasilje	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B33	…nejasne informacije, ta različna sporočila po medijih so delala neke preplahe med ljudmi.	Vpliv medijev	Vpliv družbe	Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B34	Med ljudmi je bila potem zmeda.	Zmeda med ljudmi		Vzroki za nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
B35	…nasilje in določena druga področja so bila nujna in smo bili za njih vedno odprti in smo jih reševali.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B36	…če so bili okuženi, smo potem preverjali izjave.	Preverjanje izjav	Državne usmeritve	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B37	…če pa nek fizični stik ni bil mogoč, se je pa vse nujno reševalo preko telefonskega stika.	Delo potekalo preko telefonskih klicev		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B38	…ljudje dobili vsaj neke osnovne informacije in se je pol	Predajanje osnovnih		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

	nekako načrtovalo, planiralo naprej.	informacij uporabnikom			
B39	…psihično pa verbalno, še vedno najbolj prisotno.	Verbalno in psihično nasilje	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B40	…neke psihične stiske, ko so jih ljudje doživljali zaradi negotovosti stanja.	Stiske		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B41	Vsi ukrepi države.	Ukrepi države		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B42	,...služba,	Delo od doma		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B43	…otroci doma, šolanje od doma,…	Šolanje na daljavo		Vzroki za nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B44	Ekonomskega nasilja nismo zaznavali, ker so bile neke denarne pomoči države.	Ekonomsko nasilje ni zaznano	Ekonomsko nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
B45	…se še zdaj kažejo posledice. Še posebno na področju duševnega zdravja.	Vidne posledice epidemije		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
B46	…ko smo bili zaprti smo se s tem nekako sprijaznili, potem pa, ko se je to začelo odpirat, pa nismo več vedeli, kako in kaj naprej.	Neznana situacija		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
B47	Poskrbeli smo, da so bila tista področja, ki so morala biti pokrita, pokrita.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B48	…mi smo vseeno, kot sem rekla, nudili pomoč Ogroženim.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B49	..smo imeli neka dežurstva in smo se potem menjavale, da je delo steklo.	Dežurstva		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B50	Včasih je bilo fajn, ker je bil mir in si lahko kaj naredil.	Mir in možnost dela		Pozitivni občutki med epidemijo	Vpliv na posameznika
B51	…sem se dostikrat vprašala, če je še kdo, ki bi potreboval pomoč, pa ne pride, ker si ne upa, ali ne vem, so prestrašeni, da se ne	Stiska zaradi nemoči		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika

	okužijo,… Pa bi jim mogoče lahko pomagali na drugi načinu, pa nisem imela te moči, kako pomagati.				
B52	…me je malo skrbelo. Koliko je še takih ljudi, ki bi radi prišli, pa bi se kaj pogovorili, pa ne morejo priti.	Stiska zaradi nemoči		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
B53	..je bil kar velik izziv.	Velik izziv		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
B54	Mask si nismo upale sneti.	Nošenje mask	Zaščitna sredstva	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B55	Nekaj časa so hodile inšpekcije.	Inšpekcije	Državne usmeritve	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B56	..se ustrašiš za svoje zdravje, zdravje uporabnika in res ne več kaj je prav in kaj ne.	Strah za svoje zdravje		Občutki strokovnega delavca	Občutki strokovnega delavca
B57	Kar se je lahko opravljalo preko telefonskih pogovor smo poskušali opravljati preko telefonskega pogovora.	Delo potekalo preko telefonskih klicev		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B58	…multidisciplinarne time, smo poskušale izvajati na daljavo, preko Zoomov.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B59	Preko Zooma je bilo tudi oteženo, ker niso imeli vsi ljudje te možnosti.	Izzivi z komunikacijsko opremo		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B60	…vse kar je bilo slabega v času korone se je pokazalo za dobro, da smo videli, da se da stvari drugače izpeljati. Govorim pri našem sodelovanju med zaposlenimi.	Drugačna organizacija dela		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B61	Pri nas, ena delavka, pokriva več področij. Morda tukaj vidim prednost.	Delo na več področjih		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B62	Poznamo tudi delo z drugega področja in	Poznavanje uporabnikov		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje

	poznamo tudi uporabnike sodelavk.				
B63	…smo tudi lažje nadomeščale in si pomagale v času epidemije.	Pomoč v času epidemije		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B64	Pri nas prisotna tudi močna povezanost.	Močna povezanost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B65	…nam ni težave neko stvar narediti za drugo.	Solidarnost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B66	Dobro funkcioniramo kakor tim.	Dober tim		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B67	…izredno se mi zdi pomembno, da so delavci med sabo povezane kot tukaj obravnavamo res težke primere, to delo res ni enostavno.	Močna povezanost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B68	…zelo pomembno, da stojimo ena zraven druge in da si pomagamo in podpiramo.	Podpora kolektiva		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B69	te podpira celoten kolektiv in če bo karkoli, da bomo stopili skupaj in poskušali stvar rešiti	Podpora kolektiva		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B70	Tudi direktorica nam zmeraj stoji ob strani.	Podpora direktorice		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B71	…super vodja enote, ki nam vedno prisluhne, stoji ob strani in nam je res v podporo.	Podpora vodje enote		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B72	Pri meni je bila ta specifika, ker imam doma otroka in sem morala usklajevati tudi to, da sem morala ostajati doma.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B73	…da če sem bila doma, nisem bila samo doma, ampak so me sodelavke lahko poklicale, če je bilo kaj nujnega. Imela sem tudi možnosti tega sodelovanja.	Sodelovanje na daljavo		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
B74	…da sem vedela, da nisem sama v vsemu, sem dobila nek občutek varnosti.	Občutek varnosti		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje

B75	Glede na razmere je bilo vse okej z organizacijo dela.	Dobra organizacija dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B76	…dogovarjanje, je v glavnem potekalo po telefonu.	Sodelovanje preko telefonskih klicev		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
B77	Smo poskušali sodelovati preko vseh teh načinov na daljavo.	Sodelovanje preko informacijsko komunikacijske tehnologije		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B78	Smo se seveda srečevali s izzivi, na primer ko je bil nekdo okužen pa je potrebovala neko nujno obravnavo, namestitev v nek krizni center, varno hišo.	Težje nameščanje oseb v krizne centre in varne hiše	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
B79	Mi smo imele neke svoje protokole, pravila, oni imeli spet svoje .protokole	Različni protokoli in navodila	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
B80	Najprej je bila potrebna zelo dobra organizacija in šele potem izvedba.	Dobra organizacija in nato izvedba		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
B81	Pri izobraževanjih se je Zoom prikazal kot zelo praktičen, zaradi lažjega usklajevanja, logistike.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
B82	…če smo ocenili, da je oseba res tako ogrožena, da ne bo v redu, da tega osebnega stika ne omogočimo, smo mu seveda to potem omogočili. Seveda ob upoštevanju vseh teh varnostnih zadev.	Omogočanje stika ob oceni ogroženosti		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
B83	…področje nasilja je bilo res tako področje, ki ni moralo vedno potekati preko telefonskega pogovora, brez dela na terenu in osebnega odnosa.	Nenadomestljivost osebnega stika		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije

Oznaka enote	*Enota*	*Pojem/koda*	*Podkategorija*	*Kategorija*	*Tema*
C1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.		Izobrazba	Demografski podatki
C2	30 let. V začetku sem naprej delala na denarnih dodatkih, subvencijah, subvencijah, sedaj pa 15 let dela na področju družine, nasilja, rejništvo,…	30 let	Več kot 20 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
C3	…delam na področju nasilja,…	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovno področje
C4	…rejništvo,…	Rejništvo		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C5	…zaščitita, kar pomeni ogroženost otrok. Odvzem otrok, predlog na sodišče.	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C6	…razveze zakonske zveze oziroma razpad izven zakonske skupnost,…	Razveze		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C7	...določitev stikov,…	Določitev stikov		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C8	...preživnine,…	Preživnine		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C9	…nameščanje mladostnikov v zavod.	Zavodska oskrba		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
C10	…iz mojih izkušenj je fajn, da vodiš družino od začetka do konca.	Vodenje družine čez celotni proces pomoči zelo uspešno		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
C11	Včasih res rabiš, neko dodatno podporo, neko novo idejo, kako stvar izpeljati. Imaš nek pogled od zunaj in oseba pogleda iz drugega zornega kota, vidi več možnosti, več odprtih vrat.	Dodatna podpora in drugačen pogled na situacijo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C12	Glaven je delovni odnos.	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C13	…nekako razložiti stranki, da mi smo tukaj, da jim	Zavedanje uporabnika, da si mu v oporo		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

	pomagamo, da jih ne kaznujemo.				
C14	…ker mnenje okolico oziroma mnenje cele države je, da »sociala krade otroke«, da jih odvzame. V vseh poročilih smo, če vzamemo, ni v redu, če pustimo, ni v redu. Tako, da tukaj rabimo mi dosti več energije da vzpostavimo nek delovni odnos.	Negativni pogled družbe na delo CSD		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
C15	…če nisi vzpostavil z uporabnikom nekega delovnega odnosa, nisi naredil ničesar.	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C16	Pomembno, da se uporabnik zaveda, da si mu v oporo, pomoč, da skupaj rešujemo Probleme.	Zavedanje uporabnika, da si mu v oporo		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C17	Znanja, ki nam jih daje faks so zelo dobra, imaš neko zakladnico znanj, od kjer potegneš, črpaš stvari, ki jih potrebuješ za svoje delo.	Pridobljena znanja iz fakultete		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C18	…zdaj s družinskim zakonikom, moremo poznati tudi vsa pravna znanja, ker mi smo tukaj, da svetujemo strankam, da jim mogoče kaj napišemo, da jih usmerjamo.	Poznavanje zakonodaje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C19	…fajn imeti kakšne psihoterapevtska znanja, da prepoznaš to čustvena dogajanje, pa znaš mogoče dati neko ogledalo, da se malo ustavijo in vidijo, kje so, kaj čutijo, na kakšen način.	Terapevtska znanja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
C20	Ugotavljamo, da s to generacijo otrok, naša znanja niso več dovolj. Rabimo nekaj novega.	Potrebno novo znanje in načini dela		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
C21	Mislim, da se je nasilje povečalo.	Med epidemijo več nasilja	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

