

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Davor Čeperković

**Varnost socialnih delavk v primeru nasilja
uporabnikov storitev Centra za socialno delo Postojna**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Davor Čeperković

**Varnost socialnih delavk v primeru nasilja
uporabnikov storitev Centra za socialno delo Postojna**

Diplomsko delo

Mentorica: red. prof. dr. Vesna Leskošek

Ljubljana, 2023

ZAHVALA

Zahvaljujem se red. prof. dr. Vesni Leskošek za mentorstvo, hitro odzivnost, dostopnost, vse nasvete in usmeritve ob nastajanju diplomskega dela.

Iskreno se zahvaljujem vsem strokovnim delavkam na Centru za socialno delo Postojna za njihovo požrtvovalnost, strokovnost in pripravljenost na sodelovanje pri intervjujih, ki so bistven del diplomskega dela.

Hvala vsem mojim prijateljem, ki so verjeli vame, me spodbujali z optimizmom v vseh mojih vzponih in padcih ter mi nesebično pomagali.

Rad bi se zahvalil tudi svojima staršema za vso podporo in finančno pomoč pri študiju.

Povzetek: V svojem diplomskem delu predstavljam varnost socialnih delavk v primeru nasilja uporabnikov storitev Centra za socialno delo Postojna. V pregledu problematike sem opisal agresivnost in/ali agresijo ter nasilje in se od tod naprej podrobneje usmeril v nasilje, ki so ga deležne socialne delavke/ci na delovnem mestu s strani uporabnikov, prav tako sem se dotaknil varnostnega sistema in priporočil za zagotavljanje večje varnosti na delovnem mestu. V svojem diplomskem delu se poglobljam v trenutno vzpostavljen formalni sistem varovanja na Centru za socialno delo Postojna in kako le-tega doživljajo socialne delavke. Raziskal sem, kakšnim oblikam nasilja uporabnikov storitev so izpostavljene socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna, kako pogosto doživljajo nasilje s strani uporabnikov storitev, kakšna so njihova znanja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev ter ali so bile posebej trenirane za spoprijemanje z morebitnim nasilnim vedenjem uporabnikov storitev. Predstavil bom s kakšnimi neformalnimi oblikami spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev se poslužujejo socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna, kje vidijo pomanjkljivosti pri zagotavljanju njihove varnosti na delovnem mestu ter kakšne spremembe na tem področju bi si želele v prihodnje.

V sklopu formulacije problema sem oblikoval pet raziskovalnih vprašanj. Moja raziskava je kvalitativna. V sklopu zbiranja podatkov sem opravil intervjuje s sedmimi socialnimi delavkami, zaposlenimi na Centru za socialno delo Postojna. V raziskavi je prišlo do osipa, ki v mojem primeru znaša malce več kot tretjina populacije. Za pomoč pri izvedbi intervjujev sem si sestavil vodilo oziroma smernice za intervju s pomembnejšimi temami. Metoda zbiranja podatkov je bilo ustno, individualno in enkratno spraševanje. Pridobljene podatke sem zapisal ter jih odprto in osno kodiral. Vsi ti podatki so prikazani v prilogah. Raziskava je pokazala, da formalni sistem varovanja na Centru za socialno delo Postojna sloni predvsem na medsebojni podpori in pomoči med socialnimi delavkami ter na asistenci policije. Socialne delavke zaznavajo potrebo po dodatni zaščiti in si predvsem želijo novih prostorov, internih sestankov o sistemu varovanja, redna izobraževanja o nasilju in uporabnikih storitev, ki se vedejo nasilno, ter namestitve varnostnih naprav, kot so »panik stikala«. S strani vodstva večinoma zaznavajo negativen odnos do skrbi za njihovo varnost in čutijo, da so prepuščene same sebi. Kljub temu nekatere vidijo veliko podporo v pomočnici direktorice. Skozi svoje delo v praksi in razna prostovoljna izobraževanja so oblikovale veliko verbalnih ter neverbalnih znanj in veščin, ki jih uporabljajo pri svojem delu, ko se soočajo z nasiljem s strani uporabnikov storitev. Socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna nikoli niso bile posebej trenirane za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev in bi si želele dodatna usposabljanja ter izobraževanja. Veliko vlogo pri njihovem treniranju za delo v praksi pa pripisujejo tudi Fakulteti za socialno delo, kjer menijo, da bi se učni načrt moral spremeniti tako, da bi na fakulteti naslavljali teme, povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami. Pri svojem delu uporabljajo tudi neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, ki se razlikujejo glede na delovno okolje. Vse socialne delavke so bile žrtve nasilja uporabnikov storitev in poročajo o tem, da prevladuje predvsem psihično in verbalno nasilje. Varnost na delovnem mestu jim še posebej pomeni imeti podporo in zaščito vodstva ter pomoč sodelavcev v stiski. Večina socialnih delavk se na delovnem mestu počuti varno, hkrati pa poročajo o sistemskih pomanjkljivostih, ki bi jih bilo v bodoče potrebno odpraviti.

Ključne besede: nasilje na delovnem mestu s strani uporabnikov storitev, sistem varovanja, socialne delavke na CSD Postojna, doživljanje varnosti

Title of the diploma thesis: Safety of Social Workers in Case of Service User Violence at Postojna Social Work Center

Abstract: In my diploma thesis, I present the Safety of social workers in case of service user violence at Postojna Social Work Center. In the overview of the issue, I have defined aggression and/or aggressiveness and violence, and from here on I looked in more detail at the violence suffered by social workers in the workplace at the hands of service users, and I also touched upon the security system and recommendations to ensure greater security in the workplace. In my diploma thesis, I explore the current formal system of security at Postojna Social Work Center and how it is experienced by social workers. I have researched what forms of service user violence social workers at Postojna Social Work Center are exposed to, how often do they experience violence from service users, what are their skills in dealing with violent behaviour from service users, and whether they have received any special training in dealing with possible violent behaviour from service users. I will also present what informal forms of dealing with violent behaviour of service users are used by social workers at Postojna Social Work Center, where do they see shortcomings in ensuring their safety at work, and what changes they would like to see in this area in the future.

As a part of the problem formulation, I have constructed five research questions. My research is qualitative. As part of the data collection, I interviewed 7 social workers employed at the Centre for Social Work Postojna. There is an attrition in the research, which in my case is a little over a third of the population. To help myself conduct the interviews, I have drawn up an interview guide with the most important topics. The method of data collection was oral, individual and one-off questioning. I recorded the data obtained and coded it openly and axially. The data is attached in the appendices. The research showed that the formal system of protection at Postojna Social Work Center is mainly based on mutual support and assistance between social workers and on assistance from the police. Social workers perceive a need for additional protection and would particularly like to see new premises, internal meetings about the security system, regular training on violence and service users who behave violently, and the installation of security devices such as »panic buttons«. They mostly report negative attitude from the management towards their safety and feel that they are left to fend for themselves. On the other hand, they do see a lot of support in the Assistant Director. Through their work in practice and various other voluntary courses, they have developed many verbal and non-verbal skills that they use in their work when confronted with violence from service users. Social workers at Postojna Social Work Center have never been specifically trained to deal with violent behaviour of service users and would like additional training and education. They also attribute a large role in their training for practice to the Faculty of Social Work, where they believe the curriculum should be changed so that the Faculty would address topics related to violence against social workers. During their work they also use informal ways of dealing with violent behaviour of service users. Those vary according to the working environment. All of the social workers have been victims of violence and report that psychological and verbal violence is predominant. For them, job security is all about having the support and protection of management and the help of colleagues in times of need. Most social workers feel safe at work, but they also report systemic weaknesses that need to be addressed in the future.

Keywords: violence at work by service users, security system, social workers at Postojna Social Work Center, experiencing safety

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1 Agresivnost in nasilje	1
1.2 Nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavkami in delavci	3
1.2.1 Nasilje nad socialnimi delavkami in delavci na delovnem mestu	3
1.2.2 Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov storitev do socialnih delavk in delavcev	7
1.2.3 Posledice nasilja uporabnikov storitev za socialne delavke in delavce	10
1.2.4 Znanje za delo z uporabniki storitev v primeru nasilja	12
1.3 Varnostni sistem	15
1.3.1 Organizacijska kultura varnosti in zaščite	15
1.3.2 Pravni vidik varnosti	16
1.3.3 Delovno okolje	17
1.3.3.1 V prostorih centra za socialno delo	17
1.3.3.2 Na terenu	18
1.3.4 Izobraževanje in usposabljanje	19
1.3.5 Načrtovanje in spremljanje zagotavljanja varnosti	20
1.4 Center za socialno delo Postojna	20
2. OPREDELITEV PROBLEMA	22
3. METODLOGIJA	25
3.1 Vrsta raziskave	25
3.2 Populacija in osip	25
3.3 Merski instrument	25
3.4 Zbiranje podatkov	26
3.5 Obdelava in analiza podatkov	26
4. REZULTATI	28
4.1 Sistem varovanja	28
4.1.1 Formalni sistem varovanja	28

4.1.1.1 Zaposleni na CSD Postojna.....	28
4.1.1.2 Policija.....	29
4.1.1.3 Smernice in priporočila	30
4.1.1.4 Informiranost.....	30
4.1.1.5 Okrepitev.....	30
4.1.2 Nadzor nad mehanizmi varnosti.....	32
4.1.2.1 Pomanjkanje nadzora	32
4.2 VODSTVO	32
4.2.1 Odnos vodstva do varnosti	32
4.2.1.1 Pozitiven.....	32
4.2.1.2 Negativen	32
4.2.1.3 Dodatni ukrepi.....	33
4.3 Znanja in veščine.....	33
4.3.1 Vrsta	33
4.3.1.1 Verbalna	33
4.3.1.2 Neverbalna	34
4.3.2 Viri.....	35
4.3.3 Pomanjkljivosti.....	35
4.4 Treniranje	35
4.4.1 Center za socialno delo	35
4.4.1.1 Odsotnost treniranja	35
4.4.1.2 Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	36
4.4.1.3 Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	37
4.4.2 Fakulteta za socialno delo.....	37
4.4.2.1 Vloga	37
4.4.2.2 Spremembe učnega načrta.....	38
4.5 Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	39
4.5.1 Delovno okolje	39

4.5.1.1 Pisarna.....	39
4.5.1.2 Teren	40
4.5.2 Uspešnost	40
4.5.2.1 Merilo	40
4.5.2.2 Ocena uspešnosti	41
4.5.3 Razvoj	41
4.5.4 Prednosti.....	42
4.5.5 Slabosti.....	42
4.6 Nasilje.....	43
4.6.1 Oblike nasilja uporabnikov storitev.....	43
4.6.1.1 Fizično nasilje.....	43
4.6.1.2 Psihično in verbalno nasilje	43
4.6.1.3 Ekonomsko nasilje.....	44
4.6.2 Pogostost nasilja uporabnikov storitev	44
4.7 Varnost na delovnem mestu.....	45
4.7.1 Doživljanje varnosti.....	45
4.7.1.1 Pomen	45
4.7.1.2 Pozitivno	46
4.7.1.3 Negativno.....	46
4.7.1.4 Sistemske izboljšave	47
4.7.1.5 Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	48
5. RAZPRAVA	49
6. SKLEPI.....	59
7. PREDLOGI	61
8. VIRI IN LITERATURA	63
9. PRILOGE	69
9.1 Vodilo za intervju	69
9.2 Določitev enot kodiranja	70

9.3 Odprto kodiranje	104
9.4 Osno kodiranje	187

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 Agresivnost in nasilje

Ker je osrednji del diplomske naloge varnost socialnih delavk v primeru nasilja uporabnikov storitev, je prav, da nasilje, ki ga mnogi avtorji povezujejo z agresivnostjo oziroma agresijo kot predhodnico nasilja, in nasilno vedenje uporabnika tudi definiramo. Nasilje in agresija se nanašata na vrsto vedenj ali dejanj, ki lahko povzročijo škodo, bolečino ali poškodbo druge osebe, ne glede na to, ali je nasilje ali agresija izražena vedenjsko ali verbalno, ali je prišlo do telesne poškodbe ter ali je namen povzročitelja/ice jasen (National Collaborating Center for Mental Health, 2015, str. 19). Agresivnost pomeni trajno značilnost posameznika, ko pa se ta nanaša na trenutno reakcijo, navadno uporabljamo izraz »agresija«. Pojem agresije je dokaj nejasen, saj se poleg psihologije uporablja v drugih znanostih (sociologija, pravo, politične vede idr.). Večina psihologov pojmuje agresivnost kot instinkt, nagon, izvor energije, čustvo, način prisile, navado, reakcijo na frustracijo itd. (Lamovec in Rojnik, 1978).

Čeprav se je znanstvena definicija agresije z leti spreminjala, mnoge različice definicije vsebujejo več skupnih ključnih značilnosti, ki pomagajo razlikovati agresijo od drugih pojavov. Prva izstopajoča značilnost je, da je agresija vedenje, ki ga je mogoče opazovati, torej ni zgolj misel ali občutek. Čeprav agresivne kognicije (npr. sovražna stališča, prepričanja, misli ali želje) in agresivni afekti (npr. občutki jeze, besa ali želja po maščevanju) lahko in pogosto tudi predstavljajo pomembne predhodnike agresivnega vedenja, pa same po sebi še ne pomenijo agresivnosti oziroma agresije kot take. Druga bistvena značilnost agresije je, da gre za dejanja, ki so namerna in sprovedena z namenom škodovati drugemu. Poudarek na nameri je pomembnejši od rezultatov konkretnega vedenja, kar pomeni, da situacija v kateri določena oseba poškoduje drugo zaradi njene koristi (npr. zdravnik pacientu amputira nogo) ne štejejo za agresijo. Nenazadnje agresija vključuje ljudi, kar pomeni, da se poškodovanje neživih predmetov ne šteje za agresijo, razen če se izvaja z namenom poškodovati drugo osebo (Allen in Anderson, 2017, str. 2).

Nasilje je včasih obravnavano ločeno od agresije, zlasti s strani kriminologov, politologov in oblikovalcev javnih politik, pa tudi splošne javnosti. Večina socialnih psihologov kljub temu meni, da nasilje sodi v podskupino agresije (Allen in Anderson, 2017, str. 2). Nasilje je skrajna oblika agresije. Agresija ne vključuje vedno nasilja, vendar pa nasilje vedno vključuje agresijo (Phoenix Australia, 2022).

Nasilje je namerna zloraba moči in sile v različnih oblikah v odnosu do drugega. Nasilno vedenje krši avtonomijo, individualnost in dostojanstvo druge osebe ali skupine ljudi. Nasilje je lahko enkraten dogodek ali pa gre za ponavljajoče se ravnanje, ki pomeni uporabo fizične (ali druge) sile proti drugemu z namenom povzročanja trpljenja in škode »duši in telesu«. Nasilje so vsa namerna ali nenamerna dejanja, ki odstopajo od družbenih norm medosebnih odnosov (Mikołajczuk, 2020, str. 104). Pri nasilju gre za naučen neustrezen vedenjski odgovor na »prehod meje«, ko določena oseba prestopi osebno mejo druge osebe (Munc, 2010, str. 81). O nasilju nam veliko pove maligna agresivnost, ki se v njegovem kontekstu izraža v človekovi lastni okrutnosti in destruktivnosti, npr. skozi maščevanje, sadizem, množične poboje ljudi ipd. Bistvenega pomena je, da nikoli ne dvomimo v posameznikovo izpoved, da je bil žrtev fizičnega in/ali psihičnega nasilja, saj je definicija nasilnega vedenja nenazadnje subjektivne narave (Keršič in Šinko, 2003, str. 10–11).

Reduciranje definicije nasilja zgolj in samo na fizično nasilje je neprimerno. Poleg fizičnega nasilja je pomembno izpostaviti psihično nasilje, ki ima lahko velikokrat destruktivnejše posledice (Sterle, 2004, str. 14). Fizično nasilje se nanaša na ogrožanje telesne integritete druge osebe. Gre za namerno dejanje, ki povzroči telesno poškodbo, bolečino ali pa predstavlja grožnjo, da bo povzročilo telesno poškodbo. Fizično nasilje vključuje ravnanja, kot so: brcanje, dušenje, porivanje, udarci po obrazu in telesu, metanje predmetov v drugega, prisilna seksualna dejanja, otipavanje, uporaba strelnega orožja in ostrih predmetov ipd. (Mikołajczuk, 2020, str. 112; Možina, 2004, str. 11). Po drugi strani psihično in verbalno nasilje vključuje vsa dejanja, katerih cilj je zmanjšanje ali »poškodovanje« žrtvine samozavesti, duševnosti in psihične stabilnosti. Psihično in verbalno nasilje vključuje: grožnje, poniževanje, zastraševanje, čustveno izsiljevanje, žaljenje, obtoževanje, vzbujanje občutka krivde, prepričevanje o duševni bolezni, izoliranje, manipuliranje, zasmehovanje, sramotenje, vsiljevanje svojih stališč, prepoved odhoda, nespoštovanje, nenehno kritiziranje, zahtevanje popolne poslušnosti žrtve, uničevanje osebne lastnine, namerno nerazumevanje, kruto poneumljanje oziroma »gaslightning« in podobno (Kuhar, Guzelj, Drolc in Zabukovec, 1999, str. 5; Mikołajczuk, 2020, str. 107 in 111; Možina, 2004, str. 11).

Možina (2009) opredeli nasilno vedenje uporabnikov »kot vsako vedenje, bodisi besedno ali telesno nasilje, ki je pri zaposlenem na centru za socialno delo povzročilo fizično ali psihično poškodbo« (Možina, 2009, str. 3). V procesu delovnega odnosa z uporabnikom je nasilno vedenje vsak dogodek, kjer uporabnik socialno delavko ali socialnega delavca nadleguje, ji/mu grozi ali jo/ga telesno napade. Možina (2009, str. 3) v svoji definiciji

eksplicitno izpostavlja tudi nefizično nasilno vedenje, saj ima po njegovem mnenju verbalno nasilje boleče in škodljive posledice, ki bistveno vplivajo na moralo in učinkovitost zaposlenih.

1.2 Nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavkami in delavci

1.2.1 Nasilje nad socialnimi delavkami in delavci na delovnem mestu

Nasilje na delovnem mestu je globalni problem. Privošnik (2011, str. 16) opredeli omenjeno globalno problematiko kot obliko fizičnega ali verbalnega nasilja, ki pogosto vključuje tudi grožnje z nasiljem. Ker v diplomskem delu specifično naslavljam nasilje, ki ga doživljajo socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna s strani uporabnikov storitev, prej zapisano opredelitev nasilja na delovnem mestu (Možina, 2009) ustrezno dopolni in razširi Sazonova (2015) s svojo definicijo nasilja tretjih oseb na delovnem mestu. V članku *Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu* navaja, da gre za relativno nov pojem, čigar definicije se med seboj razlikujejo. Po pregledu različnih definicij je oblikovala novo, ki pravi, da je nasilje tretjih oseb na delovnem mestu psihično, fizično ali spolno nasilje ter nesprejemljivo vedenje tretje osebe do zaposlenih v delovnem okolju. Gre za enkratni dogodek ali pa ponavljajoče se ogrožajoče vedenje do zaposlenih, ki je pogosto takojšen, reaktiven odziv na situacijo (Sazonov, 2015, str. 22).

Nasilje nad socialnimi delavci s strani uporabnikov storitev je pereč problem, o katerem so začeli govoriti že v 80. letih prejšnjega stoletja. Kljub naraščanju števila nasilnih incidentov pa je zaskrbljujoče dejstvo, da se o nasilju uporabnikov storitev tako v socialnem delu kot tudi v širši javnosti še vedno zelo malo ali sploh ne govori. Socialne delavke so izpostavljene vse večjemu tveganju, da postanejo žrtve nasilja na delovnem mestu (Criss, 2009, str. 10).