C22	Mislim, da pred korono, partnerji niso znali živeti skupaj, so pač nekje iskali te potrditve zunaj družine, partnerskega odnosa.	Izzivi v partnerskem odnosu	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C23	…ko so prišli skupaj, na silo seveda, niso znali živeti skupaj.	Ljudje niso vajeni živeti skupaj	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C24	Je bila ta odtujenost, ni bilo več skupnih ciljev, se niso imeli o čem pogovarjat.	Odtujenost, pomankanje skupnih ciljev	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C25	Jaz mislim, da je pol tudi prihajalo do teh stisk v družinah, ko so bili otroci, ki niso bili vajeni en drugega.	Ljudje niso vajeni živeti skupaj	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C26	Se je pokazala nek razkol družbe, kot pred korono.	Razkol družbe	Vpliv družbe	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v časuepidemije
C27	Tudi pred epidemijo, je velika večina ljudi preživela samo vikende skupaj, obdani z drugimi ljudi, ne samo zaprti v hiši.	Ljudje niso bili vajeni živeti skupaj že pred epidemijo		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C28	Če niste starša nekje igrala to svojo funkcijo kot starša, sej je pokazalo potem tisto maščevanje en drugemu na račun otrok.	Spori med razvezanimi starši	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C29	…veliko neko mogoče »manipulacije«, da bi nekomu preprečil stik, samo zaradi ukrepov.	Manipulacija staršev	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C30	Jaz mislim, da je prišlo psihično nasilje bolj do izraza.	Psihično nasilje	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C31	…psihično nasilje tako grozljivo, ker niti sodišče, niti policija ne zna oceniti, kdaj gre za psihično nasilje.	Psihično nasilje najhujše zaradi svoje neopaznosti		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C32	Se mi zdi, da fizičnega niti ne, no. Mislim, mogoče je bilo, ampak se ni tako jasno pokazalo.	Manj zaznanega fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
C33	Mi smo delali zglede na razmere normalno.	Delo potekalo normalno		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

C34	Mi smo hodili na teren, mi smo hodili na obiske, v včasih tudi ne bi smeli, pa smo šli, da smo pomagali osebi.	Obisk na domu	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C35	če se je le dalo, imeli telefonske razgovore, smo dosti po telefonih skomunicirali večji del dela.	Delo potekalo preko telefonskih klicev		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C36	So bile pa dosti zaprte varne hiše se mi zdi, tudi kakšni krizni centri, zavodi za otroke,…	Zaprte varne hiše, krizni centri, zavodi	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C37	Ne da jih ne bi želeli sprejet, ampak je bilo bolj to, kaj če okužijo ostale mamice in otroke.	Omejitve glede sprejemov	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C38	Potem, ko še ni bilo testiranje še zelo vpeljano, se je potem še malo lovilo s tem in so bile ene take smernice, da so se testirale, da so dokazovale s testi, da so okej, da grejo lahko v varno hišo.	Testiranje pogoj za nameščanje	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C39	Potem je bilo malo lažje, vendar začetki so bili res zahtevni.	Zahtevni začetki		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
C40	…smo imeli pri nas velik plus ker ni bilo veliko okužb in je delo, še zaradi tega bolj normalno potekalo.	Malo okužb znotraj enote		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C41	Pazili smo, da se res nismo izpostavljali stvarem in se držali neka osnovnih pravil.	Upoštevanje osnovnih pravil in skrb za zdravje	Državne usmeritve	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C42	Smo se lahko dogovarjali, da se niso stranke srečevale, da smo odprli, jih potem tudi testirali.	Dogovor s strankami o poteku dela		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
C43	Ker nas je tudi bilo manj smo imeli lahko med seboj neke stike, verjetno bolj kot nekje drugje.	Močna povezanost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje

C44	Na začetku nas je bilo npr. malo, ker ima polno strokovnih delavk otroke pa so mogle biti doma, zaradi otrok.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C45	…smo dosti majhna skupina delali, pa smo si izmenjevali.	Odsotnost in nadomeščanje		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C46	V enem trenutku, se niti nismo več zamenjevali, kar se ni dalo zamenjavati, ker nas ni bilo dovolj.	Premalo zaposlenih		Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C47	…smo bili res en tak dober kolektiv.	Dober tim		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C48	Smo skrbeli v tistem času en za drugega, je bil res tak topel občutek.	Skrb za drugega		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C49	…stranke niso nekako čutile, da niso obravnavane kot bi mogle biti.	Uporabniki vedno prejeli pomoč		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
C50	Mi smo tukaj mogoče bolj širši, smo tudi mogoče bolj odprti, imamo več informacij.	Delo na več področjih		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C51	Definitivno je poznavanje več področji na naše delo vplivalo pozitivno.	Delo na več področjih		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
C52	…se je pojavilo, takoj na začetku, ko so bile druge ustanove zaprte in so vsi klicali na center.	CSD kot center informacij za uporabnike		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
C53	…že samo maske in testiranje je vplivalo.	Uporaba zaščitne opreme		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C54	To smo potem nekako sprejeli. Smo ponotranjili to svojo varnost, so stranke ponotranjile to varnost. Predvsem da smo odgovorni zase, za ostale ljudje, za naše bližnje in sodelavce.	Ponotranjili, da smo odgovorni zase in druge		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C55	Si mogel res uporabljati neko zdravo kmečko pamet in videti, da je bil to en problem in da zna biti	Realen pogled na situacijo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

	ta problem škodljiv zate in za ostale.				
C56	… po drugi strani pa najprej moraš pred sabo videti človeka, kateri rabi tvojo pomoč in je on na prvem mestu.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditev dela	organizacija dela v času epidemije
C57	Smo večkrat imeli stisko, kaj je zdaj naš nujen obisk, ma nujen obisk je vsak, če me oseba potrebuje.	Samostojno odločanje o nujnosti primera		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C58	…se držati pravil, a hkrati pogledati kaj zdaj za tega človeka ta trenutek pomeni, da grem do njega in bo okej, ali se odločim, da to ni nujen primer in ne grem in potem ne bo okej.	Upoštevanje osnovnih pravil in skrb za zdravje	Državne usmeritve	Izzivi pri delu v času epidemije	Organizacija dela v času epidemije
C59	Potrebovala sem več dodatnih argumentacij.	Dodatna argumentacija	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C60	Drugače smo se morali organizirat.	Drugačna organizacija		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C61	Drugačna akcija je bila.	Drugačna akcija		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C62	…ni bilo časa za strah.	Ni bilo časa za strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
C63	…smo vedeli, da zdaj ta sociala, ko smo vajeni, ne bomo mogli peljati in kaj sedaj v tem danem trenutku lahko naredimo.	Prilagoditev dela glede na situacijo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C64	…smo se potem sto procentno usmerili na drugo socialo.	Usmerili v drugo socialo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C65	Načrte smo delali, smo ugotavljali oziroma ocenjevali, kdo potrebuje našo podporo in jim zagotavljali, mi smo tukaj, lahko pokličete, pridete, pač jim dajali nek support.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C66	…kar je bilo najbolj »strašljivo« je bilo tistih privih 14 dni, kot	Strašljivo, ker nikjer ni bilo nobenega		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika

	je bil lockdown in je bilo zelo lepo vreme in tisti občutek ko nikjer ni bilo nobenega.				
C67	…neprijeten občutek samote, tišine.	Občutek samote		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
C68	Ni bilo več tega protokola, npr. jaz pokličem, se dogovorim in imamo sprejem v krizni center, recimo ta prvi korak pa pol pač se nadaljuje naše delo. Tega med epidemijo ni bilo, ker smo imeli vsi svoja pravila.	Različni protokoli in navodila	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C69	…sedaj sem se mogli pogovarjati malo več časa,…	Več časa za pogovor		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C70	…so bili izzivi z računalniki, opremo.	Izzivi z komunikacijsko opremo		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
C71	Je bilo veliko Improvizacije.	Improvizacija		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C72	…se je pojavil problem in tukaj smo tudi morali improvizirati preko sodelovanja z drugimi.	Improvizacija pri sodelovanju z drugimi	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C73	Je bilo zahtevno obdobje.	Zahtevno obdobje		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
C74	…so se nekatere ustanove popolnoma zaprle, jih nisi mogel dobiti niti na telefon.	Nedostopnost ustanov	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C75	…potem so bili zanje nujni primeru drugače obravnavani kot za nas. Se nismo mogli uskladiti, kaj je zdaj nujen primer.	Drugačni pogledi o nujnosti primera	Izzivi pri sodelovanju	Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
C76	Smo res poskušali čim več delati za ljudi. Improvizirati, sodelovati, da smo lahko osebi priskočili na pomoč.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
C77	…smo se toliko zorganizirali, da stranke niso čakale več	Predhodno naročanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

	pred vrati, da so se prej najavile in smo se dogovorili za termin.				
C78	…naši uporabniki sedaj pokličejo, se naročijo, iščemo skupni termin.	Predhodno naročanje		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
C79	…se tudi maile dosti uporablja za kakšne informacije.	Urejanje zadev s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
C80	Smo bili prisiljeni en sistem zmenjati za drug sistem in ta sistem ni nič slab.	Spremeniti sistem dela		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe

Oznaka enote	***Enota***	***Pojem/koda***	***Podkategorija***	***Kategorija***	***Tema***
Č1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka.	Univerzitetna diplomirana socialna delavka		Izobrazba	Demografski podatki
Č2	22 let sem zaposlena na CSD Notranjsko-Primorska.	22 let	Več kot 20 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
Č3	Varstvo odraslih,…	Varstvo odraslih		Varstvo odraslih	Delovno področje
Č4	….nasilje,..	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovno področje
Č5	…duševno zdravje,…	Duševno zdravje		Varstvo odraslih	Delovno področje
Č6	…svetovanje, izkušnje na tem področju…	Svetovanje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č7	…terapevtskih prijemov, se pravi zdaj pač karkoli že si izbereš ali realitetna ali kaj drugega.	Terapevtska znanja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č8	…imaš občutek za ljudi, empatijo…	Empatija		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č9	…mediacija…	Mediacija		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č10	V odnosih kjer so konflikti, kjer zelo težko je potrebno in dobrodošlo, da imaš čim več znanj na raznih področjih.	Delo s konfliktnimi odnosi		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

Č11	…potrpežljivost…	Potrpežljivost		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č12	…moraš izhajati iz ljudi se pravi jih vzpodbujati, motivirati.	Izhajati iz posameznika		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
Č13	…dobro povezati z drugimi strokovnimi delavkami, jih prositi za nasvet, podporo.	Dodatna podpora in drugačen pogled na situacijo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
Č14	…verjamem, da se je povečalo, je pa to lahko zelo različno pač na kraje, na okolje.	Povečanje nasilja različno glede na okolje	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č15	…pri nas na CSD-ju nismo niti zaznali takšen velik porast v času epidemije.	Manj prijavljenega nasilja na CSD	Upad prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č16	…potem, ko so se malo sproščale stvari, mislim, da je prišlo več stvari na plan.	Več prijav nasilja ob sproščanju ukrepov		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č17	Najbrž so v tistih težkih časih žrtve rekle, tako pa res ne gre več naprej in so potem po odprtju in sprostitvi nekaterih ukrepov nasilje prijavile.	Več prijav nasilja ob sproščanju ukrepov		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č18	…verjamem, da se lahko marsikaj dogajalo, celo bolj intenzivno kot sicer	Možnosti intenzivnejšega nasilje		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č19	..žrtvam verjamem, da je bilo veliko težje, ampak mogoče pa jim je ta izkušnja potem, ko se je vse bolj sprostilo, neko moč, da so nasilje potem prijavile.	Izkušnja epidemija dala moč za prijavo nasilja		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu z žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č20	Vemo, da je bilo več konfliktov, več nasilja v tistem obdobju in ljudem ni bilo lahko.	Več konfliktov		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č21	Zdi se prav, da se o nasilju govori,	Pomembno ozaveščanje o nasilju		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu z žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č22	Ne, mislim da se ni katera vrsta nasilja v tem času povečala.	Ni zaznano povečanje specifične vrste nasilja		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

	Vsaj tega nismo pri nas zaznali.				
Č23	Je bilo še vedno najbolj prisotno psihični in fizično nasilje.	Psihično in fizično nasilje		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č24	Je pa res, da se je mogoče pojavili, pa ljudje tega niti niso zaznali, na primer ekonomsko, spolno.	Ljudje niso zaznali nekaterih oblik nasilja		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
Č25	…spremenilo se je definitivno…	Prilagoditev dela glede na situacijo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č26	…ljudje niso toliko prihajali…	Ljudje niso prihajali na CSD		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č27	…vse PSP-je, socialnovarstvene storitve. To smo vse po telefonu urejali.	Delo potekalo preko telefonskih klicev		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č28	Če pa so bile pa res neke razveze ali pa nasilje, pa to pa sploh, so pa pač prihajali na CSD, ali pa smo mi odšle na teren.	Terensko delo na področju nasilja	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č29	Mogoče smo celo res mi, eno obdobje več hodili na teren, da niso ljudje prihajali na center.	Več terenskega dela	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č30	…bom rekla je potekala bolj komunikacija in poslovanje preko maila pa telefona. Mislim, da smo se v tistem času potem res naučili bolj vse stvari skomunicirati preko teh komunikacijskih poti.	Sodelovanje preko informacijsko komunikacijske tehnologije		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č31	Osebnega odnosa in stika se pa ne da nadomestiti preko maila.	Nenadomestljiv ost osebnega stika		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č32	…za določene stvari je bilo to sodelovanje preko informacijsko komunikacijske tehnologije plus, ker si pač jasno napisal, dobil odgovor.	Sodelovanje preko informacijsko komunikacijske tehnologije		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

Č33	…za postopke, kjer pa ti vseeno rabiš dobit nek občutek uporabnika, pa definitivno pač rabiš oseben stik	Nenadomestljivost osebnega stika		izzivi pri deli	Organizacija dela v času epidemije
Č34	Meni je bilo zelo težko delati od doma.	Težko delati od doma		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
Č35	Če je bilo nasilje, mi tega nismo pač omejevale.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
Č36	…je bilo bolj prilagojeno, da smo se najprej slišali preko telefona.	Vzpostavljanje stikov preko telefona		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
Č37	Če je nekod prišel nenapovedano, če je bil v stiski smo ga seveda sprejele.	Uporabniki vedno prejeli pomoč		Sodelovanje z uporabniki	sodelovanje
Č38	…dobili smo najprej usmeritve, katere so pravzaprav nujne zadeve, se pravi nasilja, ogroženost otrok. Ta področja dela so delovala normalno ob upoštevanju vseh ukrepov.	Usmeritve o nujnih področjih dela	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č39	Imeli smo pa te umeritve glede nošenja mask, potem evidenca kdo je prišel noter, pa pač tisti vprašalniki kot so bili po zdravstvenih domov, pa razkuževanje, prezračevanje prostorov in varnostna razdalja.	Usmeritve o zaščitnih sredstvih in protokolih	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č40	Na začetku je bila kar zmeda. Ker nismo vedeli kako priti do osebe, ali sploh lahko pridemo do osebe.	Zastavljanje vprašanj		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
Č41	…vedno prejeli konkretne informacije, da smo potem to svoje delo prilagajali.	Usmeritve o zaščitnih sredstvih in protokolih	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č42	Tudi na teren smo na primer hodili. Mogoče je bila ta stiska in potreba po terenu bolj zaznana pri starejših.	Potreba po terenu bolj zaznana pri starejših	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

Č43	Jaz pa sem nekako zaupala strokovnjakom in sem se hitro prilagodila na situacijo.	Zaupanje strokovnjakom in prilagoditev na situacijo		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
Č44	Pri delu pa seveda nisem niti dosti razmišljala o tem, ker za to niti nisem imela veliko časa.	Ni bilo časa za razmišljanje o situaciji		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
Č45	…direktorica, nam je predala jasna navodila, ki jih je ona seveda prejela.	Jasna navodila iz strani vodstva		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
Č46	Na začetku je prihajalo do zmede tudi na tem področju, vendar smo se hitro vpeljali.	Zmeda pri organizaciji dela na začetku		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
Č47	…kar se žrtev tiče, itak varne hiše, krizni centri. To smo itak nenehno v kontaktu, sodelujemo in ni bilo med korono nič drugačno.	Sodelovanje s kriznimi centri in varnimi hišami se ni spremenilo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
Č48	Nismo res nikoli naleteli na kakšno prepreko, da bi nam onemogočilo sodelovanje in pomoč.	Sodelovanje se ni spremenilo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
Č49	Sodelovanja je bilo veliko s civilno zaščito in mogoče zdravstvenimi domovi glede zaščitne opreme.	Sodelovanje s civilno zaščito in zdravstvenimi domovi		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
Č50	…kakšno oglaševanje preko socialnih omrežij. To bi mogoče lahko bolj izboljšali, ampak smo bolj začeli uporabljati med epidemijo.	Več oglaševanja preko socialnih omrežij		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe

Oznaka enote	***Enota***	***Pojem/koda***	***Podkategorija***	***Kategorija***	***Tema***
D1	Univerzitetni diplomirani socialni delavec	Univerzitetni diplomirani socialni delavec		Izobrazba	Demografski podatki
D2	4 leta in pol, od reorganizaciji naprej, ker pred tem ni bilo tega delavnega mesta in je to pokrivala kolegica iz Kopra.	4 leta in pol.	Manj kot 10 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki

D3	Moje delovno področje se pravi zajema nasilje v družini.	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovno področje
D4	Delam s povzročitelji.	Delo s povzročitelji		Varstvo odraslih	Delovno področje
D5	Vodenje interventne službe.	Vodenje interventne službe		Varstvo odraslih	Delovno področje
D6	Podpora strokovnim delavcem.	Podpora strokovnim delavcem		Varstvo odraslih	Delovno področje
D7	Koordiniramo mediacijo, družinsko mediacij.	Koordinacija mediacije		Varstvo odraslih	Delovno področje
D8	… sodelovanje v strokovnih timih. Sodelovanje v multidisciplinarnih timih…	Sodelovanje v strokovnih in multidisciplinarnih timih		Varstvo odraslih	Delovno področje
D9	Vodim aktiv za nasilje v družini v našem CSD-ju, sodelujem pa na aktivu se pravi na nivoju države.	Vodenje aktiva za nasilje v družini		Varstvo odraslih	Delovno področje
D10	…sodelovanje z drugimi institucijami, priprava strokovnih gradiv. Sem spadajo tudi kakšni obrazci, protokoli …	Sodelovanje z drugimi institucijami		Varstvo odraslih	Delovno področje
D11	…predstavitve strokovnih tem. Tudi dosti imam teh predavanj za sodelavce, pa uvajanje.	Predstavitve strokovnih tem		Varstvo odraslih	Delovno področje
D12	…vsa znanja, ki jih obvladaš, ti pridejo prav.	Vsa znanja, ki jih obvladaš		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D13	…pa kar prav konkretno mojemu delu pride prav, se pravi pri delu za povzročiteljih nasilja so pa kakšna psihološka diagnostika, da znaš človeka oceniti.	Psihološka diagnostika in ocena človeka		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D14	…jaz tudi naredim oceno, recimo strokovno oceno in oceno ponovitvene nevarnosti.	Izdelava ocen		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D15	…informacije predat sodelavkam, da na ta način čim bolj	Predaja informacij za zaščito žrtve		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

	učinkovito zaščitimo žrtev oziroma preprečimo nadaljnje nasilje.				
D16	…organizacija interventne službe in organizacijske sposobnosti.	Organizacija interventne službe in organizacijske sposobnosti		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D17	Komunikativnost.	Komunikativ-nost		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D18	…povezujem ljudi z lokalno skupnostjo, tudi z nevladniki in tako naprej.	Povezovanje uporabnik s skupnostjo		Področje nasilja v družini	Področje dela
D19	Tudi to, kar se učimo na faksu, vzpostaviti delovni odnos,..	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D20	…pri svojem delu uporabljam veliko različnih metod in tudi pristopi dela se razlikujejo od področja do področja.	Metode in pristopi dela se razlikujejo med področji		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D21	…prilagajanje najbolj Pomembno.	Prilagajanje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D22	…da uspem človeku prikazat, da je bistveno to, da mora delati za svojo družino, se pravi, da na koncu otroci kratko potegnejo, so oni tisti, ki to najbolj občutijo.	Voditi povzročitelja nasilja do spremembe nasilnega vedenja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D23	…treba ga je prepričati, da se ne gre »vojno« s partnerko, ampak sklepat kompromise, se pogovarja, da bodo take razmere v družini, da bodo lahko preživeli.	Voditi povzročitelja nasilja do spremembe nasilnega vedenja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D24	…spretnost kako povzročitelju razložiti pomen in posledice tega, kar se dogaja v družini in na tak način, da jih ne prepričujem, ampak da sam uvidi, kaj jim hočem povedati.	Voditi povzročitelja nasilja do spremembe nasilnega vedenja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