Newhill (1995, str. 631) že v devetdesetih letih prejšnjega stoletja zapiše, da narativni dokazi in pomanjkljivi empirični podatki kažejo na to, da se fizično in emocionalno nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami povečuje v vseh okoljih. Nadalje izpostavlja pomanjkanje sistematičnih informacij, ki bi usmerjale konstruktivne ukrepe na tem področju in poziva k nujnosti obsežnih raziskav o pojavnosti, razširjenosti in naravi nasilja nad socialni delavci in delavkami. Kot zaskrbljujoč odgovor na prej zapisano Sterle (2004, str. 12) opozarja, da so raziskave o nasilnem vedenju uporabnikov v Sloveniji razdrobljene, nestandardizirane in pogosto nefokusirane, zaradi česar na nacionalni ravni ta problematika ostaja še vedno neraziskana. Nekateri raziskovalci na področju socialnega dela navajajo, da tveganje za nasilno vedenje s strani tretjih oseb ni neizogibno, kar kaže na to, da moramo biti previdni pri sprejemanju nasilja uporabnikov kot realnosti za socialne delavke in delavce. Spet

drugi znanstvenik pa poudarjajo, da brez priznanja, da je nasilje uporabnikov nad socialnimi delavkami in delavci realnost, ne bomo razvili kapacitet in zmožnosti, da bi se nanj učinkovito odzvali in ga preprečili (Criss, 2009, str. 11). Pojav agresije in nasilja uporabnikov storitev nad socialnimi delavci je bil tako dokumentiran skozi različne raziskave v različnih delih sveta (Enosh, Tzafrir in Stolovy, 2015). V nadaljevanju bom izpostavil nekaj raziskav iz Slovenije, ki so povezane z dokumentiranjem nasilja uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami.

Možina (2009, str. 7) izpostavlja raziskave o nasilju uporabnikov nad socialnimi delavkami, ki so bile izvedene v Sloveniji: anketa o splošnem stanju varnosti ljudi in premoženja na CSD-jih v Sloveniji, ki jo je izvedla Skupnost CSD Slovenije po napadu z nožem na socialno delavko v Ljubljani leta 1998; diplomski nalogi študentov Fakultete za socialno delo (Kešič in Šinko, 2003 ter Sterle, 2004) in svojo raziskavo, ki jo je izvedel v okviru magistrske naloge iz leta 2004. Sam bi k omenjenim raziskavam dodal še tri diplomske naloge študentov Fakultete za socialno delo, ki pomenijo velik prispevek na področju raziskovanja nasilja uporabnikov storitev na centrih za socialno delo v Sloveniji. To so *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo* (2015) avtorice Neže Grželj, *Nasilno vedenje uporabnikov nad strokovnimi delavci na obalnih centrih za socialno delo* (2016) avtorice Urške Klemenčič in Damjane Burnić ter *Strategije soočanja z nasiljem nad delavkami na Centru za socialno delo Kočevje* (2017) avtorice Nike Stefanišin. Izpostavil bi nekatere ključne ugotovitve omenjenih raziskav in diplomskih nalog študentov Fakultete za socialno delo.

Rezultati ankete (na katero se je odzvalo 61 CSD-jev) o splošnem stanju varnosti ljudi in premoženja na CSD-jih v Sloveniji po napadu na socialno delavko niso bili javno objavljeni, saj naj bi bil njen namen bolj »interne« narave, tj. sistemsko rešiti financiranje za zaščito na CSD-jih. Ugotovljeno je bilo, da je večina CSD-jev zaznala veliko verbalnega nasilja in groženj ter da verbalno nasilje uporabnikov narašča. Tudi pri fizičnem nasilju so z leti zaznali več fizičnih napadov na socialne delavke, in sicer če so leta 1993 beležili 1–2 fizična napada letno, so v letu 1998 opazili, da je število fizičnih napadov bistveno naraslo. Podatki so namreč pokazali, da se je v letu 1998 zgodilo kar 18 fizičnih napadov na 11. centrih za socialno delo (Možina, 2009, str. 8).

V raziskavi, ki sta jo izvedli Keršič in Šinko (2003, str. 41, 45 in 50) je bilo intervjuvanih 106 zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo. Rezultati so pokazali, da je bilo kar 76 intervjuvancev v svoji karieri izpostavljenih verbalnemu in fizičnemu nasilju – 2488-krat verbalnemu in 98-krat fizičnemu. V zadnjem letu pa je bilo 76 intervjuvancev kar

545-krat izpostavljeno verbalnemu in 12-krat fizičnemu nasilju. Preostalih 30 intervjuvancev ni moglo natančno definirati števila nasilnih napadov s strani uporabnikov v zadnjem letu, saj se, kot so sami izrazili, vsakodnevno srečujejo z nasilnimi napadi. Na vprašanje, česa so se najbolj bali v času nasilnega incidenta, so intervjuvanci kot najpogostejše strahove navedli samo dejstvo, da so bili napadeni; strah, da bi jih uporabnik/ca ponovno napadel/la ter dejstvo, da lahko oseba ogroža tudi druge. Na pomanjkanje ustreznosti zaščite in varnostnega sistema kaže tudi podatek, da se je največ napadov s strani uporabnikov zgodilo prav v pisarnah intervjuvancev, in sicer kar 72 odstotkov.

Janez Sterle (2004, str. 50–52, 54 in 71) v svoji diplomski nalogi predstavi rezultate, ki jih je pridobil z raziskovanjem na koroških centrih za socialno delo. V raziskavi je sodelovalo 26 socialnih delavk. Verbalnemu nasilju je bilo izpostavljeno kar 84 odstotkov socialnih delavk, ki so v svoji karieri doživele 2948 dogodkov verbalnega nasilja. 57 odstotkov socialnih delavk je doživelo fizično nasilno vedenje uporabnikov do predmetov, 27 odstotkov pa je bilo deležnih fizičnega nasilja oziroma poskusa fizičnega napada. Pri vprašanju o doživljanju nasilja v zadnjem letu je bilo na prvem mestu ponovno verbalno nasilje, na drugem mestu nasilno vedenje do predmetov, o fizičnem nasilju do osebe, tj. socialne delavke, pa ni poročala nobena od strokovnih delavk, vključenih v raziskavo. Na vprašanje, kje so se dogodili najhujši nasilni dogodki in kje se je pripetil zadnji nasilni dogodek, je 59 odstotkov socialnih delavk odgovorilo, da so nasilje doživele v svoji pisani na centru za socialno delo. Zelo zaskrbljujoč podatek, do katerega je prišel avtor diplomskega dela, pa je tudi dejstvo, da v kar 50. odstotkih primerov, o čemer priča 11 izjav socialnih delavk, ni bil izveden nikakršen ukrep. Pri tem avtor sklepa, da je pomanjkanje ukrepanja povezano z odsotnostjo prijavljana nasilnih dogodkov s strani socialnih delavk, saj kar 20 socialnih delavk od 22., ki so doživele verbalno nasilje v zadnjem letu, le-tega niso prijavile.

V diplomski nalogi *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo* je avtorica s svojo raziskavo, v katero je bilo vključenih 5 socialnih delavk in 1 socialni delavec, ugotovila, da se predvsem pojavlja veliko psihičnega nasilja, medtem ko se ostale oblike zelo redko. Psihično nasilje se je še posebej izražalo z zmerjanjem, izsiljevanjem, ustrahovanjem, v obliki uporabnikovih groženj, da bo poklical inšpekcijo, z žaljenjem, da so delavke nestrokovne in da ne opravljajo svojega dela kompetentno ipd. Pri sami pogostosti nasilja je avtorica prišla do podatkov, da je do fizičnega nasilja prišlo zgolj enkrat, po drugi strani pa so socialne delavke in delavec poročali, da je psihično nasilje večkratno in konstantno (Grželj, 2015, str. 28–29).

Klemenčič in Burnić (2016, str. 35–38) sta s svojo raziskavo v sklopu diplomskega dela, pri katerem je sodelovalo 9 strokovnih delavk iz obalnih centrov za socialno delo, ugotovili, da je večina strokovnih delavk (5) v svoji karieri nasilju bila izpostavljenih nekajkrat, vse strokovne delavke so se srečevale z verbalnim nasiljem, tri strokovne delavke pa so doživele tudi nasilje nad predmeti. Znotraj verbalnega nasilja so prevladovali zlasti besedne grožnje, kričanje in žalitve. Ponovno je največkrat prihajalo do nasilja prav v samih pisarnah strokovnih delavk.

V diplomski nalogi *Strategije soočanja z nasiljem nad delavkami na Centru za socialno delo Kočevje* rezultati kažejo, da je od 14 zaposlenih delavk (od tega ena v tajništvu in ena v računovodstvu) 71 odstotkov doživelo nasilje, in sicer jih je bilo več kot 85 odstotkov deležnih verbalnega nasilja, okoli 21 odstotkov psihičnega nasilja, več kot 35 odstotkov jih je doživela fizično nasilje, 7 odstotkov spolno nasilje in več kot 21 odstotkov nasilja nad predmeti. Pri raziskovanju pogostosti nasilja jih je največ, tj. 50 odstotkov, menilo, da se nasilje dogaja nekajkrat mesečno, nihče od zaposlenih pa ni menil, da se nasilje dogaja vsakodnevno (Stefanišin, 2017, str. 23–25).

O obsegu nasilja priča tudi raziskava Mirana Možine iz leta 2004. Vanjo je vključil 98 zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo. Podatki so pokazali, da je v svoji karieri kar 98 odstotkov zaposlenih bilo žrtev verbalnega nasilja ter 69,4 odstotkov fizičnega nasilja. Pokazalo se je tudi, da je spopadanje z nasilnim vedenjem uporabnikov vodilni obremenilni dejavnik zaposlenih (Možina, 2009 str. 11).

Ena od ključnih težav pri preprečevanju nasilnega vedenja uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami je tudi dejstvo, da je premalo nasilnih incidentov prijavljenih s strani strokovnih delavcev in delavk. Problem opuščanja prijave nasilnega vedenja uporabnikov je ugotovila tudi Jaksetić (2014), ki je v svoji raziskavi v okviru diplomskega dela ugotovila, da je le 11 % od 45 anketirancev prijavilo vsako nasilno vedenje. Prav tako je zelo malo študij, ki bi preučevale razširjenost neprijavljanja nasilnega vedenja uporabnikov, posledično pa je malo znanega o razlogih, zakaj socialni delavci oziroma delavke vodstvu včasih prijavijo, včasih pa ne prijavijo nasilja, ki so ga doživele s strani uporabnikov (Macdonald in Sirotich, 2001, str. 107). Sarkisian in Portwood (2003, str. 47) domnevata, da socialni delavci in delavke pogosto ne prijavijo nasilja uporabnikov storitev, ker se bojijo, da jih bodo sodelavci označili za nesposobne, da njihove situacije ne bodo razumeli empatično in da glede nasilja nad njimi ni mogoče ničesar storiti. Na tem mestu je pomembno izpostaviti, da je poročanje o nasilju s strani uporabnikov storitev ključnega pomena, saj se s tem lahko drugi strokovni delavci in delavke, ki bodo v prihodnje sodelovali z uporabnikom, ustrezno

zaščitijo in pripravijo. Širše gledano je prijava tovrstnih primerov nujno potrebna za razvoj učinkovitih politik za preprečevanje nasilja na delovnem mestu in za oblikovanje programov usposabljanja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev (Littlechild, 1995).

Socialno delo je ena od strok, ki je bolj izpostavljena nasilju s strani uporabnikov storitev. Nasilje uporabnikov je zlasti pogosto v praksah socialnega dela, ki vključujejo neposreden osebni stik. Socialni delavci in delavke danes delajo v razmerah, s katerimi se prejšnje generacije niso srečevale, kot so nove intervencijske vloge na področju pomoči na domu, nasilja v družini in izrednih razmer (Lee, 2017, str. 8437). Primeri, s katerimi se srečujejo socialni delavci in delavke, postajajo čedalje bolj zapleteni (npr. zloraba prepovedanih substanc, težave z duševnim zdravjem, brezdomstvom), posledična pomoč in podpora pa potekata v družbenem kontekstu, ki je poln nasilja (Spencer in Munch, 2003, str. 533), vendar pa je pri tem potrebno poudariti, da se stopnja izpostavljenosti nasilnemu vedenju uporabnikov razlikuje glede na različna področja socialnega dela. Socialni delavci v javnih in neprofitnih organizacijah so bolj izpostavljeni tveganju nasilja kakor socialni delavci v privatnih sektorjih (Enosh, Tzafrir in Stolovy, 2015). Slednje je ključnega pomena, saj kaže na to, da so centri za socialno delo kot javne institucije tako bolj podvrženi tveganju nasilnega vedenja s strani uporabnikov in je temu zato potrebno nameniti posebno pozornost.

Evidentno je, da je nasilje uporabnikov nad socialnimi delavci in delavkami na delovnem mestu pereč problem, na katerem je potrebno še veliko delati. Kljub temu ne smemo obupati, saj rešitve obstajajo. Pomembno je, da soustvarjamo diskurze in okoliščine, v katerih je praktična implikacija le-teh izvedljiva. Lucy D. Rey (1996, str. 33) v upajočem duhu zapiše, da se socialni delavci in delavke na vseh ravneh in področjih lahko izobrazijo za uspešno soočanje z nasilnimi uporabniki. Vodstvo lahko ustvarja varna delovna mesta, razvija protektivno politiko in zagotovi usposabljanje strokovnih delavk in delavcev za zaščito pred nasilnim vedenjem. Znotraj izobraževanja lahko socialni delavci in delavke razvijajo spretnosti, ki jim pomagajo prepoznati potencialno nasilne uporabnike, se naučijo tehnik deeskalacije nasilnih situacij in razvijejo protokole pomoči v primeru nasilja. Ključna sestavina teh prizadevanj je razvijanje visoke poklicne samozavesti in zavračanje sprejemanja nasilja kot vsesplošne realnosti tako za uporabnike kot tudi za same socialne delavce in delavke.

1.2.2 Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov storitev do socialnih delavk in delavcev

Kakšni so vzroki za to, da socialne delavke in delavci postanejo tarča nasilnega vedenja uporabnikov storitev, je zapleteno vprašanje brez enoznačnega odgovora. Nekateri avtorji trdijo, da je nasilje nad socialnimi delavkami in delavci odraz nasilja v širši družbi oziroma

odraz vsega tistega, kar se dogaja izven konteksta podpore in pomoči. Globalni družbeni problemi, kot so revščina, brezposelnost in rasizem, ustvarjajo okolje, ki je spodbudno za razvoj nasilja. Drugi trdijo, da se odgovor na kompleksno vprašanje skriva v naravi vloge socialnega delavca oziroma delavke, v kateri se hkrati prepletata vloga skrbnika in nadzornika, ki deluje kot podaljšana roka državne politike (Možina, 2009, str. 2; Newhill, 1996, str. 488).

Možina (2009, str. 1) meni, da je nasilje kompleksen pojav, ki je produkt prepleta različnih dejavnikov na makro, mezo in mikro ravni. Tudi sam sem ob prebiranju literature naletel na različna mnenja avtorjev o tem, kaj pravzaprav je tisto, čemur lahko rečemo ozadje nasilja, in tisto, kar je nenazadnje pripeljalo do nasilnega odziva uporabnika v takšni ali drugačni obliki. Glavni vzroki, ki prevladujejo v literaturi, so predvsem osebne okoliščine uporabnikov, spreminjajoča se vloga socialnih delavk in delavcev in nekatere njihove osebne značilnosti, novi socialni problemi in družbena klima ter značilnosti socialno varstvenih organizacij.

Nasilje je posledica neravnovesja v moči, ki je pogosto značilno za odnose med socialnimi delavci in delavkami ter njihovimi uporabniki. Oropani moči in nadzora nad lastnim življenjem lahko posamezniki poleg jeze občutijo težnjo po destruktivnem delovanju zato, da bi si povrnili moč, ki so jo izgubili v svojem življenju. V nasilju lahko vidijo način, kako ponovno vzpostaviti ravnovesje v svojem vsakdanu. Tako prvi vzrok za nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami najdemo v uporabnikovi nemoči, povezani s samokontrolo in medosebnimi odnosi ter njihovo sposobnostjo reševanja makro vprašanj na družbeni in institucionalni ravni (Rey, 1996, str. 33). Uporabniki socialno varstvenih storitev se tako pogosto soočajo z visoko stopnjo frustracij in s številnimi nezadovoljenimi potrebami (Enosh, Tzafrir in Stolovy, 2015). Osebne okoliščine, ki lahko vplivajo na nasilno vedenje uporabnikov in so vzrok nasilja, so zgodovina medosebnega nasilja, krutost do živali, uporaba orožja, vključenost v tolpe, težave z alkoholom in drogami ter težave v duševnem zdravju. Velja omeniti, da dokazi ne potrjuje splošitve, da so osebe s težavami v duševnem zdravju kot celota nevarne, kaže pa se, da lahko prisotnost nekaterih drugih dejavnikov tveganja in simptomov pri teh osebah poveča verjetnost nasilja (Newhill, 1995, str. 633). Dejavniki, ki prav tako spodbujajo nasilno vedenje uporabnikov, so še nasilje v družini, razveza zakonske zveze in spori pri skrbništvu nad otroki, zavrnitev socialnih transferjev ter prisilna hospitalizacija (Rey, 1996, str. 36).

Socialni delavci in delavke za razliko od večine drugih poklicev pomoči predstavljajo nekakšen poklicni paradoks – uporabnikom nudijo pomoč, ampak hkrati predstavljajo avtoriteto v odnosu do sogovornikov, ki so zaradi psihosocialnih problemov jezni, užaljeni in

se spopadajo z nezadovoljenimi potrebami. Uporabniki tako na socialne delavke in delavce lahko ne gledajo kot na ljudi, ki si sami po sebi ne zaslužijo nasilnega odziva, temveč kot na del širših zatiralskih družbenih sistemov (Sarkisian in Portwood, 2003, str. 42). Zaradi narave socialnega dela, ki pogosto lahko vključuje vidike socialnega nadzora, so nekateri uporabniki lahko sovražno nastrojeni in nasilni do socialnih delavk in delavcev (Newhill, 1995, str. 631). Socialni delavci in delavke imajo nad uporabniki v določenih situacijah veliko moči, zlasti, ko njihovo delo vključuje razlago zakonskih predpisov in pooblastil ter razdeljevanje sredstev, ki jih uporabniki nujno potrebujejo za preživetje. Dejstvo je, da imajo socialni delavci in delavke v določenih primerih moč odločanja o starševskih in osebnih pravicah, zato odločitve, ki jih sprejemajo, uporabnike lahko prizadenejo in razjezijo (Client Violence and Social Worker Safety, b.d.). Socialni delavec oziroma delavka je tako v razmerah, kjer zaradi predpisov ne more nuditi zadostne pomoči uporabnikov, ampak mora vztrajati pri birokratskih predpisih, videna bolj kot izvajalka t. i. družbenega nadzora (Rey, 1996, str. 34). Paradoksalna vloga socialnih delavk in delavcev je tako lahko vzrok za nasilne odzive uporabnikov.

Pomembno vlogo pri nasilnem vedenju uporabnikov pa igrajo tudi določene osebne značilnosti socialnih delavk in delavcev. Nekatere raziskave kažejo, da so mladi in neizkušeni strokovni delavci in delavke bolj podvrženi nasilju s strani uporabnikov storitev ter da so socialni delavci bolj izpostavljeni nasilju, predvsem fizičnemu, kot socialne delavke. Nekatere študije temu oporekajo in kažejo, da se socialne delavke pogosteje srečujejo z nasiljem od svojih moških kolegov, izpostavljene pa naj bi bile zlasti spolnemu nasilju (Enosh, Tzafrir in Stolovy, 2015).

Osebne značilnosti, vloga in zgodovina sogovornikov znotraj socialnodelovnega odnosa se tako umesti v širši socialni kontekst novih družbenih problemov in družbene klime. Vzorci nasilnega vedenja se nenehno reproducirajo v medijih in zabavni industriji. Izpostavljenost takšnemu dogajanju lahko pripomore k temu, da ljudje sprejmejo medosebno nasilje kot del svojega življenja (Rey, 1996, str. 33). Ohranjanje in reproduciranje nasilja v družbi, kjer iz dneva v dan naraščajo dolgotrajni socialni problemi, kot so brezposelnost, revščina, otežen dostop do zdravstvenih storitev in pomoči za težave v duševnem zdravju, lahko spodbujajo nasilne reakcije tistih, ki so v tovrstnih situacijah najbolj ranljivi, brezupni in jezni (Client Violence and Social Worker Safety, b.d.; Možina, 2009, str. 2). Družbeno in pravno ozračje novega stoletja za današnje socialne delavke in delavce predstavlja veliko novih izzivov, ki vključujejo povečevanje nasilja nad ženskami in starejšimi, pravico do zavrnitve zdravljenja, vprašanja socialnega nadzora pri zagotavljanju storitev za odrasle in otroke, nove intervencijske naloge v primeru nasilja v družini, time policistov in socialnih delavcev/delavk,

urejanje skrbništva, naraščanje števila razvez ali ločitev, naraščanje uporabe drog in alkohola, lažji dostop do orožja, ambivalenten odnos javnosti do socialnih delavcev in delavk ter negativna medijska publiciteta do socialnega dela (Možina, 2009, str. 3; Sarkisian in Portwood, 2003, str. 43).