D25	Navadno je najboljše, da imajo preko tega procesa spreminjanja eno strokovno podporo, kar mu tudi nudimo preko osebne pomoči.	Strokovna podpora		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D26	…z našo pomočjo učijo nekih veščin, mogoče se največ veščin komunikacije	Učenje uporabnika veščin komunikacije		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D27	Prikazati mu moram, kako vzpostaviti neko primerno komunikacijo.	Učenje uporabnika veščin komunikacije		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D28	…hodil na realitetno terapijo, tam pa res te veščine komunikacije izpiliš, da znaš tudi prebrat, kaj se dogaja v ozadju.	Terapevtska znanja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D29	…psihično je skoraj vedno prisotno…	Psihično nasilje		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D30	…psihično nasilje najhujše po navadi, ker ni opazno.	Psihično nasilje najhujše zaradi svoje neopaznosti		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D31	od leta 2018, ko sem prišel na to delovno mesto, vodim statistike	Vodenje statistik	Statistike nasilja	Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D32	Kriterij je število obravnavanih primerov, pa tudi število obravnavanih povzročiteljev, kar je v korelaciji. Pomeni, več je obravnavanih primerov, tudi več je povzročiteljev.	Kriterij za vodenje statistik	Statistike nasilja	Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D33	Nasilje se je vsako leto povečalo za 20-30%...	Vsakoletno porast nasilja	Statistike nasilja	Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D34	…z izjemo 2019, ko je bilo nasilja manj.	Leta 2019 manj nasilja	Statistike nasilja	Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

D35	…od leta 2017 do 2018, se je nasilje povečalo za 31%, leta 2019 je šlo -25%, potem 2020 spet dvignilo za 25%, potem leta 2021 pa za 6%. In sedaj zadnje leto (2021-2022) se je nasilje povečalo za 22%.	Statistika nasilja od 2017 do 2020	Statistike nasilja	Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D36	V obdobju epidemije na začetku, se je število primerov povečalo tudi za 20 do 30%.	V začetku epidemije zaznano povečanje nasilja		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D37	…v prvem valu se je povečalo za 24%, ta drugi val pa 27%.	V začetku epidemije zaznano povečanje nasilja		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D38	…napram letnega povprečja v teh dveh obdobjih je šlo nasilje za četrtino gor…	V začetku epidemije zaznano povečanje nasilja		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D39	…ljudje so bili doma…	Ljudje zaprti doma		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D40	In ker so morali biti samo doma zaprti, so se pojavljale neke frustracije, nesoglasja, neki strahovi.	Pojav frustracij, nesoglasji, strahov zaradi zaprtosti	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D41	Tudi alkoholizem je bilo v tem obdobju lahko zaznati.	Alkoholizem		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D42	…je bilo najprej potrebno pomiriti ljudi, da si lahko sploh začel pogovor, vzpostavil odnos in sklenil sodelovanje, brez kakšnega kričanja itd.	Potrebno delo z uporabniki prilagoditi, da so najprej ljudje pomirili		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
D43	Ljudje so čutili v sebi neko napetost, malo več kot po navadi.	Notranja napetost			Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D44	Fizično in psihično sta najbolj pogosti obliki nasilja pri nas. Se pravi obe skupaj sta tam tri četrtine vseh primerov nasilja.	Fizično in psihično nasilje najbolj pogosti obliki		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

D45	Spolno, ekonomsko, zanemarjene, zalezovanje. Te vrste so bolj tako po statistiki manjše.	Spolno, ekonomsko, zanemarjanje, zalezovanje manj pogoste oblike		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D46	…ekonomsko nasilje niti ni dosti razširjena oblika nasilja pri nas.	Ekonomsko nasilje ni dosti razširjena oblika	Ekonomsko nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D47	…mislim, da se ekonomsko nasilje več dogaja, ampak je bolj prikrito.	Ekonomskega nasilja verjetno več, ampak prikrito	Ekonomsko nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
D48	Nasilje v družini je spadalo pod iste izjeme. Tukaj ne moremo, kar vsega ustaviti in ne reševati stvari.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
D49	…je delo potekalo dokaj normalno,...	Delo potekalo normalno		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
D50	….seveda z zaščitnimi sredstvi…	Uporaba zaščitne opreme		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
D51	Jaz težko neke pogovore izvajam preko telefonskih pogovorov, ker moram videti človeka, se z njim pogovarjati iz oči v oči.	Nenadomestljiv ost osebnega stika		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D52	Včasih tudi po Zoomu. Recimo, to smo tudi uporabljali. Kdaj pa kdaj, ampak zelo redko, pa tudi po telefonu.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
D53	…jaz tudi zaradi narave svojega dela nisem svojega dela opravljal od doma.	Delo od doma omejeno, zaradi narave dela		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D54	…ampak jaz tudi po navadi prvi opravim razgovor s povzročitelji. V bistvu jaz opravim pogovor in jim prisluhnem še preden pridejo v ta kazenski Postopek.	Prvi pogovor z povzročitelji nasilja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
D55	Imam privilegij, da lahko koordiniram neka navodila iz držav.	Koordiniranje nekaterih državnih navodil		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

D56	V času korona virusa, so predvsem prihajala navodila iz NIJZ, včasih kar čez noč.	Navodila iz strani države prejeli dnevno	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D57	…je definitivno vplivalo na delo, ampak smo se pač poskušali prilagoditi.	Navodila vplivala na delo	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D58	Ampak ni vplivalo na moje delo, da nekega primera ne bi mogli rešiti, zaradi ukrepov.	Ukrepi in usmeritve niso vplivale na delo	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D59	…pri interventni službi, v obdobju, ko je bil prehod med občinami prepovedan, sem od direktorice prejel dovolilnico za prehajanje med občinami po celotni regiji in nikoli nisem imel s tem težav.	Dovolilnica za prehod med občinami		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
D60	Sem imel neke strahove. Še posebej na začetku epidemije se spomnim tisto obdobje.	Strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
D61	…smo mogli postati malo bolj disciplinirani, se navaditi kako se pravilno zaščititi s zaščitnimi sredstvi.	Naučiti pravilne zaščite pri delu		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
D62	Sodelovanje z zunanjimi organizacijam je v večini potekalo preko Zooma.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
D63	Še dandanes kakšen sestanek skličejo poreko Zooma, pa ne zaradi epidemije, ampak bolj zaradi Logistike.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
D64	…nisem se srečal s tem. Sam največ sodelujem s policijo in nikoli nisem naletel, da bi me njihovi ukrepi omejevali.	Ukrepi drugih niso vplivali na reševanje primerov		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
D65	…na primer Zoom. Mislim, da je to ena dobra praksa, ki smo jo začeli uporabljati in jo uporabljamo še danes.	Zoom		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe

Oznaka enote	*Enota*	*Pojem/koda*	*Podkategorija*	*Kategorija*	*Tema*
E1	Univerzitetna diplomirana socialna delavka	Univerzitetna diplomirana socialna delavka		Izobrazba	Demografski podatki
E2	Mislim, da je vse skupaj nekaj čez 5 let. Na teh področjih pa mislim, da 3 leta.	5 let	manj kot 10 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
E3	…jaz delam na področju nasilja,…	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovno področje
E4	...področju ogroženosti otrok,…	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E5	...področju razvez,…	Razveze zakonske zveze oziroma razpad izven zakonske skupnost		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E6	...ukrepov za zaščito otrok,…	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E7	…kar se tiče mladostnikov, je predvsem, kar se tiče zavodskih ukrepom pa spremljanja.	Zavodska oskrba		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E8	Potem mediacija.	Mediacija		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E9	Na splošno celotno področje družine.	Celotno področje družine		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
E10	Sigurno kar se tiče našega področja, je prvo vzpostavljanje delovnega odnosa.	Vzpostavljanje delovnega odnosa		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E11	Zelo prav nam pride, vsaj men v praksi, analiza tveganja, osebni načrti, ki so nekoliko modificirani.	Analiza tveganja in osebni načrt		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E12	…premalo časa, ker je preveč dela in zato smo tudi socialni delavci dostikrat v stiski, ker nekako ne znamo delat na način, kakor sistem sili in med korono je bilo to še slabše…	Preobremenjenost		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E13	Mislim, na mojem področju zaznam veliko pravnega znanja.	Poznavanje zakonodaje		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E14	Na tem področju moraš biti kar močen.	Moč za delo		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E15	Mislim, da socialni delavci znamo iz različnih ved, bom	Predajanje informacij uporabnikom		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