Nenazadnje je lahko vzrok nasilja uporabnikov storitev tudi značilnost socialnovarstvenih organizacij, v katerih so socialni delavci in delavke zaposlene. Zaradi trenutnega gospodarstva in zmanjševanja razpoložljivih sredstev za socialno varstvo so socialni delavci in delavke zelo obremenjeni s številnimi uporabniki, ki jih zaradi preobremenjenosti ne morejo do potankosti spoznati. Za socialne delavce in delavke institucije omejujejo podporo za zagotavljanje večje varnosti, kot je npr. nameščanje panik stikal, varnostni tečaji in možnost sodelovanja v skupinah pri opravljanju dela v potencialno nevarnih okoljih in kontekstih. Zmanjševanje proračuna in premajhno število zaposlenih v socialno varstvenih organizacijah tako večata ranljivost socialnih delavcev oziroma delavk in onemogočata ustvarjanje varnih delovnih mest (Client Violence and Social Worker Safety, b.d.; Rey, 1996, str. 34).

1.2.3 Posledice nasilja uporabnikov storitev za socialne delavke in delavce

Nasilje na delovnem mestu ima lahko posledice na fizični, psihološki ali vedenjski ravni žrtve. Tovrstne posledice se lahko pojavijo že v času samega incidenta ali pa tudi ne in lahko negativno vplivajo tako na posameznega strokovnega delavca oziroma delavko kot tudi na njegove/njene sodelavce in na organizacijo kot celoto (Sousa, Silva, Veloso, Tzafrir in Enosh, 2015, str 71).

Newhill (1995, str. 634) je v svojem članku, kjer predstavi tri primere nasilnega vedenja uporabnikov storitev do dveh socialnih delavcev in socialne delavke, povzela ugotovitve o posledicah, ki jih je imelo nasilje neposredno po nasilnem incidentu. Značilen takojšen odziv je bil otopel občutek nerealnosti, ki se je pozneje spreobrn timer v strah vzbujajoče se spoznanje, da so njihova življenja na delovnem mestu ogrožena. To spoznanje je sčasoma preraslo v občutek nemoči in demoraliziranosti. Socialna delavca in socialna delavka so se počutili zelo ranljive in so razmišljali o tem, da bi zapustili svoje delovno mesto in zamenjali poklic.

Newhill in Wexler (v Criss, 2009, str. 66) sta odkrila, da so se številni socialni delavci in delavke soočali z močnimi čustvenimi reakcijami takoj po nasilju uporabnikov. Reakcije so se razlikovale glede na vrsto nasilja, ki so jo doživeli. Ko so socialne delavke in delavci utrpeli materialno škodo, jih je 63 odstotkov poročalo o tem, da je jeza najpogostejše takojšnje čustvo. Socialni delavci in delavke so bili pogosto jezni tudi, ko so jim uporabniki grozili (48

odstotkov) ali pa jih fizično napadli (43 odstotkov), čeprav pri slednjem jeza ni bila tako prevladujoča. V primeru dejanskega fizičnega napada so pogosteje občutili nemoč, utrujenost in čustveno izčrpanost, šok, presenečenost in pretres. Posledice fizičnega napada so lahko zelo pretresljive in v skrajnem primeru celo usodne že neposredno po samem dogodku. Pogoste posledice fizičnega nasilja so lahko poškodbe, praske, ureznine in v skrajnem primeru tudi smrt (Sazonov, 2015, str. 23).

Heinz Leymann (v Privošnik, 2011, str. 17–18) navaja še mnoge druge posledice, ki jih lahko občutijo žrtve ob nasilju na delovnem mestu. Nasilje povzroča stres, ki vpliva na kognicijo posameznika in sproža psihološke hiperreakcije, kot so na primer težave s spominom in koncentracijo, potrtost, apatičnost, razdražljivost, agresivnost, občutek negotovosti, malodušje, strah pred ponovitvijo nasilja itd. Pri socialni delavcih in delavkah, ki so bili žrtve nasilja, se lahko pojavijo tudi psihosomatski simptomi stresa: nočne more, bolečine v mišicah in želodcu, težave s prebavo, izguba teka, osamljenost, zaprtost vase itd. Delovanje hormona stresa in avtonomnega živčnega sistema se kaže kot bolečina v prsih, potenje, občutek izsušenih ust, razbiranje srca. Dolgotrajna izpostavljenost stresu pa lahko povzroči bolečine v hrbtu, vratu, mišicah, itd. Ostale posledice so lahko še: šibke noge, oslabelost, omedlevica in drgetavica.

Če kratkoročni učinki nasilja niso obravnavani ustrezno, se lahko pri nekaterih socialnih delavkah in delavcih razvijejo tudi dolgotrajnejše travmatske posledice (Criss, 2009, str. 67). Mehanizem psihičnega nasilja je bolj kumulativen v primerjavi s fizičnim nasiljem. V primeru dlje časa trajajoče izpostavljenosti nasilju lahko zaposleni razvijejo tudi depresivna stanja, telesno in čustveno izčrpanost, izgorelost, anksioznost, možen pa je tudi pojav postravmatske stresne motnje (Enosh, Tzafarif in Stolovy, 2015; Sazonov, 2015, str. 23). Norris (v Criss, 2009, str. 68) je ugotovil, da so nekateri socialni delavci in delavke zaradi doživljanja nasilja s strani uporabnikov postali veliko bolj oprezni za morebitnimi novimi potencialnimi napadi. Imeli so poslabšane kapacitete za soočanje z uporabniki v prihodnje in nekateri so celo čutili, da so manj sposobni pomagati. Zelo pogosta posledica konstantnega doživljanja nasilja na delovnem mestu pa je tudi samomor (Privošnik, 2011, str. 18).

Ena izmed bolj dramatičnih posledic večkratnega in ponavljajočega se doživljanja nasilja, kar je sodeč po zgoraj navedenih raziskavah značilno tudi za poklic socialnega dela, je razvoj t. i. naučene nemoči. Gre za človekovo prepričanje, da dogodkov v svojem življenju ne more spremeniti, saj meni, da nima kontrole nad dogajanjem. Osebe postanejo povsem otopele, saj so se naučile, da vsi napor v smeri rešitve vodijo v neuspeh. Za naučeno nemoč je tako

značilno pomanjkanje motivacije, izguba občutka lastne vrednosti ter primanjkljaj na čustvenem in spoznavnem nivoju (Munc, 2010, str. 162).

Tudi če oseba ni neposredna žrtev nasilja na delovnem mestu, pa to še ne pomeni, da pojav ne more vplivati tudi nanjo. Biti priča neposrednemu nasilju nad sodelavci lahko v nekaterih primerih povzroči podobne posledice, kot jih je utrpela sama žrtev (Sousa, Silva, Veloso, Tzafrir, Enosh, 2015, str. 71).

Pri sodelavcih žrtve nasilja na delovnem mestu s strani uporabnikov storitev se tako lahko pojavijo občutki krivde, da žrtvi niso pomagali, strah pred posledicami, če bi žrtvi pomagali, ter strah pred tem, da lahko tudi sami postanejo tarče nasilja, zaradi česar se lahko posledično oddaljijo od žrtve. Nenazadnje lahko upade tudi sodelovanje v timih in prisostvovanje neformalnim družbenim srečanjem (Privošnik, 2011, str. 18; Tkalec, 2011, str. 913–914).

Nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami prizadene tudi organizacije, v katerih so le-ti zaposleni. Posledice za organizacijo se kažejo predvsem v slabšanju delovne klime, upadanju ustvarjalnosti in produktivnosti, pomanjkanju motivacije zaposlenih, povišanju fluktuacije, upadu ugleda organizacije, naraščanju absentizma in stroškov odsotnosti zaposlenih itd. Zaradi povečane odsotnosti žrtev nasilja se povečuje preobremenjenost ostalih delavcev na delovnem mestu, kar lahko vodi do poslabšanja odnosov med sodelavci (Privošnik, 2011, str. 18; Tkalec, 2011, str. 914).

1.2.4 Znanje za delo z uporabniki storitev v primeru nasilja

Fakultete ne morejo zaščititi študentov pred morebitnim nasiljem s strani uporabnikov, vendar pa so dolžne študente poučiti, kako naj se odzovejo, ko do nasilja pride. DiGulio (v Shina, 2010, str. 21) v svoji študiji izpostavlja številne smernice učnega načrta, ki so bile uporabljene pri usposabljanju študentov za ravnanje v primeru nasilja. Menim, da bi omenjeni učni načrt morali prevzeti tudi na slovenskih fakultetah, zlasti tistih, kjer se študentje izobražujejo za poklice, ki vključujejo delo z ljudmi.

Prvi del učnega načrta se osredotoča na odprto razpravo o tem, zakaj se uporabniki vedejo nasilno. DiGulio (v Shina, 2010, str. 21) meni, da je s študenti pomembno raziskovati morebitne vzroke, da bi jih ti lahko ozavestili in bolje razumeli. Ključnega pomena je tudi razprava, v kateri se jasno opredelijo varnostni postopki, ki so v skladu z veljavno zakonodajo v državi. V socialnem delu je pomembno, da imata tako socialni delavec oziroma delavka kot tudi uporabnik jasno opredelitev nasilja, da se lahko zagotovijo ustrezne meje v procesu podpore in pomoči. Nadalje DiGulio (v Shina, 2010, str. 21 – 22) poudarja pomen diskusije in

priznavanje tveganja, da obstaja nevarnost nasilja na področju socialnega dela. Podporni sistem na fakultetah in kasneje v organizacijah, v katerih so zaposleni socialni delavci in delavke, je ključnega pomena, saj ustvarja odprto okolje za pogovor o strahovih in pomislekih na področju varnosti. Tretja smernica je usposabljanje študentov za prepoznavanje okoliščin, ki potencialno lahko povečajo tveganje za nasilno vedenje uporabnikov, npr. strah, panika, jeza, vznemirjenost, zmedenost, dezorientiranost, halucinacije in opojnost z alkoholom/drogami. Zadnji del učnega načrta se osredotoča na učenje tehnik deeskalacije in tudi na posege fizičnega nadzora (npr. blokade, spremstvo, prevoze ipd.) (Shina, 2010, str. 23).

Študenti in študentke socialnega dela bi se morali na fakultetah učiti tudi tehnik samoobrambe, ki bi jih lahko učinkovito uporabili v primeru, da bi prišlo do fizičnega napada uporabnikov storitev (Shina, 2010, str. 20).

Znanja o tem, kako verbalno in neverbalno deeskalirati situacijo po pojavu grožnje s strani uporabnikov storitev, so ključnega pomena za preprečevanje stopnjevanja nasilja. Temeljijo na spoštovanju uporabnikov ter sposobnosti aktivnega poslušanja in upoštevanja (Shina, 2010, str. 20). Govoriti je potrebno z umirjenim tonom, ne preglasno ali pretiho, na neprovokativen način, brez obsojanja ter s podajanjem nevtralnih in konkretnih komentarjev o uporabnikovem delovanju in obnašanju v določeni situaciji. Prav tako je pomembno, da vedno validiramo uporabnikova čustva in jih ne zanikamo ter se izogibamo kakršnimkoli negativnim ali omalovažujočim komentarjem, saj so ti provokativni in lahko posameznika spodbudijo k stopnjevanju nasilja. Gre za to, da ohranjamo nadzor in hkrati ne grozimo, napadamo ali obsojamo (Newhill, 2003, str. 157).

Ko uporabnik spregovori, je pomembno, da ga poslušamo, delujemo empatično, zaskrbljeno in nekritično, kar naj bi bile veščine, ki bi jih morali usvojiti vsi socialni delavci in delavke. Pomembno je, da uporabnika med pripovedovanjem ne prekinjamo, da lahko do konca pove, kar ima za povedati. Pogosto je namreč, da imajo uporabniki, ki so nasilni ali morebiti grozijo, težave pri verbalnem izražanju, zato je vloga socialnega delavca oziroma delavke, da jih spodbuja in podpira pri izražanju ter pazi, da jih ne prekinja s prehitrimi nasveti. Cilj tega je pridobiti uporabnikov vpogled v situacijo in razumeti, kaj ga je privedlo do tega, da se je odzval nasilno. Ko so te informacije pridobljene, lahko socialna delavka oziroma delavec začne postopoma izražati svoje razumevanje situacije in začne z delom v smeri razreševanja morebitnih nesporazumov ali napačnih predstav, ki jih je oblikoval uporabnik. V nadaljevanju pogovora se je potrebno izogibati prezgodnjim obljubam, saj jih kasneje morebiti ne bomo mogli izpolniti, s tem pa se bo porušil zaupen odnos, ki smo ga z uporabnikom morda s težavo vzpostavili (Newhill, 2003, str. 157).

Poleg tega, da v pogovor z uporabniki vstopamo na avtentičen in pristen način, je pomembno, da razvijamo sposobnosti empatije in dobre komunikacije, ki igrata ključno vlogo pri deeskalaciji nasilnega vedenja uporabnikov. Empatija vključuje izražanje in razumevanje čustev druge osebe, ne da bi se morali postaviti v njen položaj, s čimer ohranjamo profesionalno razdaljo in objektivnost (Newhill, 2003, str. 162).

Zelo pomembna komponenta pri učinkovitem delu z uporabniki, ki se odzivajo nasilno, je tudi uporaba perspektive moči. Perspektiva moči socialnemu delcu oziroma delavki omogoča, da se osredotoči na uporabnikove močne točke, pozitivne lastnosti, sposobnosti obvladovanja nastale situacije, splošni potencial za razrešitev njegovih težav in nadzor nad lastnim vedenjem. S perspektivo moči se tako izognemo osredotočanju na uporabnikove pomanjkljivosti. Perspektiva moči vzbuja upanje in deluje spodbudno ter poveča motivacijo uporabnikov (Newhill, 2003, str. 164). Socialni delavci in delavke, ki delajo iz perspektive moči, v prispevku uporabnikov iščejo njegovo moč in njegove vire. Delati iz perspektive moči pomeni spraševati po želenih razpletih, po sanjah, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah iz preteklosti; ne pa osredotočanje na pomanjkljivosti in primanjkljaje ter na tisto, česar ni (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2019, str. 12).

Pri delu z uporabniki, ki se odzivajo z nasiljem, je ključnega pomena tudi zavedanje lastnih reakcij in samokontrola s strani socialnega delavca oziroma delavke. Pri pogovoru z uporabnikom morajo biti socialne delavke in delavci pozorni na znake razdražljivosti in ustna opozorila uporabnika kot na primer: »Razneslo me bo!«. Priprava na poklic socialnega delavca oziroma delavke bi tako morala vključevati razvijanje sposobnosti samozavedanja lastnih čustev, vključno s strahom. Znanja na področju obvladovanja anksioznosti pomagajo socialnim delavcem in delavkam, da uporabljajo lastne telesne simptome anksioznosti kot spodbudo za sprostitve. Te spretnosti so koristne tako za strokovne delavce in delavke kot tudi za uporabnike. V okviru usposabljanja za večje samozavedanje se socialni delavci in delavke na primer naučijo, ali jim njihova oblačila omogočajo gibanje ali jih pri tem omejujejo (Rey, 1996, str. 36–37).

Neverbalne strategije spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, kot sta na primer ohranjanje telesne drže, ki ni ogrožajoča, in omogočanje dovolj osebnega prostora uporabniku, lahko prav tako pomagajo pri pomirjanju nasilne situacije (Shina, 2010, str. 20). Pomembno je, da je med socialnim delavcem oziroma delavko in uporabnikom ustrezna razdalja, oba morata biti na isti višini, torej če eden sedi oziroma stoji, sedita oziroma stojita oba – tako socialni delavec oziroma delavka kot tudi uporabnik. Izogibamo se temu, da smo fizično nad ali pod uporabnikom, saj takšne razlike lahko simbolizirajo razlike v moči in

nadzoru. Paziti moramo tudi na to, da ne vzdržujemo trajnega neposrednega očesnega stika z uporabnikom, saj je tovrstno početje lahko razumljeno kot izzivanje, ki lahko eskalira v nasilje, hkrati pa je pomembno, da se očesnemu stiku ne izogibamo za vsako ceno (Newhill, 2003, str. 157).

1.3 Varnostni sistem

1.3.1 Organizacijska kultura varnosti in zaščite

Organizacije, v katerih so zaposleni socialni delavci in delavke, imajo zelo pomembno vlogo, saj so odgovorne za zagotavljanje varnosti svojih delavcev in vzpostavljanje pogojev za zdravo delovno okolje. Tudi v tem smislu nekatere študije kažejo, da ima podpora s strani vodij in direktorjev pomemben učinek na raven in posledice nasilja na delovnem mestu v smislu ohranjanja uspešnosti ter telesnega in čustvenega blagostanja zaposlenih (Sousa, Silva, Veloso, Tzafrir in Enosh, 2015, str. 71).

Socialni delavci in delavke imajo pravico opravljati svoje delo v okoljih brez fizičnega, verbalnega in psihičnega nasilja ter groženj z nasiljem. Varnost na delovnem mestu zahteva prizadevnost direktorjev organizacij na vseh stopnjah varnostnega kontinuuma – od preprečevanja nasilja in organizacijskih odzivov na nasilne dogodke do zagotavljanja virov in podpore socialnim delavkam in delavcem, ki so bili žrtve nasilja. Kultura varnosti vključuje:

- **varnostno politiko, ki**
 - zagotavlja ustno in pisno zavezo vodstva organizacije za spodbujanje varnosti vseh zaposlenih, vključno s podporo in drugim strokovnim osebjem;
 - ureja ravnanja v primeru nevarnega (sovražnega ali nasilnega) vedenja na delovnem mestu, vključno z uporabniki, sodelavci in vodjami;
 - ustanavlja skupine za varnost ali varnostne odbore, ki zagotavljajo spoštovanje varnostne politike in njenih postopkov, pa tudi za zagotavljanje medsebojne podpore med nasilnim incidentom in po njem;
- **varnostni odbor, ki**
 - skrbi za dosledno integracijo, izvajanje in stalno revizijo organizacijske politike, ki poudarja zavezanost k varnosti osebja, uporabnikov in upravnih odborov;
 - zagotavlja redno uvajanje, posodabljanje in izvajanje varnostnih protokolov;
 - identificira in nadzoruje fizične ukrepe in tehnologije, ki prispevajo k varnosti socialnih delavcev in delavk;

- zagotavlja proaktiven pristop k ocenjevanju tveganj, kar omogoča prepoznavanje skupin delavcev, ki so ogroženi, prepoznavanje negotovih razmer in delovnih pogojev kot tudi usmerjanje in usposabljanje na delovnem mestu o praksah, ki lahko zmanjšajo ali odpravijo dejavnike povezane s tveganjem za nasilje;
- **dejavnost spremljanja podatkov in poročanja, ki**
 - razvija in uvaja sistem poročanja o nasilju na delovnem mestu, ki omogoča spremljanje in dokumentiranje groženj, nasilja in materialne škode (sistem poročanja mora pri tem omogočati analizo podatkov o vrsti, lokaciji, razsežnosti in pojavnosti nasilja);
 - vzpostavlja mehanizem za redno poročanje in zbiranje podatkov o primerih napadov, groženj in zlorab, katerih analiza informira organizacijo o pojavnosti in razširjenosti nasilja, kar nadalje omogoča razvoj novih varnostnih protokolov in razporeditev sredstev za varovanje ter
 - redno zbira in informira o vseh morebitnih varnostnih tveganjih, kar omogoča razvijanje novih strategij za njihovo obvladovanje s pomočjo posvetovanja, usposabljanja in izobraževanja ter razvijanja učinkovitejših varnostnih politik (National Association of Social Workers, 2013, str. 9).

1.3.2 Pravni vidik varnosti

Slovenija je pravna in socialna država (Ustava Republike Slovenije, 1991). Kot pravna država je zavezana, da na podlagi pravil in drugih zakonskih predpisov zagotavlja omejitve in nadzor ter spoštovanje temeljnih pravil in svoboščin vsakega človeka. Ustava Republike Slovenije (1991) tako v 15. členu določa, da se na njeni podlagi uresničujejo vse človekove pravice in temeljne svoboščine, način njihovega uresničevanja pa se predpiše z zakoni. Nadalje določa, da se človekove pravice in temeljne svoboščine sme omejiti le s pravicami drugih in v primerih, ki jih izrecno določa sama ustava, ter da je za njihovo kršitev zagotovljeno sodno varstvo. Štiriintrideseti člen Ustave Republike Slovenije (1991) zagotavlja pravico do osebnega dostojanstva in varnosti vsakomur; 35. člen, ki govori o varstvu pravic zasebnosti in osebnostnih pravic, pa poudarja nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic.