	rekla npr. zdravstva, sodstva, šolstva,.. nekako kanaliziramo te informacije oziroma jih pretvarjamo našim ljudem.				
E16	Ključna naloga mislim da je, da ljudem razložim po domače.	Predajanje informacij uporabnikom		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E17	…jim jaz razložim na tak način, da oni dobijo občutek, da razumejo stvari in da nimajo občutka, da smo jih opeharili.	Predajanje informacij uporabnikom		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E18	…povezovanje z ljudmi se mi zdi tako ključnega pomena.	Povezovanje z ljudmi ključnega pomena		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E19	…zdi zelo pomembno, kako je kakšna stvar zapisala in predana naprej, recimo na sodišče.	Spretnost pravilnega zapisovanja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E20	…argumentacija…	Argumentacija		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E21	…argumentacija in zapisovanje zelo pomembno. Ampak za tak način zapisovanja je potreben čas, ki ga nimamo in ko človek daje na tehtnico ali bo šel na teren, bom pisal uradne zaznamke, jaz raje dam na prvo mesto ljudi.	Preobremenjenost		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E22	…to, da imam jaz sedaj toliko področjih, se mi zdi v redu zaradi tega, ker menim, da človek dobi zelo širok pregled in začne neke stvari povezovati med seboj.	Delo na več področji da več znanj in možnosti povezovanja		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E23	…človek, ki ima stisko, bom rekla nima stiske po področjih, ampak tako se ga lahko bolj celostno obravnava, če strokovni delavec pozna veliko različnih področji.	Celostna obravnava in pomoč uporabniku		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E24	…delamo z odnosi in če imaš vsaj malo znanja tudi s področja ne vem psihoterapije in teh stvari, ne znanja v smislu, da bi šli v te	Terapevtska znanja		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

	procese, ampak tako vseeno, kaj se dogaja.				
E25	…če imamo mi neke težave ali pa smo imeli v preteklosti, pomeni, da se bo to odrazilo, nekje pri delu s uporabniki, zato je pomembno, da tudi to osmislimo pri delu.	Razumevanje svoje preteklosti		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E26	Nikoli nisi dovolj pripravljen za prakso, vendar so znanja pridobljena preko študija, zelo dobri nastavki in vodila za delo.	Pridobljeno znanje na fakulteti		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
E27	Sigurno se je povečal, saj verjetno tudi številke tako kažejo.	Med epidemijo več nasilja	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E28	Sigurno je to, da so bili ljudje skupaj.	Ljudje niso vajeni živeti skupaj		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E29	Če se ljudje ne znamo pogovarjati in razreševati konfliktov, se pravi, da vsak rešuje svoje stiske po svoje. Se pravi, če te stvari omejimo nekje, je treba to svojo stisko, frustracijo sprostiti na drugačen način.	Težave pri reševanju problemov znotraj družine	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E30	In eni, bom rekla, gredo v nasilja ali pa v več nasilja ali pa bolj krute oblike nasilja.	Nasilje kot orodje za reševanje problemov		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E31	Vemo, da ženske ne prijavljajo navadno nasilja, če se zgodi le enkrat, se dogaja.	Nasilje mora biti dlje trajajoče, da ga oseba prijavi		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E32	…se mi zdi, da je tega zavedanja zdaj v družbi vse več, da neke stvari niso dopustne, bom rekla že kar se tiče psihičnega nasilja in menim, da je zelo pomembno, da se o tem govori…	Pomembno ozaveščanje o nasilju		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E33	Konflikti so bili sigurno večji, zaradi vseh teh stvari.	Več konfliktov		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E34	Otroci so bili doma,...	Šolanje na daljavo		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E35	…odsotnost nekih pomoči…	Omejen dostop pomoči		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

E36	Pol pa so bili vsi naenkrat skupaj, brez orodja kako razreševati konflikte.	Težave pri reševanju problemov znotraj družine	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
E37	Prej so ljudje zatekli po svoje. Potem pa ni bilo več teh možnosti in so čutili neko napetost v sebi.	Notranja napetost		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E38	In potem se znajdeš na istem prostoru, brez znanja o komunikacijskih veščinah in se zgodi kar se zgodi.	Težave pri reševanju problemov znotraj družine	Družinska dinamika	Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E39	Se spomnim čisto na začetku. Jaz sem bila čisto gotova.	Strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E40	Mi smo hodil v službo normalno. Se spomnim, prvi lockdown. Vse je bilo zaprto. Je bilo dejansko strašljivo iti v službo.	Strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E41	Neprijeten občutek, nekaj neznanega.	Neprijeten občutek		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E42	Po navadi, se itak vse to skupaj prepleteno in lahko rečemo, da ni samo ena oblika nasilja navadno prisotna. Sem imela dosti primerov, kjer smo šele iz zgodbe odkrili elemente nekega nasilja.	Splet različnih oblik nasilja		Vrste nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E43	Je nujno potrebno raziskovanje pri delu z žrtvami nasilja, ker se lahko dogaja veliko več kot je videti na prvi pogled.	Potrebno raziskovanje za celovit uvid situacije		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E44	CSD je bil zaprt.	Zaprtje CSD		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E45	…ampak to ni pomenilo, da nekdo ki je potreboval prvo socialno pomoč iz katerega koli področja, nasilja, zaščita otrok, vse ogroženost itd., ni bil sprejet.	Uporabniki vedno prejeli pomoč		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
E46	…vse delovalo normalno na način, da je pač človek pozvonil, mi smo prišli, opravili pogovor.	Dogovor s strankami o poteku dela		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje

E47	…vendar, je celotno delo potekalo z zaščitnimi sredstvi.	Zaščitna sredstva	Zaščitna sredstva	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E48	Nikoli ni bilo tako, da mi nekoga ne bi sprejela, pa da bi rekli, ti pa nisi nujen.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E49	Verjetno zaradi odsotnosti vse infrastrukture, se pravi šole, vrtci, ne vem pač vse, kar ni bilo za dobiti	Omejen dostop pomoči		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
E50	…verjetno pač niso vsi primeri prišlo do ogroženosti ali pa nasilja, ampak so pa ljudje vseeno bili v stiskah, pa bi mogoče rabili pomoč.				
E51	…smo pač delali več s telefoni. Bistvu z uporabniki smo stike največkrat vzpostavljali preko telefona.	Vzpostavljanje stikov preko telefona		Sodelovanje z uporabniki	Sodelovanje
E52	Glede nasilja ni bilo nobenih omejitev.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E53	Ljudje so lahko sem prišli kadar koli.	CSD vedno odprt za uporabnike		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E54	Če so se hoteli naročite, so se pač naročili	Predhodno naročanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E55	Sicer pa kdor koli se je pojavil in je začel razlagat o nasilju, smo mu takoj nudili pomoč.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E56	…pri nasilju pa ni bilo nobenih zadržkov.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
E57	…edini zadržek bi bil, če bi recimo bila oseba okužena, pa bi bilo potrebno namestiti. Zaradi njihovih pravil, naših, to bi bil zadržek.	Zadržki pri okužbah in nameščanju	Težave pri nameščanju	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E58	…hitro reševali zadeve.	Hitro reševanje		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
E59	Mislim, da velikost naše enote ni veliko vplivala na organizacijo delo, ker mislim, da je to bolj specifično in različno od tima do tima.	Velikost enote ni vplivala na organizacijo dela		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
E60	Jaz mislim, da mi zelo dobro skupaj delujemo in da je tako dobra klima v naši enoti.	Dober tim		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje

E61	…jaz na splošno, ne samo v času covida, veliko boljše počutim v manjših enotah, timih.	Boljše počuti v manjših timih		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
E62	Delujemo bolj enotno, povezano, hitro se zmenimo.	Močna povezanost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
E63	Pri nas hitro potujejo informacije in lahko hitro dobim pomoč, če jo potrebujem.	Hitro potovanje informacij		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
E64	…meni je ta majhnost našega centra všeč.	Majhnost enote ji je všeč		Vpliv organizacije dela	Vpliv na posameznika
E65	Jaz mislim, da je bilo fajn, da smo imeli neke usmeritve, nekaj, kako naj se obnašamo v tej situaciji.	Usmeritve o nujnih področjih dela	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E66	Se mi pa zdi, da je bilo polno tega, da je bilo lahko iz dneva v dan drugače in to lahko zelo hitro zmede človeka.	Nejasna navodil	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E67	…je bilo težko slediti vsem navodilom…	Težko slediti ukrepom		Državni ukrepi	Vpliv na posameznika
E68	Jaz na začetku, moram reči, da sem bila tako malo prestrašena.	Strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E69	…prestrašena, ne da bi jaz zbolela, ampak da bi to na koga prenesla in bi bilo nekaj hudo narobe s njim.	Strah za prenos okužbe		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E70	…potem čez čas sem se prilagodila.	Prilagoditev na situacijo		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E71	Ko so se pojavila neka navodila, bom rekla, neke usmeritve ali kakorkoli se mi zdi, da je bilo meni velik lažje.	Državne usmeritve pomagale pri delu	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
E72	Sem se pač pomirila, pač lahko naredim to, da imam rokavice, masko, če pa prenesem, pa vem, da sem naredila vse, kar je bilo v moji moči, da se te stvari ne pojavijo.	Zaupanje strokovnjakom in prilagoditev na situacijo		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
E73	…nikoli ni bilo, da bi zdaj na drugi strani naleteli na odziv, da ne bi npr. otroka sprejeli v krizni center. Da ne bi našli neke rešitve.	Ukrepi drugih niso vplivali na reševanje primerov		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
E74	Vse, kar je bilo treba, smo rešili preko sodelovanja, prilagajanja.	Veliko povezovanja in usklajevanja		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje

E75	…je vsak imel svoja pravila, čeprav naj bi imeli si vse poenoteno, smo imeli vsak še nekaj dodatnega. Ampak smo skomunicirali in rešili vse situacije.	Ukrepi drugih niso vplivali na reševanje primerov		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
E76	Smo bili vsi v enakem zosu, smo vedeli, da je potrebno osebi pomagati in je bilo to naše središče sodelovanja.	Pomoč osebi bila v središču sodelovanja		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
E77	Če gledamo na splošno je to npr. Zoom.	Zoom		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
E78	Mislim, da je osebni stik še vedno nenadomestljiv.	Osebni stik nenadomestljiv		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije

Oznaka enote	***Enota***	***Pojem/koda***	***Podkategorija***	***Kategorija***	***Tema***
F1	Magister socialnega dela.	Magister socialnega dela.		Izobrazba	Demografski podatki
F2	Tri leta in pol.	3 leta in pol	Manj kot 10 let	Zaposlitev na CSD Primorsko-Notranjska	Demografski podatki
F3	…ukrepi oziroma javna pooblastila v skladu z zakonom in navodili…	Javna pooblastila v skladu z zakonom in navodili		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
F4	…nasilje…	Nasilje		Varstvo odraslih	Delovno področje
F5	…socialnovarstveno storitve…	Svetovanje posamezniku in pomoč družini		Socialnovarstvene storitve	Delovno področje
F6	…vsi ukrepe za zaščito otrok…	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
F7	…rejništvo…	Rejništvo		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
F8	…vzgojni zavodi…	Zavodska oskrba		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
F9	…podaja predlogov na sodišče za zaščito otroka.	Ukrepi za varstvo koristi otroka		Varstvo otrok in družine	Delovno področje
F10	…z uporabniki iščeš inovativne pristope oziroma inovativne načine iskanja rešitev.	Inovativni načini iskanja rešitev		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca

F11	…metoda dela s posameznikom z družino, s skupino…	Delo s posameznikom in skupino		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
F12	…da znaš voditi pogovor in imaš neke komunikacijske spretnosti…	Vodenje pogovora		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
F13	…potrebna je spretnost konfliktnih odnosov oziroma kako opravljati razgovor s konfliktnimi strankami.	Delo s konfliktnimi odnosi		Potrebna znanja in spretnosti pri delu	Kompetence strokovnega delavca
F14	Ko je bila korona, ko smo imeli ukrepe, da nihče ne sme priti na CSD je bilo celo obdobje, ko je bilo manj prijavljenega nasilja.	V času zaprtja CSD manj prijavljenega nasilja		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F15	...mogoče ravno zaradi tega, ker žrtve niso mogle na CSD, ne moremo vedeti, vendar ga je bilo v tistem obdobju manj.	V času zaprtja CSD manj prijavljenega nasilja		Nasilje v različnih obdobjih epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F16	…otroci so bili doma in potem še to, da so šole potekale na daljavo…	Šolanje na daljavo		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F17	Ženske mogoče tudi niso šle delat, se je delalo od doma	Delo od doma		Vzroki za nasilje	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F18	obstaja verjetnost, ne moremo pa tega trditi, da je bilo manj prijavljenega nasilja. Mi ga beležimo v tistem času manj.	Manj prijavljenega nasilja na CSD	Upad prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F19	Vendar zdaj trenutno, pa so posledice vidne in je v bistvu kar precej nasilja.	Porast nasilja		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe
F20	Nisi se tudi mogel na nekoga obrniti. Ni nekdo zunanji nasilja prijavil, ker ga ni zaznal, opazil.	Nisi se mogel na nekoga obrniti in drugi niso prijavili videno nasilje		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F21	Včasih ženske ali pa moški ali pa tudi otroci, zelo težko zaupajo in povedo kaj se jim dogaja.	Ljudje včasih težko zaupajo, kaj se jim dogaja		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije

F22	…ko pridejo na CSD rabijo nek tak varen prostor.	Varen prostor		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F23	Med epidemijo, ko so prihajale na CSD je bilo zelo težko delati, ker so bile maske, torej nisi mogel razbrati obrazne mimike.	Otežena neverbalna komunikacija z uporabnikom zaradi zaščitne opreme	Zaščitna oprema	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F24	…je bilo tudi zelo veliko intimnopartnerskega nasilja..	Med epidemijo več nasilja	Porast prijavljenega nasilja	Nasilje v času epidemije	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F25	…poročajo ženske, da po razpadu zakonske zveze ali na splošno neke skupnosti oziroma se prične pot razpada neke skupnosti, se potem vmes dogaja tudi nasilje, bodisi psihično, ekonomsko.	Nasilje med razpadom partnerskega odnosa		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F26	Ga prepoznavamo, v bistvu bolj pri ženskah, ko niso v kakšnih delovnih razmerjih. Imajo manj denarja kot partner, ali ga sploh nimajo.	Ekonomsko nasilje bolj prisotno pri ženskah, ki niso v delovnih razmerji	Ekonomsko nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F27	…največ zaznavamo pri starejših, ker so tudi najbolj šibki in se to res opazi.	Ekonomsko nasilje pri starejših	Ekonomsko nasilje	Vrste nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F28	Ženskam je to včasih sramota priznati in nočejo o tem govoriti.	Sram govoriti o nasilju		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F29	…zaznamo ta občutek sramu in more biti situacija včasih res huda, da se nekomu zaupa.	Sram govoriti o nasilju		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartnersko nasilje v času epidemije
F30	Največja sprememba je bila ta, da smo morali zapreti vrata.	Zaprtje CSD		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F31	…smo onemogočili svoboden dostop osebi, ki želi priti po pomoč .	Zaprtje CSD		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F32	…smo bili prisiljeni delovati preko telefona.	Delo potekalo preko		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije

		telefonskih klicev			
F33	…smo se poslušali, poklicali, smo našli neko alternativo tistemu načinu dela, ki ga nismo mogli več opravljati.	Prilagoditev dela glede na situacijo		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F34	…so se vrata odprla, pa so se vrata spet zaprla, pa so se spet odprla..	Zaprtje FSD		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F35	Ljudje so bili zmedeni, sploh niso vedeli kaj naredi, kako pravilno ukrepat	Zmeda med ljudmi		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F36	…bilo zelo težko obdobje zame…	Zahtevno obdobje		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F37	…so lahko prišli naročeni, vendar s nekimi pogoji.	Predhodno naročanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F38	Smo izvajali meritve temperature.	Meritve temperature	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F39	…se niso vsi strinjali z meritvijo temperature.	Nestrinjanje uporabnikov s ukrepi		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F40	Potem je bila maska, ki je totalno onemogočila obrazno mimiko, ta pristni stik.	Otežena neverbalna komunikacija z uporabnikom zaradi zaščitne opreme		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F41	Potem še distanca, razkuževanje in čiščenja.	Distanca, razkuževanje, čiščenje	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F42	…tudi nek občutek, kakor da nisi dobrodošel.	Občutek nedobrodošlosti		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F43	Po koroni je pa bilo zelo opazno, po mojem kar ene pol leta, to da ljudje niso več hodili.	Po epidemiji ljudje niso več hodili na CSD		Izkušnje strokovnih delavcev pri delu s žrtvami nasilja	Intimnopartner-sko nasilje v času epidemije
F44	Zato je morda sedaj tudi tako povečan naval vsega skupaj. Je eksplodiralo na vseh področjih, ni več možno združevati vse te stiske in karkoli je pustila korona.	Vidne posledice epidemije		Trenutna situacija	Epidemija kot povod za spremembe

F45	Moje področje, moje delovno mesto je odprto, ker imam navadno res nujne stvari.	Nujna področja dela		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F46	…si mogel priti naročen, si mogel biti napovedan…	Predhodno naročanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F47	…če je bilo res izjemoma nasilje, si prišel si bil seveda sprejet, ampak ukrepi se mogli biti še zmeraj.	Zagotavljanje pomoči uporabnikom		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F48	…smo sle na teren, kadar je bilo nujno.	Terensko delo na področju nasilja	Terensko delo	Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F49	Nismo vedeli, kaj narediti. Nismo vedeli kaj ta virus na začetku je, in nenehno razkuževanje, maske,…	Neznana situacija		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F50	…smo imeli tudi posvet preko Zooma.	Uporaba Zooma za sodelovanje		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F51	…prednost majhne enote, da smo se takrat povezale kot sodelavke.	Prednost majhne enote		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
F52	…smo si bile res ena drugi v oporo…	Podpora kolektiva		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
F53	…da če smo mi imeli zaposleno v karanteni, nas je bilo še toliko manj, tako da je nastal ta solidarnostni način.	Solidarnost		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
F54	Naša vodja nas je ves čas držala skupaj.	Podpora vodje enote		Sodelovanje znotraj CSD	Sodelovanje
F55	Je bilo pa naporno…	Zahtevno obdobje		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F56	…ker smo se vedno morale pokrivati, če je katera zbolela ali bila v karanteni.	Dežurstva		Prilagoditve dela	Organizacija dela v času epidemije
F57	…pomembno vplivala na naš položaj in način dela, da nismo imeli vsi enakih možnosti. Torej punce, ki so npr. delala na pravicah so imele tudi možnost delo od doma, oddaljen dostop,	Delo od doma omejeno, zaradi narave dela		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije

	mi te možnosti nismo imeli.				
F58	…v začetku smo imeli, kar se mi zdi jasna navodila, v drugem je bilo nekako tako tako…	V začetku jasna navodila	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F59	...ampak pol tretji, četrti val…To je bila ena velika zmeda in smo na delovnem mestu postale zelo utrujene, ker nisi vedel na kak način delati, zaradi nejasnosti navodil.	Utrujenost in negotovost zaradi nejasnih navodil		Državni ukrepi	Vpliv na posameznika
F60	Je bilo na način, sam se odloči, katera stranka je nujna in potem če si se odločil, pa si lahko naredil narobe.	Samostojno odločanje o nujnosti primera		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F61	Res je bilo zelo težko delati in ta navodila so bila ena velika zmeda.	Nejasna navodila	Državne usmeritve	Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F62	Ni bilo prijetno.	Zahtevno obdobje		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F63	Dvomil si v svoje delo, v svojo stroko, kar naenkrat sem se počutila prav tako nemočna.	Dvom vase in svoje delo		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F64	…nemoč, utrujenost…	Nemoč in utrujenost		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F65	…skrb za ljudi, ki so na terenu, torej kako jim lahko pomagam iz daljave, torej preko telefona.	Stiska zaradi nemoči		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F66	…sem bila zelo omejena pri svojem delu.	Omejenost pri delu		Izzivi pri delu	Organizacija dela v času epidemije
F67	…strah je bil prisoten…	Strah		Občutki strokovnega delavca	Vpliv na posameznika
F68	Glede sodelovanja z zunanjimi institucijami, je bilo najmanj opaziti, da so bile kakšne ovire.	Sodelovanje se ni spremenilo		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
F69	…se pogovarjamo s temi institucijami preko telefona, torej za	Sodelovanje preko		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje

	izmenjavo informacij je že zadosti telefonski kontakt in ni vedno potreben nek osebni, fizični kontakt.	telefonskih klicev			
F70	…smo imeli tudi preko Zooma sestanke…	Uporaba Zooma za sodelovanje		Sodelovanje z drugimi	Sodelovanje
F71	Dobra praksa za naprej je ta, da se lahko nekatere stvari ureja preko informacijsko-komunikacijske tehnologije.	Urejanje zadev s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
F72	…dobra stvar, ki bi jaz rada, da bi se nazaj vpeljala je bilo predhodno naročanje…	Predhodno naročanje		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe
F73	…si točno vedel kdo bo prišel in si se lahko malo pripravil vnaprej na pogovor.	Pripravljenost na pogovor		Primer dobre prakse	Epidemija kot povod za spremembe