Obveznosti zagotavljanja varnosti na delovnem mestu se posveča tudi Zakon o delovnih razmerjih (2013), in sicer 1. odstavek 45. člena zakona pravi, da je delodajalčeva dolžnost, da zagotavlja pogoje za varnost in zdravje delavcev v skladu s posebnimi predpisi,

ki naslavlja varnost in zdravje pri delu. V 47. členu zakon predpisuje delodajalčevo dolžnost, da zagotovi takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu ali drugemu nadlegovanju in trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih in sodelavcev. V ta namen se sprejmejo ustrezni ukrepi za zaščito delavcev pred prej omenjenimi oblikami nasilja. O vseh sprejetih ukrepih mora delodajalec delavce pisno obvesti. V primeru, da delavec navaja dejstva, da je delodajalec ravnal v nasprotju z zgoraj opisanimi dolžnostmi, pa je dokazno breme na strani delodajalca (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

O nevarnosti nasilja tretjih oseb eksplicitno govori 23. člen Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011). Vsebina člena določa, da mora delodajalec urediti delovno mesto in opremo, ki tveganje za nasilje s strani tretjih oseb zmanjšata ter ki omogočata dostop pomoči na ogroženo delovno mesto. Poleg tega mora delodajalec načrtovati tudi postopke za primere nasilja in o le-teh seznanimi tudi delavce, ki delajo na ogrožajočih delovnih mestih. V 24. členu zakon delodajalcem nalaga odgovornost, da sprejmejo ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki so potencialno ogrožajoča za zdravje delavcev (Zakon o varnosti in zdravju pri delu, 2011).

Zakonski predpisi so jasni in kadrom socialno varstvenih organizacij, kjer so socialne delavke in delavci nepreklicno izpostavljeni povečanemu tveganju za nasilje s strani tretjih oseb, nalagajo, da delovna mesta ustrezno opremijo in zaščitijo, zato, da bodo lahko socialne delavke in delavci svoje delo opravljali varno in produktivno. Čeprav je zakonsko opredeljeno, kako bi centri za socialno delo morali biti opremljeni z varnostnimi protokoli in opremo, se v praksi še vedno pojavljajo odstopanja in kršitve (Keršič in Šinko, 2003, str. 13).

1.3.3 Delovno okolje

1.3.3.1 V prostorih centra za socialno delo

Prilagoditve na delovnem mestu za zagotavljanje varnosti se razlikujejo od organizacije do organizacije in jih je potrebno prilagoditi na podlagi varnostnih potreb posameznega delovnega mesta. Varnostni ukrepi vključujejo:

1. Pozornost na potencialno orožje

Pozorni moramo biti na predmete na delovnem mestu, ki bi jih uporabniki lahko uporabili kot orožje, in jih odstraniti. Potencialno orožje so lahko vaze, slike, telefoni, pepelniki, spenjači, škarje, vroče pijače, pisala itd. Pri pogovoru z uporabniki storitev, ki bi lahko bili nasilni, odstranimo tudi oblačilne dodatke, ki bi lahko bili uporabljeni za poškodovanje. To so ogrlice, viseči uhani, kravate ipd.

2. Namestitev alarmnega sistema in drugih varnostnih naprav

To so lahko panik stikala, ki so povezana z javnimi varnostnimi službami (policija, reševalci, gasilci), ročna ali vgrajena brenčala, mobilni telefoni, interfoni ipd. Te varnostne naprave naj bi bile povezane z zanesljivo načrtovanim sistemom za nudenje pomoči.

3. Detektor kovin

V primeru zaznave orožja je potreben tudi dobro razvit sistematični odziv ravnanja.

4. Pisarne, ki imajo dva izhoda

Pisarne morajo omogočati dva izhoda. Morda je lahko na voljo tudi posebna pisarna, ki ima večje okno ali enosmerno ogledalo, ki omogoča pogled od zunaj. Poleg omenjenega pisarne ne bi smele biti na odročnih predelih, kjer ni drugih sodelavcev, ki bi se lahko odzvali v primeru nasilja. Pisarne morajo biti urejene tako, da omogočajo lahek dostop do varnostnih naprav in alarmnih sistemov, ter dovolj velike, da lahko na pogovoru prisostvujeta dva socialna delavca oziroma delavki, če je to potrebno.

5. Prijetno vzdušje

Pisarne in čakalnice morajo biti zasnovane tako, da zagotavljajo udobje in zmanjšujejo stres, kar je mogoče zagotoviti s prijetno osvetlitvijo, pomirjujočimi barvnimi odtenki, udobnimi stoli, revijami in igračami za otroke. Dobro je tudi, da so hodniki, ki vodijo do delovnih prostorov, primerno osvetljeni. Nevpadljiv in prijazen varnostnik prav tako lahko prispeva k prijetnemu vzdušju in varnosti.

6. Razporeditev pohištva

Pohištvo v pisarnah razporedimo tako, da uporabnikom in zaposlenim v primeru nevarnosti omogočimo hiter izhod in preprečimo ujetost. Na primer, če sta stola socialne delavke oziroma delavca in uporabnika enako oddaljena od vrat, lahko eden od njiju odide, ne da bi ga pri tem drug oviral. Pomembno je tudi, da so stoli postavljeni pod kotom, saj s tem spodbujamo bolj podporno in prijetno izmenjavo, medtem, ko s stoli, postavljenimi neposredno nasproti drug drugega, vzbujamo tekmovalnost. Prav tako je dobro, da so stoli lahki in ne pretežki, saj jih tako lahko dvignemo in uporabimo kot ščit v primeru napada (National Association of Social Workers, 2013, str. 12–13; Rey, 1996, str. 37; Weinger, 2001, str. 50–51).

1.3.3.2 Na terenu

Obiski na domu pomenijo za socialne delavke in delavce posebno tveganje, zato so potrebne posebne smernice in protokoli. Pomembno je, da socialnega delavca oziroma delavko

spremlja policist, če obstaja nevarnost uporabe strelnega orožja, nasilja v družini, zlorabe drog in alkohola, težave v duševnem zdravju, odvzema in nevarne lokacije. Prav tako je nujno, da delodajalec zagotovi, da lahko zaposleni na teren hodijo v paru, zlasti če se je uporabnik v preteklosti že vedel nasilno ali če se obisk na domu opravi po zaključku običajnega delovnega časa. Socialni delavci in delavke morajo svoje nadrejene vedno obvestiti o kraju, poti, času odhoda in predvidenem času vrnitve. V veliko pomoč na terenu so tudi mobilni telefoni, ki morajo biti vedno napolnjeni in brezhibno delujoči. Koristno je tudi, da so številke za klic v sili hitro dostopne. Dobro je da na posamezen teren odhajajo tisti socialni delavci oziroma delavke, ki so z njim dobro seznanjeni. Če se ocenjuje, da je domače okolje prenevarno, se lahko socialni delavec oziroma delavka z uporabnikom dobi tudi na prostem, razgovor pa lahko opravi tudi v predsobi blizu vrat, na verandi ali v preddverju stanovanja. Vozilo, s katerim se zaposleni odpravlja na teren, mora biti brezhibno in v dobrem stanju. Na teren se vedno odpravimo v oblačilih, ki ne omejujejo gibanja, ter brez dodatkov, ki bi lahko bili uporabljeni za poškodovanje ali bi pri uporabnikih vzbudili nelagodje, jezo in agresijo (npr. politični simboli, verski simboli) (National Association of Social Workers, 2013, str. 18; Rey, 1996, str. 37–38).

1.3.4 Izobraževanje in usposabljanje

Socialne delavke in delavci morajo imeti možnosti letnega usposabljanja (po potrebi tudi supervizije primera), ki ohranja in razvija njihove sposobnosti za varno opravljanje prakse (National Association of Social Workers, 2013, str. 22).

V prvi vrsti bi vsekakor bilo potrebno nadgraditi študij socialnega dela z vsebinami o tem, kako delati z uporabniki, ki v delovni odnos niso vstopili prostovoljno, imajo odpor do sodelovanja ali pa se vedejo nasilno; kako prepoznati znake potencialnega nasilnega ravnanja in izgube nadzora; kako posredovati, da se nasilje ne bi stopnjevalo, ter kako se v praksi učinkoviti zavzemati za pogoje, ki so zastavljeni tako, da preprečujejo nasilje in zagotavljajo večjo varnost (Newhill, 1995, str. 635).

Organizacije, ki zaposlujejo socialne delavce in delavke, bi morale zagotoviti usposabljanje na delovnem mestu, ki učinkovito naslavlja okolje dela in populacijo uporabnikov, s katerimi se zaposleni srečujejo ter podajajo znanja o strategijah za delo z uporabniki, ki so agresivni in/ali nasilni ter znanja o samoobrambi in zaščiti z varnostnimi sredstvi. Socialni delavci in delavke, ki so opremljeni z veščinami soočanja z nepričakovanimi nasilnimi dogodki, lahko učinkoviteje zaščitijo tako sebe kot tudi uporabnike (Newhill, 1995, str. 635).

Varnostna usposabljanja lahko vključujejo tudi pridobivanje spretnosti za ocenjevanje potencialnega tveganja, obvladovanje in zmanjševanje nasilja, spoznavanje predhodno izdelanega varnostnega načrta, ki vključuje izhodne strategije, tehnike verbalne in neverbalne deesklacije nasilnih interakcij, učinkovite strategije ravnanja v primeru intervencij ter nenasilno samoobrambo in prepoznavanje posledic nasilja tako pri sebi kot sodelavcih (National Association of Social Workers, 2013, str. 22).

1.3.5 Načrtovanje in spremljanje zagotavljanja varnosti

V času naraščanja nasilja in groženj s tožbami so socialno varstvene organizacije dolžne svojim uporabnikom kot tudi zaposlenim zagotoviti razumne varnostne ukrepe za zaščito pred predvidljivimi nevarnostmi in hkrati zagotoviti varno okolje za pomoč in podporo. Idealno bi bilo, če bi te organizacije razvile učinkovite mehanizme monitoringa in zagotavljanja kakovosti storitev ter na podlagi poročil o nasilju sprejele ustrezne ukrepe. Takšni mehanizmi lahko vključujejo: 1. oceno dejavnikov, ki so pripeljali do nasilja, 2. pregled ravnanja osebja v času nasilnega vedenja uporabnikov storitev, 3. razgovor z uporabniki storitev, ki so se vedli nasilno, 4. razgovor z zaposlenimi, ki so bili vključeni v nasilni dogodek, 5. pregled zgodovine in dokumentacije sodelovanja socialnega delavca oziroma delavke in uporabnikov storitev, 6. oblikovanje konstruktivnih priporočil za odpravo sistemskih pomanjkljivosti, 7. redno ocenjevanje prihodnjih srečanj in napredka (Pollack, 2010, str. 280).

1.4 Center za socialno delo Postojna

Po reorganizaciji centrov za socialno delo, ki jo je leta 2018 izvedlo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, je CSD Postojna postal del Centra za socialno delo Primorsko-notranjska kot enota Postojna. Ker se v lokalni rabi še vedno uporablja poimenovanje Center za socialno delo Postojna, tako tudi sam v diplomskem delu namesto o Centru za socialno delo Primorsko-notranjska, enota Postojna govorim o Centru za socialno delo Postojna.

Center za socialno delo Postojna skrbi za organizacijo, izvajanje in razvijanje dejavnosti, ki so namenjene razreševanju psihosocialnih problemov uporabnikov in uporabnic (Občina Postojna, b.d.).

Socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna se trudijo pomagati vsakomur, ki se znajde v težki življenjski situaciji, da lahko ob sodelovanju z njimi skozi dialog in soustvarjanje odkrije in razvije svoje vire moči za trajno razreševanje stiske. Njihovo delo

poteka v duhu etike udeležенosti, tako, da je v izvirnem delovnem projektu pomoči viden prispevek vsakega posameznika in ima vsak posameznik priložnost sodelovati pri reševanju nastale stiske. Njihova pomembna naloga je tudi koordiniranje dejavnosti vseh izvajalcev socialnih programov, ki delujejo na območju občine ter izvajanje javnih pooblastil poverjenih z zakoni (Občina Postojna, b.d.).

Njihovi partnerji pri soustvarjanju rešitev so predvsem: družine, ki se srečujejo s težavami nasilja; stare osebe, ki potrebujejo pomoč pri samostojnem življenju v domačem okolju; hendikepirane osebe, ki potrebujejo pomoč in podporo; mlade družine, ki vzpostavljajo temelje za samostojno življenje; dolgotrajno brezposelni ter tujci, ki potrebujejo pomoč pri urejanju statusa (Občina Postojna, b.d.).

Njihove temeljne vrednote dela so: socialna pravičnost, solidarnost, enak dostop, spoštovanje pravic uporabnikov in aktivno sodelovanje pri soustvarjanju rešitev za psihosocialne težave uporabnikov (Občina Postojna, b.d.).

Pri zagotavljanju varnosti socialnih delavk, Center za socialno delo Postojna zavezujejo vsi veljavni zakonski predpisi, ki so implementirani v slovenski pravni red: Direktiva Sveta Evrope št. 1989/391/EEC, Direktiva Sveta Evrope št. 2000/43/ES, Direktiva Sveta Evrope št. 2000/78/ES, Direktiva Sveta Evrope št. 2002/73/ES, Evropska socialna listina, Konvencija MOD št. 155, URS, ZDR-1, ZVZD-1, ZJU, ZUNEO in Kazenski zakonik (CSD Primorsko-notranjska, 2019). Leta 2019 pa sta bila, po navodilih MDDSZ, sprejeta dva dokumenta, in sicer *Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja s strani tretjih oseb* in *Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb*.

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Ena izmed prvih idej, s katero smo se študentje seznanili ob začetku predavanj na Fakulteti za socialno delo, in eno od bistvenih dejstev, ki smo ga najprej usvojili, je to, da je odnos pomemben ter da je to, kar se dogaja v odnosu med socialnim delavcem oziroma socialno delavko in uporabniškim sistemom, bistvenega pomena za sodelovanje in uspešno načrtovanje rešitev v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči. V luči tega smo veliko predavanj in diskusij namenili temu, kako omogočiti varno, zaupno in podporno okolje za uporabnike, da bi se ti počutili dovolj lagodno, da bi z nami vstopili v proces dela in soustvarili rešitve, ki so za njih smiselne in ki jih je mogoče implicirati v njihovih življenjskih svetovih. Pri tem se pojavi vprašanje, kje je znotraj teh diskusij in kontekstov varnost in dobro počutje socialnih delavcev in delavk kot druge udeležene strani v odnosu? Vprašljivo je, kako lahko govorimo o kvalitetnem odnosu in kontekstu varnosti oziroma varnega, zaupnega odnosa, če se posvečamo dobremu počutju ter vzpostavljanju občutka varnosti pri zgolj enem od udeležencev v odnosu in ne vseh.

K ideji za temo diplomske naloge me je spodbudila praksa v zadnjih dveh letih študija na Fakulteti za socialno delo. Prakso sem opravljal na Centru za socialno delo Postojna, kjer sem skupaj s tamkajšnjimi socialnimi delavkami med analizo primerov, ki so bili predmet našega dela, in refleksijo dogajanja tako znotraj centrov za socialno delo kot tudi v širši družbi, zaznal mnoge težave, s katerimi se soočajo socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna. Ena izmed bolj izstopajočih, ki so jo večkrat izpostavile tudi same, je bila varnost na delovnem mestu v primeru soočanja z agresivnim in/ali nasilnim vedenjem uporabnikov storitev. Med opravljanjem prakse sem tudi sam bil žrtev verbalnega nasilja in poskusa fizičnega napada, zato sem se odločil, da to problematiko podrobneje raziščem.

Raziskave so pokazale, da je presenetljivo veliko število socialnih delavk napadenih med opravljanjem svojega dela (Balloch, McLean in Pahl, 1998), zaradi česar se mi je omenjena tema oziroma izpostavljena problematika, ki sem jo zasledil tako ob prebiranju literature kot tudi v praksi, zdela ključnega pomena. Prevečkrat se namreč zgodi, da v časopisih, na spletnih portalih in na televiziji zasledimo novice o napadih na socialne delavce in delavke s strani uporabnikov, ki se žal včasih tudi tragično končajo. V sodobni kulturi, ki nikakor ni imuna na nasilje, je tako vsekakor pomembno slišati obe strani. A Možina (2009) v svojem članku zapiše, da obremenitev socialnih delavk in delavcev zaradi nasilnega vedenja uporabnikov prevladuje nad drugimi oblikami obremenitve med delom ter da v Sloveniji raziskav na temo nasilja nad socialnimi delavkami in delavci skorajda ni, zato sem se odločil,

da v svoji diplomski nalogi dam glas socialnim delavkam na Centru za socialno delo Postojna, s katerimi sem tesno sodeloval skozi dvoletno prakso.

Namen diplomskega dela je preučiti varnost socialnih delavk na Centru za socialno delo Postojna v primeru soočanja z nasilnim vedenjem in nasilnimi dejanji uporabnikov, s katerimi pri svojem delu sodelujejo. Želim pridobiti odgovore na to, kakšne oblike nasilje so deležne socialne delavke na Centru za socialno delo Postojna in kakšna je pogostost samega nasilja; preveriti obstoječe mehanizme zagotavljanja njihove varnosti in v prvi vrsti njihov (ne)obstoj ter raziskati kakšno je bilo usposabljanje socialnih delavk na Centru za socialno delo Postojna za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov in kakšne so morebitne neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem uporabnikov, ki se ga poslužujejo. V povezavi s socialnim delom me zanima, kako socialne delavke vidijo svojo varnost v sferi sodobne organiziranosti socialnih služb, kje vidijo možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce ter kakšne oblike dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovale. Nenazadnje je namen diplomskega dela spodbuditi širši družbeni diskurz o tem, kako lahko premostimo trenutne pomanjkljivosti z rešitvami, ki niso v škodo ne uporabnikom socialno varstvenih storitev in ne socialnim delavcem in delavkam ter ustvarjajo varno delovno okolje, v katerem so socialne delavke in delavci varni in lahko v kontekstu varnosti gradijo kvalitetne odnose z uporabniki ter nudijo kvalitetne storitve.

Vloga socialnih delavcev je naslavljanje aktualne problematike, prepoznavanje problemov, ocena potreb v družbi, pridobivanje virov in spreminjanje obstoječih nefunkcionalnih socialno-družbenih struktur (Flaker, 2003a). V socialnem delu zavzemamo ničelno toleranco do vseh oblik nasilja tako v zasebni kot v javni sferi življenja in znotraj slednje tako tudi na področju dela. Ena izmed ključnih vrednot, ki jih zasleduje socialno delo, je pravica do varnosti (Flaker, 2003b).

Zastavil sem si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna v primerih nasilnega vedenja uporabnikov storitev ?
- Kakšne vrste posebnega treniranja za spoprijemanje z morebitnim nasilnim vedenjem uporabnikov storitev so bile deležne socialne delavke na CSD Postojna?
- Kakšne neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem uporabnikov storitev se poslužujejo socialne delavke na CSD Postojna ?
- Katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev so izpostavljene socialne delavke na CSD Postojna in kako pogosto?

- Kako doživljajo varnost na delovnem mestu socialne delavke CSD Postojna ?

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Izvedel sem kvalitativno raziskavo, ki jo sestavlja temeljno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, to so besedni opisi ali pripovedi. Gradivo je bilo obdelano in analizirano besedno, brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila, in brez operacij nad števili (Mesec, 2009). V svoji raziskavi sem zbral besedne opise, ki se nanašajo na raziskovani pojav – varnost socialnih delavk v primeru nasilja tretjih oseb – in jih ustrezno kvalitativno analiziral. Osnovno izkustveno gradivo izvedene raziskave tako sestavljajo pripovedi ali besedni opisi socialnih delavk na Centru za socialno delo Postojna. Izvedena raziskava je hkrati tudi eksplorativna ali poizvedovalna (Mesec, 2009, str. 80), saj sem odkrival doživljanja in poglede socialnih delavk, zaposlenih na Centru za socialno delo Postojna, na varnost in nasilje s strani uporabnikov storitev na delovnem mestu. Raziskava je empirična (Mesec, 2009, str. 84), saj sem preko spraševanja zbral novo izkustveno gradivo.

3.2 Populacija in osip

Populacijo v diplomskem delu predstavljajo socialne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo Postojna v obdobju med 21. 11. 2022 in 15. 2. 2023. Za potrebe svojega diplomskega dela sem za sodelovanje v raziskavi prosil vseh 11 strokovnih delavk, vendar se jih je zaradi prezaposlenosti odzvalo le 7. V raziskavi je prišlo do t. i. osipa, ki se nanaša na postopno ali nepredvidljivo opuščanje sodelovanja posameznikov v študiji ali raziskavi (Flick, 2018). V mojem primeru znaša osip malce več kot tretjina populacije.

3.3 Merski instrument

Merski instrument, uporabljen v raziskavi, je predloga ali vodilo za intervju. Gre za spisek najvažnejših tem, o katerih se želimo pogovarjati z intervjuvanci. Vodilo za intervju vsebuje le okvirne teme ali vprašanja, ki jih nameravamo zastaviti našim vprašancem (Mesec, 2009, str. 240). Za potrebe svoje raziskave sem vnaprej določil okvirne teme in sestavil vprašanja, ki poglobljajo ter raziskujejo širši spekter ključnih raziskovalnih vprašanj, opredeljenih v formulaciji problema. Vodilo za intervju sestoji iz 17 vprašanj, pri čemer je 15 od teh odprtega tipa, za katerega nisem vnaprej določil možne odgovore (Mesec, 2009, str. 243), 2 vprašanja pa sta zaprtega tipa, in sicer sta alternativni in sta možna dva, izključujoča se odgovora (Mesec, 2009, str. 243). Vnaprej določene poglavitne teme raziskovanja in iz njih izhajajoča vprašanja so služila kot osnova za izvedbo delno standardiziranega intervjuja.

Merski instrument je priložen v prilogah.

3.4 Zbiranje podatkov

Metoda zbiranja podatkov je ustno, individualno, enkratno in neposredno spraševanje (Mesec, 2009, str. 214–215). Zbiranje kvalitativnega gradiva je potekalo v dveh terminih. Vse intervjuje sem opravil na Centru za socialno delo Postojna, kjer sem opravljal svojo prakso. Izvedel sem 7 intervjujev, in sicer sem prvih pet opravil v obdobju od 21. 11. 2022 do 16. 12. 2022, ostala dva pa 15. 2. 2023. Pred izvedbo vsakega od intervjujev sem se z vsako socialno delavko, zaposleno na Centru za socialno delo Postojna, najprej individualno dogovoril za termin, ki ji je najbolj ustrežal. Na dan izvedbe intervjuja sem socialno delavko najprej seznanil z namenom svoje raziskave in anonimnostjo intervjuja ter jo prosil za dovoljene za snemanje le-tega. Zvočne posnetke intervjujev sem opravil s pomočjo mobilnega telefona. Vse intervjuvanke so k snemanju privolile. Intervjuji so trajali od 30 do 45 minut. Vsi so bili izvedeni v prostorih Centra za socialno delo Postojna, natančneje v pisarni posamezne socialne delavke.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Zbrane podatke sem obdelala in analiziral na kvalitativen način (Mesec, 2007, str. 27). V procesu transkripcije sem zvočne posnetke intervjujev najprej pretipkal v poseben dokument na računalnik ter vsakemu od intervjujev določil svojo črko od A do F. Med transkripcijo intervjujev sem parafraziral (Mesec, 2007, str. 29) narečne besede in mašila intervjuvank. Sledilo je določanje enot kodiranja (Mesec, 2007, str. 29), pri katerem sem določil izjave, jih zamejil in ustrezno označil. Za boljšo preglednost analize podatkov sem izjave prenesel v tabele in jih odprto kodiral (Mesec, 2007, str. 30). Primer odprtega kodiranja prilagam v Tabeli 1. Pri odprtem kodiranju sem vsaki izjavi določil pojem, pojmom kategorije, nekaterim izjavam tudi nadkategorijo ter formuliral teme. Vsakemu intervjuju posebej je pripadla tabela oziroma razpredelnica odprtega kodiranja. Naslednji korak je bilo osno kodiranje (Mesec, 2007, str. 32), pri katerem sem izpisal nadkategorije in kategorije, ki sodijo k določeni temi, nato pa sem pod njih nanizal še pojme. Pojmom sem nato pripisal označbe izjav. Celotno kvalitativno analizo podatkov sem opravil v Microsoft Word programu. Vsi koraki obdelave podatkov so razvidni na kodirnih listih v prilogi.

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja

D90	<i>Biti varna na delovnem mestu zame pomeni, da se dobro počutim v službi, da nisem ves čas napeta, na preži, da sem sproščena</i>	Dobro počutje in sproščenost	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D91	<i>da imam občutek kolegialnosti med sodelavci, da mi bodo priskočili na pomoč</i>	Pomoč sodelavcev v stiski	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D92	<i>da imam tudi podporo vodstva, da vem, da se bo nekdo postavil zame</i>	Podpora in zaščita vodstva	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D93	<i>in da se lahko svobodno izražam</i>	Svoboda govora	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

4. REZULTATI

V nadaljevanju predstavljam rezultate izvedene kvalitativne raziskave, ki so bili pridobljeni z analizo intervjujev, opravljenih s socialnimi delavkami, zaposlenimi na CSD Postojna. Pridobljeni rezultati se tako nanašajo le na izbrano populacijo, tj. socialne delavke na CSD Postojna, in jih ni mogoče posploševati na vse socialne delavke v Republiki Sloveniji. Predstavljeni rezultati so razvrščeni po temah, ki sem jih oblikoval s pomočjo raziskovalnih vprašanj. Podatki so nadalje razvrščeni po nadkategorijah in kategorijah, ki sem jih oblikoval med odprtim kodiranjem. Zapis rezultatov sooblikujejo tudi nekatere izjave socialnih delavk na CSD Postojna; za boljšo preglednost pa so te izjave opremljene s številko izjave ter zapisane v ležeči pisavi.

4.1 Sistem varovanja

4.1.1 Formalni sistem varovanja

4.1.1.1 Zaposleni na CSD Postojna

Pri raziskovanju formalnega sistema varovanja, ki je trenutno vzpostavljen na CSD Postojna, nekatere od socialnih delavk v prvi vrsti izpostavljajo ravnanje zaposlenih na CSD Postojna, predvsem socialnih delavk, ki se ga poslužujejo v primerih, ko se uporabniki storitev odzivajo nasilno ali če tovrsten odziv uporabnikov zaradi predhodnega dela z njimi pričakujejo že v naprej. Dve socialni delavki tako navajata, da je formalni sistem varovanja: »[...] vzpostavljen tako, da če imamo kakšnega zelo nasilnega uporabnika oziroma uporabnico ali če na podlagi vsebine pogovora predvidevamo, da bi do takšne situacije lahko prišlo, obvestimo svoje sodelavke, zlasti tiste v sosednjih pisarnah, da so pozorni na dogajanje v pisarni, kjer se pogovor odvija.« (A1) oziroma: »Na samem začetku je bistveno, da, če vemo, da na pogovor prihaja uporabnik oziroma uporabnica, ki bi lahko bil nasilen/na oziroma je bil/a v preteklosti že nasilen/na, potem o tem obvestimo sodelavke, da so pozorne na dogajanje.« (D3). Ena od socialnih delavk k temu dodaja preverjanje dogajanja v pisarni s strani ostalih sodelavk: »Bistvo tega je, da če sodelavka zasliši, da nekaj ni v redu, da pride preverit, kaj se dogaja, če morebiti potrebuješ pomoč ...« (A2). Kot del formalnega sistema varovanja znotraj prostorov CSD Postojna, nekatere socialne delavke izpostavljajo tudi prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru: »drugače pa, če vemo, da pričakujemo uporabnika oziroma uporabnico, ki bi lahko bil/a nasilen/na, prosimo sodelavke, če lahko prisostvujejo na pogovoru.« (C3) in »Če obstaja potreba po tem, sva na pogovoru prisotni tudi po dve strokovne delavke, drugače poskusimo pogovor izvesti ena na ena.« (D4). Nadalje več

kot polovica socialnih delavk omenja, da se v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev pogovor prekine in se o nasilju obvesti vodstvo CSD Postojna: *»Dogovorjeni smo, da v primeru, če je uporabnik pretirano nasilen ali ne želi slediti nekim konstruktivnim smernicam razgovora, prekinemo pogovor in o tem obvestimo vodstvo.«* (B3); *»O vsakem nasilju, ki se zgodi, bodisi da je to verbalno, psihično, fizično ali spolno nasilje, je potrebno nemudoma obvestiti vodstvo.«* (D9); *»Dogovorjeni smo, da v primeru nasilja zaključimo pogovor z uporabnikom in obvestimo vodstvo.«* (E1). Pred samo prekinitvijo pogovora dve socialni delavki izpostavljata, da se uporabnika, ki v pogovoru nastopa nasilno, opozori, preden se pogovor povsem zaključi: *»Naša praksa je, da v kolikor je uporabnik nasilen, se najprej pogovorimo z njim mirno, torej, da mu povemo, da je tovrstno obnašanje nesprejemljivo in da se bo pogovor zaključil, če se bo tovrstno vedenje nadaljevalo.«* (F1) Ena od socialnih delavk formalni sistem varovanja na CSD Postojna v kontekstu ravnanja zaposlenih dopolni še s preostalimi protokoli, ki vključujejo zapustitev prostora, v katerem se nasilje izvaja, bodisi da to stori uporabnik: *»Če se nasilje na tej točki ne zaustavi, se pogovor prekine, bodisi tako da prostor zapusti uporabnik in se mu da vedeti, da se bo pogovor nadaljeval, ko se bo umiril.«* (D6) ali pa socialna delavka: *»v skrajnih primerih pa prostor zapustimo socialne delavke.«* (D7). Po pričevanju ene od socialnih delavk imajo strokovne delavke tudi možnost vključitve pomočnice direktorice v pogovor, ki pomaga pri razreševanju nastale situacije: *»Možna je tudi vključitev pomočnice direktorice, ki na razumevajoč način, a hkrati z odločnim nastopom poskuša umiriti razburjenega uporabnika.«* (D8). V primerih, ko socialna delavka o doživetem nasilju s strani uporabnikov storitev ne more vodstvu poročati sama, so to dolžne storiti njene sodelavke: *»če to ni mogoče pa (obvestimo) svojo sodelavko in ta potem obvesti nadrejene.«* (D10).

4.1.1.2 Policija

Pomemben del formalnega sistema varovanja na CSD Postojna je policija. V intervjujih so vse socialne delavke izpostavile, da jo v primeru večje ogroženosti s strani uporabnikov storitev vedno pokličejo: *»Vem, da v primeru, da je situacija neobvladljiva, pokličemo policijo«* (C2); *»Če je situacija hudo ogrožajoča, pa se pokliče tudi policijo.«* (D11); *»ter po potrebi, v primeru večje ogroženosti, pa (obvestimo) tudi policijo.«* (E2). Po interveniranju policije pa dve izmed socialnih delavk izpostavljata tudi možnost podaje kazenske ovadbe: *»in podamo prijavo.«* (B5); *»policija nas potem tudi vpraša, ali bomo podali kazensko ovadbo ali ne.«* (F3). Nekoliko nenavaden se mi je zdel odgovor ene od socialnih delavk, ki je eksplicitno

poudarila, da policijo običajno pokličejo le takrat, ko pride do fizičnega nasilja: *»Policijo se kliče zgolj v primerih, ko so uporabniki oziroma uporabnice fizično nasilni/e.«* (F4).

4.1.1.3 Smernice in priporočila

Med izvajanjem intervjujev je ena od socialnih delavk v svojem odgovoru izpostavila tudi dva dokumenta o smernicah in priporočilih ravnanja v primeru nasilja tretjih oseb nad socialnimi delavkami: *»Imamo dva dokumenta, ki vzpostavljata nek sistem ravnanja v primeru nasilja tretjih oseb. Prvi se imenuje Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja tretjih oseb«* (D1), *»drugi pa Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb.«* (D2).

4.1.1.4 Informiranost

Pri pogovoru o formalnem sistemu varovanja na CSD Postojna, se je pokazalo tudi, da nekatere socialne delavke pravzaprav niso seznanjene z obstoječimi varnostnimi protokoli in tako izpostavljajo, da *»S kakšnim prav posebnim, natančnim varnostnim protokolom nisem bila nikoli seznanjena.«* (B1) ter dodajajo, da *»V tem času, kar sem zaposlena, nisem nikoli zasledila, da bi imeli neke lastne interne smernice ali protokole, ki bi nam narekovali, kako reagirati v primerih, ko so uporabniki nasilni do nas, oziroma nisem bila o tem seznanjena.«* (E3). Zaradi neseznanjenosti s formalnim sistemom varovanja, se v primeru nasilja na delovnem mestu s strani uporabnikov storitev nekatere socialne delavke ravna po tem, *»kar sem slišala oziroma videla pri ostalih sodelavkah.«* (B2). Tako se je pokazalo, da v nekaterih primerih prihaja do izmenjave informacij med sodelavkami o tem, kakšen naj bi bil vzpostavljen formalni sistem varovanja.

4.1.1.5 Okrepitev

Pri okrepitvi formalnega sistema varovanja me je zanimalo, kako socialne delavke na CSD Postojna doživljajo trenutno vzpostavljen sistem in kje same vidijo možnosti za izboljšavo. V intervjujih so se pojavili raznoliki odgovori, ki skupaj sestavljajo konstruktiven mozaik rešitev za pomanjkljiv sistem varovanja CSD Postojna, znotraj katerega vse socialne delavke čutijo potrebo po dodatni zaščiti: *»Doživljam ga kot nepopolno zastavljene. Veliko je prostora za izboljšave.«* (C11); *»Na našem CSDju vidim, da imamo veliko lukenj in pomanjkljivosti v varnostnem sistemu«* (E11); *»Obstoječi formalni sistem se mi zdi zelo šibek in potreben posodobitve.«* (F9). Prevladujoča okrepitev formalnega sistema varovanja, ki so jo predlagale vse socialne delavke, je v prvi vrsti namestitev t. i. panik stikal: *»Osebnostno bi rada,*

da bi imeli panik stikala» (A18), a dve od socialnih delavk smisel v le-teh vidita zgolj in samo »[...] če bi se služba, ki bi bila pristojna, da na pritisk, opozorilo o nevarnosti odgovori, odzvala v čim krajšem času oziroma nemudoma. V nasprotnem primeru se mi tovrsten ukrep ne zdi smiselna.« (A19). Nekatero socialne delavke kot dodatno zaščito vidijo tudi varnostnika, ki bi stal pred vhodom v stavbo CSD-ja in ne neposredno pred pisarnami, saj menijo, da bi v nasprotnem primeru na CSD-ju vladalo nekoliko neprijetno vzdušje: »Prav tako bi lahko imeli varnostnika, ki bi bil postavljen pred vhodom v stavbo, ne bi pa rada videla, da bi stal neposredno pred pisarnami, saj menim, da bi s tem ustvaril nekoliko nesproščeno, neprijetno in nezaupno vzdušje.« (A21); »in varnostnika, ki bi stal pred vhodom v stavbo.« (E14). Kot eno od ključnih rešitev za izboljšanje formalnega sistema varovanja pa socialne delavke soglasno navajajo tudi prilagoditev prostorov: »Menim, da bi morali dobiti tudi nove prostore« (B21), ki bi med drugim omogočali sedenje ob izhodu: »in bi bile socialne delavke obrnjene tako, da bi bile bližje vratom, saj je zdaj ravno obratno.« (D33) in bili ustrezne velikosti za zagotavljanje in svobodno reguliranje medosebne razdalje med uporabniki storitev in socialnimi delavkami: »da bi bile pisarne večje, da se zagotovi boljša medosebna razdalja.« (F12). Za boljši pregled nad stanjem varnosti na CSD Postojna in pojavnostjo samega nasilja s strani uporabnikov storitev pa več kot polovica intervjuvank vidi rešitev tudi v posebnih internih sestankih, na katerih bi naslavljali problematiko nasilja nad socialnimi delavkami in izvajali pregled nad obstoječimi varnostnimi protokoli: »Prav tako se mi zdi uporabno, da bi uvedli sestanke, na katerih bi izvajali nekakšno refleksijo in pregled nad trenutnimi mehanizmi in kakšna je uspešnost le-teh« (B18); »Prav tako bi se mi zdelo nujno potrebno, da bi organizirali redne sestanke, kjer bi se pogovorili o nasilnih incidentih, jih analizirali, reflektirali in oblikovali smernice ravnanja oziroma postopanja v primeru nasilja v prihodnje.« (F15), vse skupaj pa bi podkrepile tudi z rednimi izobraževanji o nasilju in uporabnikih storitev, ki se vedejo nasilno: »V veliko pomoč bi bila tudi redna strokovna izobraževanja in usposabljanja na temo nasilja, torej, kako preprečiti nasilne odzive, kako se odzvati v primeru, ko do nasilja pride, kakšni so pravnoformalni postopki, kakšna pomoč nam je na voljo ...« (E19). V navezavi na predhodno omenjena dokumenta, povezana s smernicami in priporočili ravnanja v primeru nasilja tretjih oseb, se mi zdi pomembno izpostaviti predlog dveh socialnih delavk: »Za začetek menim, da bi se morale vse stvari, ki so napisane v prej omenjenih dokumentih, tudi v praksi bolj dosledno izvajati.« (D24).

4.1.2 Nadzor nad mehanizmi varnosti

4.1.2.1 Pomanjkanje nadzora

Pri nadzoru nad mehanizmi varnosti sem želel raziskati, kdo na CSD Postojna izvaja nadzor nad le-temi in kako nadzor poteka. Iz odgovorov socialnih delavk je razvidno, da so socialne delavke pri ocenjevanju uspešnosti formalnih varnostnih ukrepov in njihove učinkovitosti odvisne od lastne presoje: *»Pravzaprav smo odvisne od samih sebe, na kakšen način se bomo odzvale, kaj bomo naredile in kakšne posledice bo to imelo ter nenazadnje kakšna bo uspešnost tega.«* (A13). Skozi analizo odgovorov vseh intervjuvank tako ugotavljam, da na CSD Postojna ni nadzora nad mehanizmi varnosti: *»Tega iskreno mislim, da ni. Nisem zasledila, da bi to kdo počel.«* (Č9) in internih sestankov na katerih bi se izvajal pregled nad stanjem obstoječega sistema ter njegovo uspešnostjo: *»Tudi ni nikakršnih sestankov, na katerih bi tovrstne teme, povezane z nasiljem uporabnikov in našo varnostjo, naslavljali.«* (B13).

4.2 VODSTVO

4.2.1 Odnos vodstva do varnosti

4.2.1.1 Pozitiven

Pri pogovoru o odnosu vodstva CSD Postojna do varnosti na delovnem mestu in splošnem občutku zaščitenosti me je predvsem zanimalo, kako socialne delavke vidijo, čutijo in zaznavajo vlogo vodstva pri sistemu varovanja in znotraj tega njihove skrbi za varnost zaposlenih. Pokazalo se je, da se več kot polovica socialnih delavk strinja, da imajo podporo predvsem s strani pomočnice direktorice: *»Res je, da se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ji zaupamo določene stvari«* (B7); *»Veliko se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ki ima pisarno v naši bližini«* (C4); *»Imamo odlično pomočnico direktorice, ki nam je vedno pripravljena priskočiti na pomoč tudi v tem smislu, da prisostvuje kakšnemu pogovoru, in nas je vedno pripravljena zaščititi.«* (D20). Sicer pa o pozitivnem odnosu s strani vodstva poročajo tri socialne delavke, ki navajajo, da jih vodstvo spodbuja pri medsebojni povezanosti, pozornosti na dogajanju v sosednjih pisarnah, jasnem zastavljanju strategij dela, načrtovanju pogovorov in dejanj, načrtovanju dejavnikov tveganj in *»v splošnem vlada ničelna toleranca do nasilja.«* (A9).