9.2.2. Osno kodiranje

1. Tema: DEMOGRAFKI PODATKI

1.1. Kategorija: IZOBRAZBA

- Univerzitetna diplomirana socialna delavka (A1, B1, C1, Č1, D1, E1)
- Magister socialnega dela (F1)

1.2. Kategorija: ZAPOSLITEV NA CSD PRIMOSKO- NOTRANJSKA

1.2.1. Podkategorija: VEČ KOT 10 LET

- 13 let (A1, B1)
- 22 let (Č1)
- 30 let (C1)

1.2.2. Podkategorija: MANJ KOT 10 LET

- 3 in pol (F1)
- 4 in pol (D1)
- 5 let (E1)

2. Tema: DELOVNO PODROČJE

2.1. Kategorija: VARSTVO OTROK IN DRUŽINE

- Javna pooblastila v skladu z zakonom in navodili (F3)
- Skrbništva za mladoletne (A3)
- Zavodska oskrba (C9, E7, F8)
- Preživnine (A5, C8)
- Rejništvo (A6, C4, F7)
- Ukrepi za varstvo koristi otroka (A7, C5, E4, E6, F6, F9)
- Sodelovanje v paru pri odvzemih (A10)
- Predhodna svetovanja, mediacij (A8, E)
- Razveze zakonske zveze oziroma razpad izven zakonske skupnost (C6, E5)
- Določitev stikov (C7)
- Stiki pod nadzorom (A11)

2.2. Kategorija: VARSTVO ODRASLIH

- Varstvo odraslih (Č3)

- Delo s tujci (A12)
- Pokrivanje področji starostnikov in duševnega zdravja (A13)
- Duševno zdravje (B3, Č5)
- Skrbništvo odraslih (B5)
- Postpenala (B8)

2.2.1. Podkategorija: PODROČJE NASILJA

- Nasilje (A9, Č4, C3, D3, E3, F4)
- Nasilje pri osebah s težavami v duševnem zdravju in starejšimi (B6)
- Delo s povzročitelji (D4)
- Prvi pogovor z povzročitelji nasilja (D54)
- Vodenje interventne službe (D5)
- Podpora strokovnim delavcem (D6)
- Koordinacija mediacije (D7)
- Sodelovanje v strokovnih in multidisciplinarnih timih (D8)
- Vodenje aktiva za nasilje v družini (D9)
- Sodelovanje z drugimi institucijami (D10)
- Predstavitve strokovnih tem (D11)

2.3. Kategorija: VARSTVO INVALIDOV

- Varstvo invalidov (B4)

2.4. Kategorija: SOCIALNOVARSTVENE STORITVE

- Svetovanje posamezniku in pomoč družini (A4, B7, E5)

3. Tema: KOMPETENCE STROKOVNEGA DELAVCA

3.1. Kategorija: POTREBNA ZNANJA IN SPRETNOSTI PRI DELU

- Pridobljena znanja iz fakultete (B9, C18, E26)
- Vsa znanja, ki jih obvladaš (D12

3.1.1. Podkategorija: SPRETNOSTI

- Svetovanje (A14, Č6)
- Poznavanje zakonodaje (A15, C18, E13)
- Vodenje pogovora (A17, B10, F12)
- Empatija (B12)
- Prepoznati stisko in težave uporabnika (B13)
- Komunikativnost (B16, D17)
- Zaupnost (B17)
- Zavedanje uporabnika, da si mu v oporo (C13, C16)
- Občutek za ljudi (Č8)
- Potrpežljivost (Č11)
- Izhajati iz posameznika (Č12)
- Moč za delo (E14)
- Predajanje informacij uporabnikom (E15, E16, E17)
- Povezovanje z ljudmi ključnega pomena (E18)
- Spretnost pravilnega zapisovanja (E19)
- Inovativni načini iskanja rešitev (F10)
- Predaja informacij za zaščito žrtve (D15)
- Organizacija interventne službe in organizacijske sposobnosti (D16)
- Povezovanje uporabnik s skupnostjo (D18)
- Prilagajanje (D21)
- Voditi povzročitelja nasilja do spremembe nasilnega vedenja (D22, D23, D24)
- Učenje uporabnika veščin komunikacije (D26, D27)
- Razumevanje svoje preteklosti (E25)
- Strokovna podpora (D25)

3.1.2. Podkategorija: METODE IN KONCEPTI DELA

- Metode in pristopi dela se razlikujejo med področji (D20)
- Vzpostavljanje delovnega odnosa (A16, B11, C12, C15, E10, D19)
- Soustvarjanje rešitev (B14, B15)
- Mediacija (Č9)
- Delo s konfliktnimi odnosi (Č10, F13)
- Analiza tveganja in osebni načrt (E11)
- Psihološka diagnostika in ocena človeka (D13)
- Izdelava ocen (D14)

- Terapevtska znanja (C20, Č7, D28, E24)
- Delo s posameznikom in skupino (F11)

4. Tema: INTIMNOPARTNERSKO NASILJE V ČASU EPIDEMIJE

4.1. Kategorija: IZKUŠNJE STROKOVNIH DELAVCEV PRI DELU Z ŽRTVAMI NASILJA

- Psihično nasilje najhujše zaradi svoje neopaznosti (C32, D30)
- Žrtve nasilja pred prihodom na CSD pokličejo (A36)
- Žrtve želijo, da sem jim ob prihodu posveti (A37,
- Vodenje družine čez celotni proces pomoči zelo uspešno (C10,
- Ljudje niso bili vajeni živeti skupaj že pred epidemijo (C27)
- Izkušnja epidemija dala moč za prijavo nasilja (Č19)
- Pomembno ozaveščanje o nasilju (Č21, E32)
- Ljudje včasih težko zaupajo kaj se jim dogaja (F21)
- Varen prostor (F22)
- Sram govoriti o nasilju (F28, F29)
- Nasilje mora biti dlje trajajoče, da ga oseba prijavi (E31)
- Potrebno raziskovanje za celovit uvid situacije (E43)
- Delo na več področji da več znanj in možnosti povezovanja (E22)
- Nasilje med razpadom partnerskega odnosa (F25)
- Nisi se mogel na nekoga obrniti in drugi niso prijavili videno nasilje (F20)
- Negativni pogled družbe na delo CSD (C14)

4.1.1. Podkategorija: Statistike nasilja

- Vodenje statistik (D31)
- Kriterij za vodenje statistik (D32)
- Vsakoletno porast nasilja (A18, D33)
- Leta 2019 manj nasilja (D34)
- Statistika nasilja od 2017 do 2020 (D35)

4.2. Kategorija: NASILJE V ČASU EPIDEMIJE

4.2.1. Podkategorija: Porast prijavljenega nasilja

- Med epidemijo več nasilja (B18, C21, E27, F25)
- Povečanje nasilja različno glede na okolje (Č14)

4.2.2. Podkategorija: Upad prijavljenega nasilja

- Manj prijavljenega nasilja na CSD (Č15, F18)

4.3. Kategorija: NASILJE V RAZLIČNIH OBDOBJIH EPIDEMIJE

- Ni bistvenih razlike med strogim zaprtjem države in bolj odprtim delom (A25)
- Različna obdobja epidemije prinesla drugačno razumevanje situacije (B46)
- Več prijav nasilja ob sproščanju ukrepov (Č16, Č17)
- Možnosti intenzivnejšega nasilje (Č18)
- V začetku epidemije zaznano povečanje nasilja (D36, D37, D38)
- V času zaprtja CSD manj prijavljenega nasilja (F14, F15)
- Več konfliktov (Č20)

4.4. Kategorija: VZROKI ZA NASILJE

- Stiske (A19, B40)
- Preobremenjenost in pojav trenj (A24)
- Zmeda med ljudmi (A34)
- Ukrepi države (B4)
- Delo od doma (B42, F17)
- Šolanje na daljavo (B43, F16, E34)
- Več konfliktov (Č20, E33)
- Alkoholizem (D41)
- Notranja napetost (D43, E37)
- Nasilje kot orodje za reševanje problemov (E30)
- Omejen dostop pomoči (E35, E49)

4.4.1. Podkategorija: Družinska dinamika

- Izzivi v partnerskem odnosu (A20, C23)
- Ljudje niso vajeni živeti skupaj (B29, C23, C25, D39, E28)
- Pojav frustracij, nesoglasji, strahov zaradi zaprtosti (D40)
- Težave pri reševanju problemov znotraj družine (B30, E29, E36, E38)
- Več konfliktov (B31, E33)
- Odtujenost, pomankanje skupnih ciljev (C24)

- Spori med razvezanimi starši (C29)
- Manipulacija staršev (C30)

4.4.2. Podkategorija: Vpliv družbe

- Posledice dogajanja v družbi (A23)
- Razkol družbe (C27)
- Vpliv medijev (B33)

4.5. Kategorija: VRSTE NASILJA

- Fizično in psihično nasilje najbolj pogosti obliki (D44)
- Spolno, ekonomsko, zanemarjanje, zalezovanje manj pogoste oblike (D45)
- Splet različnih oblik nasilja (E42)
- Ni zaznano povečanje specifične vrste nasilja (Č22)

4.5.1. Podkategorija: PSIHIČNO NASILJE

- Verbalno in psihično nasilje (B32, B39, C31, D29)

4.5.2. Podkategorija: FIZIČNO NASILJE

- manj zaznanega fizičnega nasilja (C33)