4.2.1.2 Negativen

Preostale štiri socialne delavke v pogovoru o odnosu vodstva do varnosti zaposlenih zaznavajo pomanjkanje zanimanja vodstva za njihov občutek varnosti: *»Nihče me še nikoli ni*

vprašal niti, kako varno se počutim, ali se lahko ustrezno zavarujem, kje opažam morebitne pomanjkljivosti [...] Skratka nič.« (B14). Socialne delavke na CSD Postojna izpostavljajo, da vodstvo zelo slabo skrbi za njihovo varnost: »Menim, da vodstvo zelo slabo skrbi za našo varnost.« (B6); »drugače, da bi iz vodstva posebej namenjali pozornost naši varnosti ali da bi jih posebej skrbelo za našo varnost in prisotnost samega nasilja, pa nimam občutka.« (C5); »Ne zaznavam pretirane prisotnosti vodstva pri skrbi za mojo varnost« (Č4). V skladu z negativnim odnosom vodstva do varnosti socialnih delavk tako socialne delavke čutijo, da so v kontekstu varnosti in zaščite pred nasiljem uporabnikov storitev prepuščene same sebi: »Počutim se prepuščeno sami sebi in se tudi pogosto ravnam po svojem občutku in zdravi kmečki pameti.« (B10); »Sicer pa smo večinoma prepuščeni sami sebi, svoji iznajdljivosti in do sedaj pridobljenemu znanju. Bolj menim, da socialne delavke med sabo skrbimo druga za drugo kot pa samo vodstvo.« (Č7); »Menim, da celoten sistem sloni predvsem na tej medsebojni pomoči med sodelavci.« (E15). Ena od socialnih delavk negativen odnos vodstva do varnosti oriše s primeroma o nedoslednosti vodstva pri posredovanju informacij o nasilju nad socialnimi delavkami in z nedoslednostjo pri namestitvi varnostnih naprav: »Na enem od srečanj z vodstvom vem, da je bilo nekaj govora o tem, da bi namestili panik stikala, ampak potem iz tega ni bilo nič.« (C10), katerih uporaba je tudi zapisana v predhodno omenjenih dokumentih o smernicah in priporočilih ravnanja v primeru nasilja tretjih oseb.

4.2.1.3 Dodatni ukrepi

V intervjujih s socialnimi delavkami me je prav tako zanimalo, ali je vodstvo sprejelo kakšne dodatne specifične ukrepe, ki veljajo zgolj in samo za CSD Postojno in odgovarjajo na varnostne potrebe njihovega delovnega okolja. Vse socialne delavke so v odgovoru dejale, da na interni ravni po njihovi vednosti niso bili sprejeti nobeni dodatni ukrepi: »Z nobenimi dodatnimi ukrepi, ki bi bili sprejeti, pa sama osebno nisem bila seznanjena in kot vem, niso bili nikoli sprejeti.« (A10).

4.3 Znanja in veščine

4.3.1 Vrsta

4.3.1.1 Verbalna

Pri znanjih in veščinah me je zanimalo predvsem, kakšna znanja in veščine uporabljajo socialne delavke, ko prihajajo v stik z uporabniki storitev, ki se odzivajo z nasiljem. Pokazalo se je, da prevladujejo predvsem verbalna znanja in veščine, med katerimi socialne delavke izpostavljajo, da v primeru uporabnikove razburjenosti in agresivnosti v prvi vrsti pustijo

uporabniku, da pove do konca: *»Tu se predvsem zanašam na to, da uporabnikom, ki so razburjeni oziroma jezni in začnejo z nekim nasiljem na verbalni ravni, pustim, da se najprej izrazijo do konca«* (E21) in jih vmes med govorjenjem ne prekinjajo: *»da uporabnikov ne prekinjam tudi, ko so razburjeni«* (A33). Nekatere od socialnih delavk navajajo izražanje empatije: *»da poskušam razumeti človeka, ki pride k meni v stiski, oziroma izražam neko empatijo«* (B58), svobodo v izražanju: *»lahko izražamo svoja čustva, želje, potrebe in mnenje na način, da se lahko samostojno vsak izrazi na zase značilen način«* (C24) in asertivno komunikacijo: *»Veliko mi je v pomoč tudi znanje iz asertivne komunikacije«* (E27). Kot pomembno znanje in veščino, na katera se zanašajo socialne delavke pri svojem delu v primeru soočanja z nasiljem s strani uporabnikov storitev, je postavljanje in spoštovanje osebnih meja: *»Zelo mi je v pomoč tudi znanje o postavljanju osebnih meja in hkrati zavedanje o tem, da imajo tudi drugi svoje osebne meje, ki jih seveda moram upoštevati in spoštovati.«* (C26). V primerih, ko uporabniki z nasilnim vedenjem ne prenehajo, nekatere od socialnih delavk navajajo transparentno komunikacijo v smislu seznanitve uporabnika storitev s postopki ravnanja v primeru nadaljevanja nasilja: *»ga seznanim s tem, kako bom ravnala v primeru, da se bo pogovor nadaljeval v smeri nasilja«* (D20). V intervjujih se je prav tako pokazalo, da se več kot polovica socialnih delavk v skladu s temeljnimi prvinami in univerzalijami socialnega dela za vzdrževanje varnega, zaupnega in nenasilnega okolja trudi vzpostavljati t. i. delovni odnos: *»Tu se poslužujem zlasti nekega znanja o tem, kako vzpostaviti delovni odnos z uporabnikom«* (Č20); *»in na splošno kot nekakšna preventiva znanje o tem, kako vzpostavljamo delovni odnos z uporabniki.«* (E28). Med posamičnimi izjavami pa socialne delavke navajajo tudi dajanje pohval, refleksijo medsebojnega vpliva, nepristranskost, skrb za varen prostor, naslavljanje motenj itd.

4.3.1.2 Neverbalna

Poleg verbalnega znanja in veščin, povezanih s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, socialne delavke navajajo neverbalne veščine, med katerimi izstopajo: *»[...] aktivno poslušam [...]«* (A32), umirjen govor: *»[...] da ohranjaš neko mirnost v glasu, [...]«* (D49) in opazovanje oziroma usmerjanje pozornosti na neverbalno komunikacijo uporabnikov storitev: *»Vedno opazujem tudi neverbalno komunikacijo uporabnika in tako presojam, ali se pogovor odvija v smeri, ki je za uporabnika konstruktivna, ali se nahajamo v območju nezadovoljstva in se z uporabnikom oddaljujeva«* (Č51). Zelo zanimiv se mi je zdel odgovor ene od socialnih delavk, ki kot posebno neverbalno veščino pri soočanju z nasilnim

vedenjem uporabnikov storitev navaja izogibanje temu, da bi navzven delovala prestrašeno: »[...] da pokažem, da me ni strah« (F21).

4.3.2 Viri

Pri virih znanja in veščin, ki se ga socialne delavke poslužujejo pri svojem delu, ko se soočajo z nasiljem s strani uporabnikov storitev, se pojavljajo zelo raznoliki in pestri odgovori. Med posamičnimi odgovori, ki obsegajo izobraževanje o transakcijski analizi, nenasilni komunikaciji, teoriji izbire, de-eskalacijskih in eskalacijskih tehnikah, asertivni komunikaciji ter tudi študentsko delo: »Med študijem sem kot študentka delala na izterjavah in tu sem pridobila veliko znanja o tem, kako v stanju razburjenosti pomiriti človeka« (D45) in predhodna zaposlitev, izstopajo pa zlasti delovne izkušnje socialnih delavk: »Prav tako sem tekom svojega dela spoznala« (Č26) in splošno znanje, ki so ga pridobile na Fakulteti za socialno delo: »Vsa znanja, ki jih uporabljam pri soočanju s tovrstnimi uporabniki, so predvsem splošna znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo« (B26). Dve socialni delavki v povezavi s Fakulteto za socialno delo kot pomemben vir njunih znanj in veščin pri spopadanju z nasiljem omenjata študijsko prakso: »[...] tudi med študijsko prakso meni, da sem pridobila veliko znanja za delo v okoliščinah, kjer se uporabniki odzivajo nasilno.« (A26); »Znanja in veščine, ki se jih poslužujem pri delu z nasilnimi uporabnicami in uporabniki, ki tekom dela postanejo nasilni, so last izkušnje iz študijske prakse.« (D35).

4.3.3 Pomanjkljivosti

Med izvajanjem intervjujev je ena od socialnih delavk zaupala, da sama nima specifičnih znanj za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev: »Prav konkretna znanja, ki bi bila vezana zgolj in samo na nasilno vedenje uporabnikov in soočanje z le-tem, moram priznati, da pravzaprav nimam.« (B25).

4.4 Treniranje

4.4.1 Center za socialno delo

4.4.1.1 Odsotnost treniranja

Pri treniranju socialnih delavk za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev me je zanimalo, ali so bile socialne delavke na CSD Postojna deležne posebnega usposabljanja in izobraževanja za odzivanje in ravnanje v situacijah, ko so uporabniki storitev nasilni, in sem jih pri tem prosil, naj mi jih opišejo. Opisi so žal ostali prazni in neizpolnjeni,

saj so vse socialne delavke v raziskavi dejale, da tekom svojega dela na CSD Postojna niso bile nikoli trenirane za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev: *»Med svojim delom na CSD Postojna nisem bila nikoli deležna posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov.«* (A38); *»Oh ne, to pa res ne. Nikakršnih posebnih treningov ali usposabljanj nisem bila deležna.«* (C27); *»Ne, nikoli nismo imeli nobenega posebnega treniranja ali usposabljanja prav za delo z nasilnimi uporabniki in kako se odzivati v primeru nasilja tretjih oseb.«* (D50).

4.4.1.2 Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja

Ker se je pokazalo, da socialne delavke niso bile deležne posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov, sem se odločil, da namesto tega, kaj bi morale biti skupaj s socialnimi delavkami, naredim premik k temu, kaj bi lahko bilo. V intervjujih sem tako socialne delavke povprašal, kakšna dodatna izobraževanja in usposabljanja bi si želele, da bi svoja znanja in veščine ravnanja in odzivanja v primeru nasilja uporabnikov storitev nadgradile in izpopolnile. Med vsemi odgovori najbolj izstopata dva in sicer je več kot polovica socialnih delavk dejala, da bi si želele predvsem izobraževanja in usposabljanja na temo metod in strategij dela z nasilnimi uporabniki storitev: *»kakšne so metode in strategije dela s tovrstnimi uporabniki«* (B36); *»Mogoče bi si želela, da bi se lahko udeleževale več izobraževanj na temo o tem, kakšne so nove metode in tehnike, ki se trenutno razvijajo za delo z uporabniki, ki se vedejo nasilno«* (Č31) ter kako se zaščiti pred nasiljem tako v smislu preventive kot tudi v primeru, ko nasilje nastopi: *»[...] kako se zaščitiš pred nasiljem, da hkrati nisi pretirano pokroviteljski oziroma degradirajoč do uporabnikov.«* (D52); *»Rada bi se tudi posebej usposobila v tem, kako vnaprej načrtovati svojo zaščito.«* (E34). Poleg že omenjenega nekatere socialne delavke izražajo željo po dodatni izobrazbi in usposabljanju pri učinkovitem postavljanju meja, postopku ravnanja v primeru doživljanja nasilja, vplivu verbalnega in neverbalnega odzivanja socialnih delavk na odzivanje uporabnikov storitev ter željo po spoznanju razlogov za nasilno vedenje uporabnikov storitev in pogovorne veščine za delo z uporabniki storitev, ki so nasilni. Pri doživljanju nasilja je ključnega pomena, da žrtev prejme pomoč in podporo, pri čemer ena od socialnih delavk izpostavlja, da bi si želela tudi izobraževanje na temo, kje lahko socialne delavke poiščejo pomoč: *»[...] in kam se lahko obrneš po pomoč po doživetem nasilju s strani uporabnikov.«* (E35). Zanimiv je tudi predlog ene od socialnih delavk, da bi v program izobraževanja in usposabljanja socialnih delavk na delovnem mestu lahko vključili tudi *»[...] učenje konkretnih veščin, kot je na primer tudi samoobramba.«* (B38).

4.4.1.3 Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj

Socialne delavke so na vprašanje o doprinosu usposabljanj in izobraževanj na področju spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev odgovorile, da bi veliko pridobile zlasti na samozavesti: *»Z dodatnim izobraževanjem menim, da bi pridobila predvsem na samozavesti.«* (C31). Pozitivno vrednost dodatnih usposabljanj in izobraževanj vidijo tudi v odločnosti, osebnostni rasti, osebni moči, boljši pripravljenosti za odzivanje in ukrepanje: *»kot tudi v tem, da bi se lažje spomnila v kritičnih dogodkih, kako odreagirati, da ne bi padla v neko fazo zamrznitve.«* (D54), zaščiti pred fizičnimi poškodbami in psihološkimi stiskami, vsesplošnem izboljšanju lastne varnosti v smislu lažjega postavljanja meja ter boljšem prepoznavanju nasilja. Ena od socialnih delavk meni, da bi s pridobljenim dodatnim znanjem in veščinami znala bolj ustrezno in učinkovito postopati v primeru nasilja uporabnikov storitev, spet druga navaja, da bi se s tem izognila potenciranju in razmišljanju o lastnem strahu: *»[...] da ne zapadeš v neko potenciranje in razmišljanje o lastnem strahu, saj s tem situacija lahko potencialno uide izpod nadzora in eskalira v hujše oblike nasilja.«* (A44).

4.4.2 Fakulteta za socialno delo

4.4.2.1 Vloga

Socialne delavke na CSD Postojna vidijo kot pomembnega akterja na področju treniranja bodočih socialnih delavk in delavcev pri spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev tudi Fakulteto za socialno delo. Intervjuvanke so povedale, da Fakulteto za socialno delo smatrajo za institucijo, ki je dolžna posredovati znanje o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev: *»Osebnostno menim, da ima FSD zelo pomembno vlogo na tem področju, saj predstavlja nek temelj in zakladnico znanja bodočih socialnih delavk in delavcev.«* (A45); *»Fakulteta je neka zelo široka in strnjena baza znanja, je ključna institucija, ki nas bodoče socialne delavce in delavke opremi z znanjem za delo v praksi v tovrstnih situacijah.«* (E38). Ena od socialnih delavk vidi vlogo Fakultete za socialno delo kot ključno institucijo *»[...] ki odraža sliko socialnega dela in njegove kompetentnosti za delovanje v aktualnih družbenih razmerah.«* (C32). Po mnenju nekaterih socialnih delavk fakulteta s svojim delovanjem odraža občutljivost za dogajanje v sodobnem času in je dolžna apelirati na državne organe, da oblikujejo enotni sistem varovanja vseh centrov za socialno delo, da opozarja na obstoj nasilja nad socialnimi delavkami in oblikuje predloge za izboljšanje trenutnega sistema varovanja. Med drugim naj bi bila vloga Fakultete za socialno delo tudi aktivno delovanje na področju opolnomočenja socialnih delavk, da prijavijo nasilje uporabnikov storitev, in v prevzemanju odgovornosti za usposabljanje spoprijemanja z

nasilnim vedenjem uporabnikov storitev: »Menim, da je Fakulteta za socialno delo do neke mere odgovorna za treniranje za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov.« (D55).

4.4.2.2 Spremembe učnega načrta

Da bi bile socialne delavke in delavci v prihodnje bolj pripravljeni na odzivanje na nasilje uporabnikov storitev, usmerjeno proti njim, in v splošnem na ravnanje v primeru nasilja na delovnem mestu, si socialne delavke na CSD Postojna želijo posodobitve učnega programa na Fakulteti za socialno delo. Ta bi vključeval teme, povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami: »Zelo koristno se mi zdi, da bi vpeljali teme, ki bi se posvečale nasilju nad strokovnimi delavci« (E41); »V bodoče menim, da bi morali na fakulteti več govoriti o nasilju uporabnikov do socialnih delavk in delavcev« (F35). Kot pomemben prispevek k boljšemu učnemu programu na področju nasilja do socialnih delavk pa te navajajo tudi učenje o vzrokih za nasilno vedenje uporabnikov storitev: »[...] zato bi bilo zelo dobrodošlo, da bi vpeljali teme, kjer bi študentje pridobili informacije o tem, kaj so razlogi za nasilno vedenje uporabnikov, zakaj do nasilja pride« (C35), metodah in strategijah dela v primeru nasilja uporabnikov storitev: »Vsekakor moram izpostaviti, da so mi manjkala predavanja in pogovori o tem, kakšne so metode in strategija dela v primeru nasilja, ne zgolj takrat, ko so uporabniki žrtve, ampak tudi ko smo socialne delavke tarče nasilja s strani naših uporabnikov.« (D56) ter metodah in strategijah lastnega zavarovanja pred nasiljem uporabnikov storitev: »posredovati študentom znanje o strategijah zavarovanja v tovrstnih situacijah « (F36). Poleg vzrokov za nasilno vedenje uporabnikov storitev dve socialni delavki navajata, da bi si na Fakulteti za socialno delo želeli izobraževanja o tem »kakšne so posledice nasilja« (C37) uporabnikov storitev in v kontekstu poznavanja svojih pravic tudi, kakšna je obstoječa zakonodaja na področju nasilja. Na nekoliko bolj praktični ravni ena od socialnih delavk izpostavlja, da bi si želela na študijskih vajah več t. i. igre vlog v nasilnih situacijah med socialno delavko in uporabniki storitev: »Menim, da bi v sklopu fakultete morali v izobraževalni program vključiti več vaj na temo igre vlog v nasilnih situacijah« (Č39); dve socialni delavki pa predlagata delavnice, na katerih bi se študentje in študentke imeli priložnost preizkusiti v ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev: »Menim, da bi se fakulteta morala tudi bolj povezati z raznimi drugimi organizacijami, ki delujejo na področju nasilja, in bi organizirali neke delavnice, kjer bi imeli študenti možnost konkretnega praktičnega učenja v tovrstnih situacijah [...]« (E44). V smislu pomoči in predelovanja nasilnih situacij, ki študente razbremenjujejo in pripravljajo na delo na področju nasilja, ena od socialnih delavk izpostavlja terapevtsko vključevanje študentov za delo na odnosu do nasilja: »[...] da bi morali imeti

študentje in študentke tudi možnost nekakšnega terapevtskega vključevanja v smislu, kje sem jaz s tem nasiljem, kaj doživljam ob le-tem, ali lahko delam z nasiljem, nasilnimi uporabniki, kaj potrebujem na tem področju, da bom zmoغل/la» (A48), druga pa jo dopolni s predlaganim učenjem o razbremenitvi in samopomoči študentov v primeru doživetega nasilja: »[...] in tudi, kako se razbremeniti tovrstnih dogodkov, torej, kako jih uspešno predelati, kakšne so tehnike samopomoči v teh primerih in tako dalje.« (E43).

4.5 Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev

4.5.1 Delovno okolje

4.5.1.1 Pisarna

Med svojim delom in pri soočanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev se socialne delavke na CSD Postojna poleg formalnega sistema varovanja poslužujejo neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, ki se nekoliko razlikujejo glede na vrsto delovnega okolja. V prostorih CSD-ja oziroma v svojih pisarnah socialne delavke vedno poskrbijo za to, da imajo v svoji bližini telefon, s katerim lahko pokličejo pomoč, če bi jo potrebovale: *»Predvsem sem pozorna na to, da imam vedno nekje na mizi, pri roki telefon« (A55); »Prav tako vedno poskrbim za to, da imam pri roki telefon, da lahko pokličem sodelavko ali pa policijo, če bi bilo to potrebno.« (C42).* Nekatere od socialnih delavk navajajo, da v določenih primerih, pustijo tudi priprta vrata: *»Včasih tudi pustim priprta vrata.« (E48)* ali pa prosijo za pomoč in prisostvovanje na razgovoru svojo sodelavko, predvsem če ocenijo, da bi uporabnik lahko bil nasilen: *»Če na primer poznam primer, ali je bilo pred prihodom uporabnikov iz telefonskega klica razvidno, da so razburjeni in se ne počutim dovolj varno, da bi pogovor izpeljala sama, potem vedno prosim sodelavko, da opravi pogovor skupaj z mano.« (C41); »Predvsem tako, da delam v paru, če pričakujem, da bi uporabnik lahko bil nasilen ali je materija problematike občutljiva v smislu, da je za uporabnika neugodna.« (F38).* Kot pomemben vir neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev več kot polovica socialnih delavk zaznava posluževanje pridobljenih znanj in veščin: *»Predvsem tako, da se poslužujem na začetku izpostavljenih znanj in veščin.« (D60).* Dve socialni delavki sta povedali, da za lastno varnost v pisarni poskrbita tako, da z mize odstranita vse potencialno nevarne predmete, ki bi jih uporabniki lahko uporabili kot orožje: *»vedno poskrbim za to, da nimam ostrih predmetov na mizi« (Č52); »Prav tako pa poskrbim za to, da na mizi nimam nikakršnih ostrih in težkih predmetov, ki bi jih*

uporabnik lahko uporabil za poškodovanje.» (D62). V posamičnih odgovorih se kot neformalne oblike skrbi za lastno varnost pojavijo pozornost na delovanje telefona, odprta vrata ob neobčutljivih temah, vzdrževanje medosebne razdalje in tudi humor: *»Velikokrat pa se poslužujem tudi humorja, torej, da v stanju neke napetosti vnesem malce humorja, kar nekoliko razbremeni in pomiri situacijo.*« (A59).

4.5.1.2 Teren

Pri odgovorih na vprašanje o neformalnih oblikah zaščite na terenu so socialne delavke nekoliko bolj enotne. Vse so izpostavile, da na teren vedno hodijo v paru in uporabnikov skoraj nikoli ne obiskujejo same: *»Ko opravljam obiske na domu, vedno poskrbim za to, da grem v paru, torej nikoli nisem sama.*« (B61); *»Če se le da, grem na teren vedno v paru.*« (E51); *»Na teren grem vedno skupaj s sodelavko, nikoli sama.*« (F40). Preden se odpravijo na teren, socialne delavke vedno s seboj vzamejo tudi mobilni telefon: *»[...] in vedno nosim s seboj mobilni telefon*« (A63), ob prihodu na teren pa vedno avto parkirajo obrnjenega proti cestišču: *»Avto vedno pustim parkiran tako, da je obrnjen proti cesti*« (C44). Pri opravljanju razgovorov v uporabnikovem domu nekatere socialne delavke vedno poskrbijo, da sedijo ob izhodu iz prostora, v katerem pogovor poteka: *»[...] in se vedno usedem na stol, ki je bliže vratom.*« (Č57). Med odgovori na vprašanje o skrbi za lastno varnost na terenu se pojavi skrb za to, da so ključi pospravljeni v posebnem žepu, tako da socialna delavka v primeru incidenta ne izgublja časa z iskanjem ključev, parkiranje avta brez možnosti zapore izhoda, polnjenje mobilnega telefona pred odhodom na teren ter opravljanje pogovorov z uporabniki na hodniku ali pred njihovim domom v primeru večjega tveganja. Ena od intervjuvank izpostavlja, da v določenih primerih, ko se na teren odpravi s taksijem, prosi za pomoč in pozornost na dogajanje taksista: *»Običajno, če se na teren odpeljem s taksijem, prosim, da so pozorni na dogajanje, in vedno so pripravljeni priskočiti na pomoč.*« (D65).

4.5.2 Uspešnost

4.5.2.1 Merilo

Pri vprašanju o uspešnosti neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev nekatere socialne delavke v odgovorih navajajo kriterije, po katerih presojujejo njihovo uspešnost. Več kot polovica socialnih delavk je povedala, da uspešnost neformalnih oblik presoja po tem, če med svojim delom z uporabniki niso bile težje oziroma huje poškodovane: *»V svoji 30-letni praksi prav tako nisem še imela izkušnje, da bi me kdo težje poškodoval in na podlagi tega lahko vsaj do neke mere sklepam*« (A71); *»Zaenkrat sem*

še živa in zdrava, nikoli nisem bila huje poškodovana« (D71). Ena od socialnih delavk presoja uspešnost svojih neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev po uspešno obvladovanih preteklih situacijah: »[...] saj sem se z uporabo prej opisanih oblik samozavarovanja vedno uspešno spopadla z nasilnimi uporabniki ali pa celo preprečila, da bi situacija eskalirala.« (C49). Po drugi strani je ena od intervjuvank povedala, da pravzaprav nima »[...] nekega obstoječega, neomajnega mehanizma, s katerim bi samo uspešnost merila.« (A67), zato je težko z gotovostjo presoditi, kakšna je uspešnost uporabljenih neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev.

4.5.2.2 Ocena uspešnosti

Socialne delavke v intervjujih svoje neformalne oblike zavarovanja in spopadanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev ocenjujejo kot uspešne: »Trenutno ocenjujem, da so tehnike in strategije, ki jih uporabljam kot preventivo in v samih situacijah, ko pride do nasilja, uspešne.« (B67). Ena od socialnih delavk poudarja, da ocenjuje svoje neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov kot srednje uspešne: »[...] saj prihaja do situacij, ko se z njimi ne uspem učinkovito zavarovati in je potrebno posredovanje drugih socialnih delavk ali policije.« (E56), ena od intervjuvank zaznava tudi potrebo po njihovi izboljšavi: »vsekakor pa menim, da bi jih lahko še izboljšala.« (B68).

4.5.3 Razvoj

Zanimalo me je tudi, kako so socialne delavke razvile svoje lastne neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev oziroma kaj vse je vplivalo na razvoj trenutno obstoječih strategij, ki se jih pri svojem delu poslužujejo. Vse socialne delavke, vključene v raziskavo, so povedale, da je k razvoju zgoraj opisanih neformalnih oblik, prispevalo posvetovanje in izmenjava informacij s sodelavkami: »Veliko teh sem razvila predvsem ob poslušanju starejših kolegic in kolegov, ko sem bila še na začetku svoje poklicne poti.« (C46); »[...] in ob posvetovanju z drugimi socialnimi delavkami.« (D47). K razvoju neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev je veliko pripomoglo tudi samo delo v praksi: »Predvsem skozi prakso dela z uporabniki in učenju iz lastnih izkušenj.« (A65); »Predvsem skozi izkušnje v praksi« (F46). Zanimiv se mi je zdel odgovor ene od socialnih delavk, ki je dejala, da so k razvoju njenih lastnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem pripomogli tudi pogovori in opozorila ostalih udeležencev, s katerimi se srečuje v postopkih: »[...] in akterjev vpletenih v postopke na primer policije, taksi službe, uporabnikov, [...]« (D70).

4.5.4 Prednosti

Pri vprašanju o prednostih neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storite, so se med socialnimi delavkami pojavljali zelo različni odgovori. Intervjuvanke med prednosti svojih lastnih strategij soočanja z nasilnim vedenjem uvrščajo svojo humanost, racionalnost, ohranjanje občutka varnosti, ohranjanje zaupanja uporabnikov storitev, vzdrževanje sprejemajočega okolja, hitro dostopnost, občutek kompetentnosti, svojo fleksibilnost, tj. da so uporabne pri različnih skupinah uporabnikov storitev in v različnih situacijah, ter svoje dialoške temelje. Nekaterne socialne delavke navajajo, da v svojih neformalnih oblikah spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev kot prednost vidijo tudi zmernost: »Prednost vidim v tem, da so zmerne« (D73), da »[...] so preproste za uporabo« (B70) in prilagojene njim samim: »Prednosti so predvsem te, da so idiosinkratične, torej takšne, ki ustrezajo meni.« (C50).

4.5.5 Slabosti

Med slabosti svojih neformalnih oblik spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev skoraj vse socialne delavke navajajo dejstvo, da je uporaba posamezne strategije odvisna od vsakega posameznega uporabnika: »je pa odvisno od vsakega primera, saj ni nujno, da bo ista strategija enako učinkovala na vse uporabnike.« (A70); »Slabost pa predvsem ta, da nimajo enakega učinka pri vseh ljudeh.« (Č65); »slabost pa da so odvisne od karakteristik uporabnikov.« (E58). Dve od socialnih delavk, ki se zavarujeta tudi tako, da v določenih primerih pustita odprta oziroma priprta vrata, kot slabost navajata, da je pri tem lahko ogrožena zasebnost uporabnikov storitev: »Pri puščanju odprtih oziroma priprtih vrat pa je vsekakor lahko ogrožena tudi zasebnost.« (B74). Dve od intervjuvank sta izpostavili, da je izid uporabe posamezne neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev pravzaprav nepredvidljiv: »nikoli zagotovo ne veš, ali so ustrezne ali bodo učinkovite in kakšen bo na koncu izid.« (B73), kar lahko vzbuja občutke negotovosti. Med slabostmi se pojavijo posamični odgovori, da so uporabljene strategije odvisne od kontekstov in okoliščin, da lahko pri uporabnikih vzbudijo občutek nelagodja in se posledično poruši odnos z njimi, da jih socialne delavke uporabljajo na lastno odgovornost, da so časovno nepredvidljive in da si pri uporabi le-teh odvisen od samega sebe.

4.6 Nasilje

4.6.1 Oblike nasilja uporabnikov storitev

4.6.1.1 Fizično nasilje

Socialne delavke na CSD Postojna v intervjujih poročajo o nekaj primerih fizičnega nasilja. Ena od socialnih delavk je povedala, da sama sicer nikoli ni doživela dejanskega fizičnega nasilja, se pa je že zgodilo, da jo je uporabnik poskušal fizično napasti: *»[...] razen enkrat v celotni karieri se mi je zgodilo, da me je uporabnik poskušal fizično napasti, ko je planil proti meni, a se potem ni zgodilo nič.«* (A84). Socialna delavka poroča tudi o nasilju, ki ga je doživela njena nekdanja sodelavka. *»Spomnim pa se tudi enega primera fizičnega nasilja, ko je bivši sodelavki uporabnik vrgel v glavo računalnik«* (A104). Pri vprašanju o doživljanju nasilja je ena od intervjuvank spregovorila o situaciji, ko jo je uporabnik, ki ga je zalotila med krajo denarja, pred pobegom porinil: *»Preden je stekel ven iz pisarne pa me je še odrinil.«* (C60), spet druga o tem, da znajo uporabniki socialne delavke tudi pljuniti: *»No, sem pa slišala od kolegic, da znajo nekateri uporabniki tudi kar pljuniti proti tebi na cesti izven CSD-ja.«* (Č77).

4.6.1.2 Psihično in verbalno nasilje

Med oblikami nasilja na CSD Postojna prevladuje zlasti psihično in verbalno nasilje: *»Skozi vsa leta dela na CSD sem bila deležna predvsem veliko psihičnega in verbalnega nasilja s strani uporabnikov in uporabnic.«* (Č67); *»[...] in sicer psihičnega in verbalnega nasilja, za katera menim, da nekako prevladujeta, vsaj na našem CSD-ju.«* (F53). Pod psihično in verbalno nasilje socialne delavke, vključene v raziskavo, navajajo zlasti veliko groženj z odškodninsko tožbo: *»grozijo, da te bodo odškodninsko tožili«* (A90); *»So mi pa tudi že grozili, da me bodo odškodninsko tožili.«* (B88); *»Sem doživela tudi že grožnje, da me bodo uporabniki odškodninsko tožili«* (C57); grožnje z zaporno kanijo: *»[...] in da me bo tožil ter spravil v zapor.«* (E67); *»Veliko je tudi nekih groženj z zaporom«* (E54); grožnje z izgubo službe: *»[...] ali pa, da bom ostala na cesti brez službe.«* (B89); *»Pojavljajo pa se tudi grožnje, da bom ostala brez službe, da bom pristala na cesti in podobno.«* (D86); vpitje: *»Sem pa doživela veliko nekega vpitja.«* (A94); zmerjanje: *»Tudi sicer se pojavlja neko zmerjanje, da smo socialne delavke nesposobne in da v službi po cele dneve samo sedimo ter nič ne naredimo.«* (Č70); *»[...] in me zmerjal, da 'smrdim kot gnojnica', da sem nesposobna«* (E66); ustrahovanje in preklinjanje socialne delavke: *»[...] ali pa preklinjanje, da ti neke grde besede govorijo, ki niso za ponavljat.«* (A99). Nekatere socialne delavke poročajo o grožnjah s fizičnim nasiljem:

»Spomnim se recimo enega primera, ko sem delala z enim uporabnikom na tem, da bi preprečili odvzem, ki je na pogovor prišel zelo razburjen, ni me želel poslušati, grozil je nekaj v smislu 'Boš ti že videla! Te bom razbil!'« (F57), grožnjah s smrtjo: »Spomnim se tudi primera, ko nek uporabnik ni pravočasno podaljšal denarne socialne pomoči in ko je ugotovil, da sredstva niso bila nakazana, je prišel na center in začel groziti, da me bo ubil, da raje vidi, da umrem, kot da mora preživljati to krizo.« (D82), grožnjah v pisni obliki: »Spomnim se situacije, ko mi je eden od uporabnikov poslal grozilno pismo, ker mu nisem odobrila denarne socialne pomoči.« (B79), grožnjah, usmerjenim proti svojcem socialnih delavk: »Bom jaz tvoje otroke vzel pa jih ne boš nikoli več videla!« (F58), poniževanju: »Pa tudi velikokrat se zna zgoditi neko poniževanje.« (A96), izsiljevanju in zasmehovanju. Dve socialni delavki izpostavljata, da sta bili deležni tudi psihičnega in verbalnega nasilja po telefonu: »Predvsem torej neko psihično in verbalno nasilje in velikokrat preko telefona.« (B90). Posamezne intervjuvanke k psihičnemu in verbalnemu nasilju dodajajo izkušnje z grožnjami o materialni škodi: »[...] ter da mi bo zažgal hišo.« (B81), loputanje z vrati in kruto poneumljanje.

4.6.1.3 Ekonomsko nasilje

Med intervjuvankami je ena od socialnih delavk v času svoje zaposlitve na CSD Postojna doživela ekonomsko nasilje s strani uporabnika. Svojo izkušnjo je opisala z naslednjimi besedami: »Najbolj pa mi ostaja v spominu situacija, ko sem ulovila nekega uporabnika, ki je brskal po moji torbici v pisarni in mi je ukradel ves denar, ki sem ga imela.« (C59).

4.6.2 Pogostost nasilja uporabnikov storitev

Na vprašanje o tem, ali so socialne delavke bile deležne nasilja s strani uporabnikov storitev, so vse intervjuvanke odgovorile pritrdilno: »Oh, seveda.« (A82); »Seveda, menim, da se temu v poklicu socialnega dela sploh ne da izogniti.« (B76); »Nasilja s strani uporabnikov storitev sem vsekakor bila deležna.« (C53). Pri oceni pogostosti nasilja s strani uporabnikov storitev pet socialnih delavk navaja, da je psihično in verbalno nasilje srednje pogosto, kar opredeljujejo kot nekajkrat na mesec oziroma navajajo, da do tega zagotovo pride več kot enkrat na mesec: »Psihično in verbalno nasilje se mi zdi, da je srednje pogosto, bi rekla, da se zgodi nekajkrat na mesec.« (B94); »Joj, ne vem, bi rekla, da je psihično in verbalno nasilje srednje pogosto, ne ravno vsak teden, ampak več kot enkrat v mesecu zagotovo.« (C61), dve socialni delavki navajata, da je zelo pogosto, pri čemer ena intervjuvanka pravi: »Menim, da je verbalno in psihično nasilje zelo pogosto, ne bi znala opredeliti natančno, ampak ga je res

veliko.« (Č75), druga pa ocenjuje, da se zgodi vsaj enkrat na teden: »Za psihično in verbalno nasilje bi ocenila, da je zelo pogosto, verjetno vsaj enkrat na teden.« (E73). Dve od socialnih delavk pa izpostavljata, da je psihično in verbalno nasilje pogostejše kot pa v živo: »se mi zdi, da včasih še bolj kot v živo.« (A101); »[...] bolj kot v živo.« (B91). Nadalje nekatere socialne delavke, ki so bile deležne groženj s fizičnim nasiljem in smrtjo, ki jih same opredeljujejo kot resne grožnje, ocenjujejo, da so te bolj občasne: »Kakšne bolj resne grožnje, na primer s smrtjo in fizičnim nasiljem, so sicer bolj občasne in redke.« (A103). Vse socialne delavke v intervjujih prav tako ocenjujejo, da je fizično nasilje zelo redko: »Zdaj rekla bi, da je neko fizično nasilje zelo redko, vsaj na našem CSD-ju.« (D87); »Fizično nasilje je bolj redko.« (E72); »pa tudi fizično nasilje je bolj redko na našem CSDju.« (F65).

4.7 Varnost na delovnem mestu

4.7.1 Doživljanje varnosti

4.7.1.1 Pomen

Več kot polovica socialnih delavk poroča o tem, da varnost na delovnem mestu zanje pomeni to, da se lahko v stiski zanesejo na pomoč svojih sodelavcev: »Zame to pomeni, da če si v stiski, da veš, da se lahko zanesesh na sodelavce, da ti bodo priskočili na pomoč.« (B95); »da imam občutek kolegialnosti med sodelavci, da mi bodo priskočili na pomoč« (D91) ter da imajo podporo in zaščito vodstva: »Zame to pomeni predvsem to, da se lahko zanesem na vodstvo, da me bo zavarovalo.« (Č78); »Prav tako pa varnost zame vključuje tudi neko zaščito in podporo vodstva.« (F68). Varnost na delovnem mestu za nekatere socialne delavk pomeni tudi to, da so v službi lahko brezskrbne, da ne rabijo neprestano misliti na to, da bi se jim lahko kaj zgodilo: »Ko pomislim na varnost na delovnem mestu, predvsem pomislim na to, da si v nekem položaju, stanju, da ti ni potrebno sploh misliti in pomisliti na to, da bi se ti lahko sploh kaj zgodilo.« (C63), da v službo ne hodijo s strahom ter da se počutijo dobro in sproščeno: »da hodim v službo sproščena, vesela« (E75). Za občutek varnosti na delovnem mestu je nekaterim intervjuvankam prav tako pomembno, da imajo občutek, da dogajanje okoli sebe obvladujejo in da imajo nek nadzor nad potekom dogodkov, da »[...] se lahko svobodno izražam« (D93) in da je urejeno delovno okolje, kar socialna delavka opiše kot: »[...] jasna navodila, pristojnosti, razpored nalog in varnostni protokoli.« (C64). Ena od socialnih delavk varnost na delovnem mestu vidi v metaforičnem smislu: »[...] kot nekakšno protiutež zastraševanju.« (Č80).

4.7.1.2 Pozitivno

Pri doživljanju varnosti na delovnem mestu me je prav tako zanimalo, kako socialne delavke vidijo svojo varnost v trenutnem sistemu. Nekatere socialne delavke so povedale, da se na delovnem mestu počutijo varno: »*Zaenkrat moram priznati, da se počutim dokaj varno [...]*« (D94) in da ne doživljajo močnega strahu: »*[...] in ne hodim v službo z nekim pretiranim strahom za lastno dobrobit.*« (A110) ter da tako posledično ne doživljajo ogroženosti: »*V trenutnem sistemu se ne počutim ogrožene.*« (F69).

4.7.1.3 Negativno

V določenih segmentih mojega dela so navedeni primeri, v katerih socialne delavke ne kažejo občutka varnosti in zaznavajo, da je njihova integriteta ogrožena. Pri negativnem doživljanju varnosti so se pojavili raznoliki odgovori, ki izpostavljajo ključne pomanjkljivosti trenutnega sistema varovanja. Nekatere socialne delavke tako zaznavajo, da se nasilje proti socialnim delavkam v sodobnem času stopnjuje: »*Glede na to, da se nasilje v zadnjem času precej stopnjuje*« (A14) in ena od socialnih delavk tako izpostavlja, da se počuti zelo nezaščiteno izven svojega delovnega mesta: »*Kljub temu pa se počutim nezavarovano in nezaščiteno, ko zapuščam delovno mesto, ko ne vem, ali me bo uporabnik oziroma uporabnica pričakal odzunaj, pri avtu, pred lastno hišo. V tem smislu pa menim, da smo popolnoma nezavarovane in bi bilo potrebno narediti več na tem področju.*« (A113). Več socialnih delavk je med intervjuji izpostavilo, da prihaja do nezaščitnosti s strani policije v določenih primerih, ko bi policijsko asistenco močno potrebovale: »*Pogosto se zgodi, da policija ne more z nami v stanovanje uporabnikov, kjer na primer poteka odvzem in se lahko pričakuje nasilje, s čimer smo socialne delavke in delavci pravzaprav izpostavljeni veliki nevarnosti, saj smo povsem nezaščiteni, kljub temu, da pokličemo na pomoč policijsko asistenco.*« (A126); »*Pogosto se namenimo v drug okoliš v poznih urah brez policijskega spremstva, ker na primer policija oceni, da uporabnik ni ogrožen, ko prideš na sam teren pa je situacija popolnoma drugačna.*« (C75). Nekatere od socialnih delavk eksplicitno izpostavljajo šibko zaščito s strani sistema: »*ampak po drugi strani pa se počutim zelo izpostavljeno in nezaščiteno s strani sistema.*« (Č82) in v duhu tega ena od socialnih delavk čuti potrebo po posodobitvi sistema varovanja: »*Vsekakor pa zaznavam, da sistem ni popoln in bi ga bilo potrebno posodobiti.*« (B99). V kontekstu negativnega vrednotenja svoje varnosti na delovnem mestu nekatere socialne delavke opažajo MDDSZ-jevo nezanimanje za varnost socialnih delavk. Izpostavljajo, da se premalo ozavešča o nasilju nad socialnimi delavkami in celo ignorira fizično nasilje nad njimi: »*[...] in da pogosto spregleda oziroma ne posveča pozornosti situacijam, kjer so socialne*

delavke tudi fizično napadene.» (C69). Zanimiva se mi je zdela opazka ene od socialnih delavk, da je pogosto spreminjane navodil ravnanja v določenih postopkih, ki jih vodi CSD, lahko ključen ogrožajoč dejavnik za njihovo varnost: *»Zelo pogosto se spreminjajo navodila in pogosto smo zmedeni, kaj moramo sedaj upoštevati, čemu slediti. Posledično nas lahko zelo hitro nekdo zlorabi in postanemo tarča nasilja, ker so uporabniki razburjeni zaradi nekonsistentnosti in stalno spreminjajočih se pravil postopkov.*» (Č84). Pomembna je tudi izpostavitve ene od intervjuvank, da se počuti ogroženo, ko odhaja na teren: *»Zunaj prostorov pa se počutim bolj ogroženo kot pa varno.*» (D96), spet druga navaja nezaščitenost v primeru javnega blatenja in razžalitve: *»Najbolj ogroženo se počutim v smislu, da nas uporabniki v javnosti lahko ogovarjajo, blatijo, o nas lažejo in pri tem nismo deležni nikakršne zaščite s strani države.*» (F73).