4.5.3. Podkategorija: EKONOMSKO NASILJE

- Ekonomsko nasilje ni zaznano (B44)
- Ekonomsko nasilje ni dosti razširjena oblika (D46)
- Ekonomskega nasilja verjetno več, ampak prikrito (D47)
- Ekonomsko nasilje bolj prisotno pri ženskah, ki niso v delovnih razmerji (F27)
- Ekonomsko nasilje pri starejših (F28)

5. Tema: ORGANIZACIJA DELA V ČASU EPIDEMIJE

5.1. Kategorija: IZZIVI PRI DELU

- Delo z nujnimi zadevami (A44)
- Težave pri organizaciji dela (B19)
- Zaustavitev programov (A45)
- Premalo zaposlenih (A49, C46)
- Odsotnost (A50)
- Povečan obseg dela (A51)
- Drugačen vpliv na osebe brez otrok (A54)
- Večja izpostavljenost okužbam (A55)
- Usklajevanje dela in zasebnega življenja (B72, C44)
- Samostojno odločanje o nujnosti primera (C57, F60)
- Drugačna organizacija (C60)
- Drugačna akcija (C61)
- Izzivi z komunikacijsko opremo (B59, C70)
- Ljudje niso prihajali na CSD (Č26)
- Nenadomestljivost osebnega stika (B25, B83, D51, Č31, Č33, E78)
- Delo od doma omejeno, zaradi narave dela (D53, F57)
- Naučiti pravilne zaščite pri delu (D61)
- Zaprtje CSD (E44, F30, F31, F34)
- Zmeda med ljudmi (F35)
- Nestrinjanje uporabnikov s ukrepi (F39)

5.1.1. Podkategorija: Težave pri nameščanju

- Težje nameščanje oseb v krizne centre in varne hiše (A26, B79)
- Zaprte varne hiše, krizni centri, zavodi (C36)
- Izolacija (A27)
- Težave s iskanjem stanovanj za umik (A28)
- Omejitve glede sprejemov (C37)
- Testiranje pogoj za nameščanje (C38)
- Zadržki pri okužbah in nameščanju (E57)

5.1.2. Podkategorija: Zaščitna sredstva

- Otežena neverbalna komunikacija z uporabnikom zaradi zaščitne opreme (A39, A40, F23, F40)
- Zaščitna sredstva (A56, E47)

5.1.3. Podkategorija: Državne usmeritve

- Navodila vplivala na delo (D57)
- Dodatna birokracija (A46)

- Dokumentiranje stikov (A47)
- Ukrepi in usmeritve niso vplivale na delo (A53, D58)
- Nejasna navodila (B21, E66, F61)
- Navodila iz strani države prejeli dnevno (B22, D56)
- Preverjanje izjav (B36)
- Inšpekcije (B55)
- Upoštevanje osnovnih pravil in skrb za zdravje (C41, C58)
- Dodatna argumentacija (C59)
- Usmeritve o nujnih področjih dela (Č38, E65)
- Usmeritve o zaščitnih sredstvih in protokolih (Č40, Č42)
- Meritve temperature (F38)
- Distanca, razkuževanje, čiščenje (F41)
- V začetku jasna navodila (F58)
- Državne usmeritve pomagale pri delu (E71)

5.2. *Kategorija: PRILAGODITVE DELA*

- Nujna področja dela (A41, B35, B47, Č35, D48, E52, F45)
- Delo potekalo normalno (A35, C33, D49)
- Pogovori v posebnem prostoru (A33)
- Uporaba zaščitne opreme (A34, A56, C53, D50)
- Delo na daljavo (B24)
- CSD vedno odprt za uporabnike (B27, E53)
- Delo potekalo preko telefonskih klicev (B37, B57, C35, Č27, F32)
- Predajanje osnovnih informacij (B38)
- Zagotavljanje pomoči uporabnikom (B48, C56, C65, C76, E48, E55, E56, F47)
- Dežurstva (B49, F56)
- Uporaba Zooma za sodelovanje (B58, D52, F50)
- Omogočanje stika ob oceni ogroženosti (B83)
- Ponotranjili, da smo odgovorni zase in druge (C54)
- Realen pogled na situacijo (C55)
- Prilagoditev dela glede na situacijo (C63, Č25, F33)
- Usmerili v drugo socialo (C64)
- Improvizacija (C71)
- Predhodno naročanje (C77, F37, F46, E54)
- Sodelovanje preko informacijsko komunikacijske tehnologije (B78, Č30, Č32)
- Dovolilnica za prehod med občinami (D59)
- Dobra organizacija dela (B75)
- Koordiniranje nekaterih državnih navodil (D55)

5.2.1. <u>Podkategorija: Terensko delo</u>

- Obisk na domu (A38, C34)
- Terensko delo na področju nasilja (A43, Č28, F48)
- Več terenskega dela (Č29)
- Potreba po terenu bolj zaznana pri starejših (Č43)

6. Tema: SODELOVANJE

6.1. Kategorija: SODELOVANJE ZNOTRAJ CSD

- Odsotnost in nadomeščanje (B26, C45)
- Drugačna organizacija dela (B60)
- Delo na več področjih (B61, C50, C51)
- Poznavanje uporabnikov (B62)
- Pomoč v času epidemije (B63)
- Močna povezanost (B64, B67, C43, E62)
- Solidarnost (B65, F53)
- Dober tim (B66, C47, E60)
- Podpora kolektiva (B68, B69, F52)
- Podpora direktorice (B70)
- Podpora vodje enote (B71, F54)
- Sodelovanje na daljavo (B73)
- Občutek varnosti (B74)
- Malo okužb znotraj enote (C40)

- Skrb za drugega (C48)
- Jasna navodila iz strani vodstva (Č45)
- Prednost majhne enote (F51)
- Hitro potovanje informacij (E63)
- Majhnost enote ni vplivala na delo (A48)

6.2. Kategorija: SODELOVANJE Z UPORABNIKI

- Neposreden stik na CSD (A42)
- Dogovor s strankami o poteku dela (C42, E46)
- Uporabniki vedno prejeli pomoč (C49, Č37, E45)
- CSD kot center informacij za uporabnike (C52)
- Potrebno delo z uporabniki prilagoditi, da so najprej ljudje pomirili (D42)
- Vzpostavljanje stikov preko telefona (Č36, E51)

6.3. *Kategorija: SODELOVANJE Z DRUGIMI*

- Sodelovanje se ni spremenilo (A31, Č48, F68)
- Sodelovanje z drugimi potekalo na drugačen način (A29)
- Sodelovanje preko telefonskih klicev (B76, F69)
- Sodelovanje s kriznimi centri in varnimi hišami se ni spremenilo (Č47)
- Sodelovanje s civilno zaščito in zdravstvenimi domovi (Č49)
- Ukrepi drugih niso vplivali na reševanje primerov (D64, E73, E75)
- Veliko povezovanja in usklajevanja (A30, E74)
- Dobra organizacija in nato izvedba (B80)
- Uporaba Zooma za sodelovanje (B81, D62, D63, F70)
- Dodatna podpora in drugačen pogled na situacijo (C11, Č13)
- Več časa za pogovor (C69)
- Hitro reševanje (E58)
- Pomoč osebi bila v središču sodelovanja (E76)

6.3.1. *<u>Podkategorija: IZZIVI PRI SODELOVANJU</u>*

- Večji izziv (A32)
- Različni protokoli in navodila (B79, C68)
- Nedostopnost ustanov (C74)
- Drugačni pogledi o nujnosti primera (C75)
- Improvizacija pri sodelovanju z drugimi (C72)

7. Tema: VPLIV NA STROKOVNEGA DELAVCA

7.1. Kategorija: OBČUTKI STROKOVNEGA DELAVCA

- Zahtevno obdobje (A57, C73, F36, F55, F62)
- Neznana situacija (A60, F49)
- Stresno (A61)
- Stiska zaradi nemoči (B51, B52, F65)
- Velik izziv (B53)
- Strah za svoje zdravje (B56)
- Zahtevni začetki (C39)
- Ni bilo časa za strah (C62)
- Strašljivo, ker nikjer ni bilo nobenega (C66)
- Občutek samote (C67)
- Zaupanje strokovnjakom in prilagoditev na situacijo (Č43, E72)
- Ni bilo časa za razmišljanje o situaciji (Č44)
- Strah (D60, E39, E40, E68, F67)
- Strah za prenos okužbe (E69)
- Prilagoditev na situacijo (E70)
- Preobremenjenost (E12, E21)
- Neprijeten občutek (E41)
- Občutek nedobrodošlosti (F42)
- Dvom vase in svoje delo (F63)
- Nemoč in utrujenost (F64)

7.1.1. <u>Pozitivni vpliv epidemije na strokovni delavci</u>

- Mir in možnost dela (B50)

7.2. Kategorija: DRŽAVNI UKREPI

- Testiranje (A62)
- Pritisk na cepljenje (A63)

- Nadzor inšpekcije (A67)
- Vpliv na počutje (A64)
- Težko slediti ukrepom (E67)
- Utrujenost in negotovost zaradi nejasnih navodil (F59)

7.3. Kategorija: VPLIV ORGANIZACIJE DELA

- Zastavljanje vprašanj (B20, Č40)
- Vpliv na posameznika (B23)
- Neznana situacija (B46)
- Težko delati od doma (Č34)
- Velikost enote ni vplivala na organizacijo dela (E59)
- Majhnost enote ji je všeč (E64)

8. Tema: EPIDEMIJA KOT POVOD ZA SPREMEMBE

8.1. Kategorija: Primer dobre prakse

- Zoom (A65, D65, E77)
- Predhodno naročanje (A66, C78, F72)
- Spremenitev sistema dela (C80)
- Več oglaševanja preko socialnih omrežij (Č50)
- Urejanje zadev s pomočjo informacijsko-komunikacijskih tehnologij (C79, F71)
- Čas za pripravo na pogovor (F73)

8.2. Kategorija: Trenutna situacija

- Negotovost (A68)
- Preutrujenost in prezaposlenosti (A69)
- Ni možnosti zaključevanja (A70)
- Vidne posledice epidemije (B45, F44)
- Potrebno novo znanje in načini dela (C20)
- Porast nasilja (F19)
- Porast stisk (A22)