4.7.1.4 Sistemske izboljšave

Zanimalo me je, kako bi socialne delavke na CSD Postojna izboljšale varnost in sistem varovanja za bodoče socialne delavke in delavce na ravni celotne države. Intervjuvanke predvsem izpostavljajo, da si v prihodnje želijo večjo zaščito izven delovnega mesta: *»[...] pa tudi izven delovnega mesta, da bi v prihodnje preprečili morebitne nasilne incidente.*» (F72), namestitev panik stikal: *»Prav tako menim, da bi morali imeti panik stikala*» (B103) in vzpostavitev posebne varnostne službe, namenjene zgolj in samo CSD-jem in njihovim potrebam: *»da bi se morala oblikovati varnostna služba, ki bi se na panik stikala odzivala in ki bi tudi spremljala socialne delavke in delavce v okolja z visokim tveganjem.*» (Č91). Kot pomemben prispevek k večji varnosti in preventivi socialne delavke vidijo izboljšanje izobraževalnih programov: *»Rešitev pa ne vidim zgolj v postavljanju nekih zunanjih varovalk in materialnih ukrepov, ampak tudi v boljšem izobraževanju.*» (A120). Nekaterim sogovornicam se zdi pomembno, da bi se reorganizirala policijska pomoč in asistenca socialnim delavkam in delavcem: *»Nekoliko širše pa prav tako vidim možnost za izboljšavo tudi v reorganizaciji policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem.*» (A125), da bi se izboljšali delovni prostori in bi se vzpostavilo učinkovitejše posredovanje informacij od vodstva CSD-jev do pristojnih organov na državni ravni: *»Predvsem vidim možnosti izboljšave na področju posredovanja informacij od vodstva CSD-ja do pristojnih organov.*» (C71); *»Podatke bi morali nato posredovati na primer MDDSZ.*» (C73). Določene sogovornice pa opozarjajo tudi na potrebo po oblikovanju varnostnih odborov: *»V prvi vrsti menim, da bi morali oblikovati neke varnostne odbore, ki bi skrbeli za pregled nad varnostno politiko CSD-jev*» (B101) in izboljšanju medijskega poročanja o socialnem delu za okrepitev splošne slike

socialnega dela v širši družbi: *»Menim, da bi več morali narediti tudi na področju medijskega poročanja o socialnem delu in socialnih delavkah ter delavcih, torej, da se ne bi spodbujalo in širilo sovraštvo ter nasilje nad socialnimi delavci, ampak da bi se vzpostavila neka kultura spoštljivega poročanja o dogajanju in bi v javnosti poročali tudi o pozitivnih zgodbah.«* (F78).

4.7.1.5 Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči

Na koncu sem socialne delavke povprašal tudi po tem, kakšno dodatno socialno in psihološko pomoč bi si želele. Sogovornice so izpostavile, da bi si želele predvsem več t. i. individualnih supervizij: *»Predvsem bi si želela možnost, da bi imeli pogostejše individualne supervizije.«* (E85), saj, kot pojasnjuje ena od socialnih delavk, je na skupinski superviziji *»[...] pogosto velika skupina ljudi in se supervizor ne more posvetiti zgolj in samo tebi«* (Č95) ter dodaja: *»pogosto pa se je tudi neprijetno izpostavljati pred celotno skupino.«* (Č96). Nekatere socialne delavke bi si želele tudi možnost brezplačne psihološke pomoči: *»[...] in da bi imeli tudi plačano psihoterapevtsko svetovanje«* (D101).

5. RAZPRAVA

V nadaljevanju bom predhodno predstavljene ključne rezultate povezal s teoretičnimi izhodišči in odgovoril na zastavljena raziskovalna vprašanja.

Raziskovalno vprašanje 1: Kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna v primerih nasilnega vedenja uporabnikov storitev?

Varnost na delovnem mestu zahteva prizadevnost vodilnih kadrov socialnovarstvenih organizacij na vseh stopnjah varnostnega kontinuuma (National Association of Social Workers, 2013, str. 9). Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) v 24. členu predpisuje odgovornost delodajalcev, da sprejmejo ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja. Varnostne politike organizacij lahko preprečijo nasilne incidente na delovnem mestu, zato je pomembno oblikovati smernice in sisteme varovanja, ki zmanjšujejo tveganje nasilja s strani uporabnikov storitev (Weinger, 2001). V diplomskem delu me je zanimalo, kakšen je vzpostavljen formalni sistem varovanja, ki se ga poslužujejo socialne delavke v primeru, ko pride do nasilja pri delu z uporabniki storitev. Socialne delavke na CSD Postojna so v prvi vrsti izpostavile medsebojno pomoč sodelavk in pozornost na dogajanje znotraj prostorov CSD-ja. Vzpostavljen formalni sistem varovanja na CSD Postojna po pričevanju socialnih delavk tako vključuje pozornost sodelavk na dogajanje v sosednjih pisarnah (predvsem v primeru, ko socialna delavka sodelavke obvesti, da pričakuje uporabnike storitev, ki so bili v preteklosti že nasilni ali bi zaradi vsebine pogovora utegnili biti), prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru, opozorilo o prekinitvi pogovora, prekinitve pogovora in obvestitev vodstva o nasilnem dogodku, možnost vključitve pomočnice direktorice v pogovor, preverjanje dogajanja v sosednji pisarni ter pomoč sodelavki pri obvestitvi vodstva o dogodku nasilja, če socialna delavka, ki je bila neposredna žrtev nasilja, tega ne more storiti sama. V skladu s tem Weinger (2001, str. 52) izpostavlja, da je pomemben del varnostne politike organizacije opravljanje pogovorov v času, ko je na delovnem mestu prisotno čim večje število sodelavcev, vzpostavljanje strategij za medsebojno obveščanje med sodelavci o morebitni potrebi po pomoči in v primeru stiske tudi nudenje pomoči, medsebojno obveščanje sodelavcev o potencialno nasilnih uporabnikih storitev in vnaprejšnja priprava na pogovor v primeru pričakovanja uporabnikov storitev, ki imajo zgodovino nasilja. Pomembno je tudi, da ima organizacija jasno oblikovana pravila o tem, kako in kdaj je primerno na pomoč poklicati policijo. Sodelovanje med socialnovarstvenimi organizacijami in organi pregona je bistvenega pomena, saj so le-ti usposobljeni za ravnanje v visoko tveganjih situacijah (Shina, 2010, str. 22; Weinger, 2001, str.

52). Rezultati so pokazali, da sta tudi pomoč in asistenca policije pomemben del formalnega sistema varovanja na CSD Postojna, pri čemer imajo socialne delavke možnost podaje kazenske ovadbe. Bistvenega pomena za varnostni sistem je še razvijanje učinkovitega mehanizma monitoringa in zagotavljanja kakovosti storitev ter na podlagi poročil o nasilju oblikovanje ustreznih ukrepov za preprečevanje le-tega. (Pollack, 2010, str. 280). Zelo pomembno je, da organizacija vzpostavlja redne sestanke vodilnih z zaposlenimi, da lahko zaposleni odprto spregovorijo o svojih strahovih, pomislekih in izkušnjah ter tako predlagajo ukrepe za izboljšanje in okrepitev obstoječega sistema varovanja (Weinger, 2001, str. 53). V negativni paralelni navezavi na zapisano socialne delavke na CSD Postojna poročajo, da vodstvo ne izvaja nadzora nad vzpostavljenimi mehanizmi varnosti, prav tako pa nimajo internih sestankov o stanju varnosti na CSD. Posledično socialne delavke nimajo možnosti, da bi predstavile svoje dileme in težave pri soočanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, vodstvo pa nima nadzora nad učinkovitostjo varnostnih ukrepov, s čemer socialne delavke izpostavlja velikemu tveganju. Možnosti za izboljšavo socialne delavke vidijo zlasti v reorganizaciji prostorov. Primeri te so možnost sedenja ob izhodu, večji prostori za zagotavljanje medosebne razdalje, namestitve varnostne opreme (na primer panik stikal), redna izobraževanja in interni sestanki o sistemu varovanja. Triindvajseti člen Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011) določa, da mora delodajalec načrtovati postopke za primere nasilja ter poskrbeti za takšno ureditev delovnega mesta in opremo, ki zmanjšata tveganje za nasilje s strani tretjih oseb. O vseh sprejetih ukrepih in postopkih mora delodajalec delavce tudi seznaniti (Zakon o delovnih razmerjih, 2013). Rezultati so pokazali, da večina socialnih delavk na CSD Postojna ni seznanjenih z varnostnimi protokoli in tako med socialnimi delavkami prihaja do izmenjave informacij o tem, kakšen naj bi bil vzpostavljen formalni sistem varovanja. Organizacije, v katerih so zaposleni socialni delavci in delavke, imajo zelo pomembno vlogo, saj so odgovorne za zagotavljanje varnosti svojih delavcev in vzpostavljanje pogojev za zdravo delovno okolje. Tudi v tem smislu nekatere študije kažejo, da ima podpora s strani vodij in direktorjev pomemben učinek na raven in posledice nasilja na delovnem mestu (Sousa, Silva, Veloso, Tzafrir in Enosh, 2015, str. 71). V okviru raziskave me je zanimalo, kakšen je odnos vodstva do varnosti in kako vodstvo kot pomemben oblikovalec formalnega sistema varovanja skrbi za varnost zaposlenih. Rezultati so pokazali, da socialne delavke večinoma poročajo o negativnem odnosu vodstva do njihove varnosti, zaznavajo namreč nezanimanje in slabo skrb vodstva za obstoječe varnostne protokole in se posledično čutijo prepuščene same sebi in medsebojni zaščiti. Vodstvo CSD Postojna ni sprejelo nikakršnih posebnih varnostnih ukrepov, ki bi odgovarjali na specifične potrebe in delovne razmere na

CSD Postojna. Pozitiven odnos je moč zaznati pri pomočnici direktorice, za katero socialne delavke trdijo, da jim nudi podporo in pomoč.

Raziskovalno vprašanje 2: Kakšne vrste posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev so bile deležne socialne delavke na CSD Postojna?

Socialni delavci in delavke pri svojem delu sprejemajo težke odločitve, ki vplivajo na blagostanje uporabnikov storitev. Pri svojem delu so lahko izpostavljeni tveganju fizičnega in čustvenega nasilja, groženj in verbalnega nasilja. Poleg zagotavljanja varnega delovnega okolja je treniranje za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev in varnostno usposabljanje na delovnem mestu dodatna raven zaščite, ki pomaga socialnim delavcem in delavkam razumeti in se pripraviti na različne nevarne scenarije, ki so verjetni in možni (Ohio University, 2022). Organizacije, ki zaposlujejo socialne delavke in delavce, bi morale zagotoviti usposabljanje na delovnem mestu, s katerimi bi opremile socialne delavce z znanjem o strategijah za delo z uporabniki storitev, ki so agresivni in/ali nasilni (Newhill, 1995, str. 635). Kljub temu literatura kaže, da so trenutna usposabljanja za varnost na delovnem mestu za socialne delavce in delavke na splošno zelo pomanjkljiva (Shina, 2010, str. 25). Socialne delavke in delavci so v primerjavi z drugimi poklici slabo usposobljeni za varnost na delovnem mestu in krizno delovanje (Alther, 2012). Rezultati raziskave so prav tako pokazali, da socialne delavke na CSD Postojna niso bile deležne posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, bi si pa tega zelo želele. Kot dodatna usposabljanja in izobraževanja izpostavljajo predvsem metode in strategije dela z uporabniki storitev, ki se vedejo nasilno, ter strategije in tehnike lastnega zavarovanja oziroma zaščite v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev. Z dodatnimi usposabljanji in izobraževanji menijo, da bi pridobile predvsem na samozavesti. Littlechild (2020) izpostavlja, da je za socialno delo ključnega pomena to, da se socialne delavke in delavci udeležujejo izobraževanj na področju krepitve varnosti na delovnem mestu. Newhill (1995, str. 635) meni, da bi študij socialnega dela bilo potrebno v prvi vrsti nadgraditi z vsebinami o nasilju nad socialnimi delavkami in delavci ter ravnanju v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev. Fakultete za socialno delo bi lahko v svoje učne načrte vpeljale varnostno usposabljanje, da bi še dodatno podkrepile znanja in veščine o aktivnem poslušanju, zrcaljenju in parafraziranju ter jih implementirala v krizne situacije in t. i. igro vlog. Ključnega pomena je tudi učenje tehnik deeskalacije, saj bi s tem študentje pridobili znanje o tem, kako ublažiti jezo uporabnikov storitev, preden situacija postane nasilna. Čeprav se varnost socialnih delavk in delavcev na fakultetah po večini ne

obravnavajo, študije kažejo, da je kar 41,7 odstotkov študentov socialnega dela med prakso neposredno doživelo nasilje s strani svojih uporabnikov. Kot socialni delavci smo usposobljeni za to, da iščemo močne strani naših uporabnikov, jih zagovarjamo in jim dajemo upanje, nismo pa usposobljeni za to, da bi ocenili, ali nam naši sogovorniki lahko škodujejo in kako zagovarjati tudi lastne varnostne potrebe (Alther, 2012). Za varnost študentk in študentov socialnega dela lahko veliko naredijo tudi fakultete za socialno delo. Fakulteta lahko določi merila za sodelovanje učnih baz v okviru prakse, tako da določi zahtevo, da učne baze upoštevajo in spoštujejo merila za zagotavljanje varnosti študentk in študentov ter da jim zagotovijo možnost varnostnega usposabljanja v skladu s politiko njihove organizacije. Naloga fakultet je, da študentom posreduje osnovna znanja o varnosti in delu z uporabniki, ki se odzivajo z nasiljem, organizacije pa so tiste, ki študentom in študentkam zagotovijo konkretne informacije, značilne za njihovo delovno okolje in populacijo, s katero se pri delu srečujejo. Nenazadnje bi lahko fakultete nudile varnostno usposabljanje za kader, ki se ukvarja z varnostno politiko specifične organizacije, in jim zagotovile varnostno gradivo (Weinger, 20001, str. 54). V okviru diplomskega dela me je zanimalo, kako socialne delavke na CSD Postojna vidijo vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev. Socialne delavke so povedale, da ima Fakulteta za socialno delo ključno vlogo pri posredovanju tovrstnega znanja in ključno vlogo pri apeliranju na državne organe za oblikovanje sistemov varovanja na delovnem mestu ter opozarjanju na obstoj nasilja nad socialnimi delavkami in delavci. V bodoče bi si želele, da bi v učni načrt fakultete vključili teme, ki naslavlajo nasilje nad socialnimi delavkami in delavci, vzroke za nasilno vedenje uporabnikov storitev, metode in strategije dela v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev ter metode in strategije lastnega zavarovanja. V okviru praktičnega dela bi si nekatere od intervjuvank želele več igrati vlog v nasilnih situacijah in delavnic o ravnanju v primeru nasilja na delovnem mestu. Študij socialnega dela mora tako prevzeti odgovornost za posredovanje znanja študentom in študentkam o tem, kako zaščititi sebe in svoje sogovornike, da bodo lahko socialne delavke in delavci še naprej pomagali posameznikom in skupnostim ter delali v okviru socialnodelavnih konceptov. Moramo pa se tudi socialni delavci in delavke sami zavzemati zase in se izobraževati na področju dela z nasilnimi uporabniki storitev (Alther, 2012). Rezultati raziskave so pokazali, da imajo tudi socialne delavke na CSD Postojna veliko verbalnih in neverbalnih znanj in veščin, ki jih uporabljajo pri delu z uporabniki storitev, ki so nasilni. Med verbalnimi strategijami in tehnikami prevladujejo predvsem vzpostavljjanje delovnega odnosa, dopuščanje uporabniku, da se izrazi do konca, izražanje empatije, zagotavljanje svobode

izražanja, postavljanje in spoštovanje osebnih meja, asertivna komunikacija ter seznanitev uporabnika s postopki ravnanja v primeru nadaljevanja nasilja. Med neverbalnimi tehnikami se pojavljajo aktivno poslušanje, umirjen govor in opazovanje neverbalne komunikacije uporabnikov storitev. Pomemben vir znanja so po pričevanju nekaterih od socialnih delavk predvsem delo v praksi, splošno znanje iz Fakultete za socialno delo ter različna prostovoljna izobraževanja, ki so se jih v preteklosti udeležile socialne delavke.

Raziskovalno vprašanje 3: Kakšne neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim uporabnikom storitev se poslužujejo socialne delavke na CSD Postojna?

Poleg formalnega sistema varovanja je ključnega pomena, kako socialne delavke same poskrbijo za svojo varnost, ko se srečujejo z uporabniki v prostorih CSD Postojna kot tudi na samem terenu. Pri pregledu literature številni avtorji predlagajo strategije za preprečevanje nasilja in za zaščito v primeru nasilja na področju socialnega dela. Glavno orodje pri obvladovanju potencialno nasilnega uporabnika storitev je v prvi vrsti znanje socialnega delavca oziroma delavke. Bistvenega pomena so t. i. komunikacijske spretnosti, kot so aktivno poslušanje, verbalno in neverbalno izražanje, ton glasu, barva glasu, ritem govora, samozavedanje, vrednote in prepričanja, predsodki, stališča, odprtost, pristnost, toplina in neobtožujoča drža. Za zagotavljanje lastne varnosti pri delu z uporabniki je ključnega pomena tudi uporaba tehnologije, kot so mobilni in stacionarni telefoni. Pri delu z uporabniki storitev v prostorih CSD-ja je prav tako pomembno, da socialni delavci vedno poskušajo sedeti v bližini izhoda; da delajo v paru, če ocenijo, da je situacija tvegana, saj skupinsko delo zmanjšuje verjetnost nasilja uporabnikov storitev; da odstranijo vse vredne predmete in predmete, ki bi jih uporabniki potencialno lahko uporabili kot orožje; opravijo razgovore z uporabniki storitev, ki imajo zgodovino nasilja, ali se pričakuje, da bi lahko bili potencialno nasilni, v relativno odprtih prostorih, na primer pustijo odprta ali priprta vrata in podobno (Field, 2011; Weinger, 2001, str. 53). Rezultati raziskave so pokazali, da se socialne delavke na CSD Postojna poslužujejo podobnih strategij in tehnik samozavarovanja. Intervjuvanke vedno poskrbijo za to, da imajo v svoji bližini telefon, s katerim lahko pokličejo pomoč, če bi to morebiti potrebovale. Nekatere poročajo, da občasno pustijo odprta oziroma priprta vrata, če ocenijo, da bi uporabnik lahko bil nasilen. Veliko jih za pomoč pri pogovoru z določenimi uporabniki storitev zaprosi tudi svoje sodelavke. Velik del skrbi za lastno varnost predstavlja tudi uporaba pridobljenih znanj in veščin. Nekatere socialne delavke poskrbijo, da na svoji pisalni mizi nimajo težkih in/ali ostrih predmetov, ter vzdržujejo medosebno razdaljo s svojimi sogovorniki. Kljub temu, da socialne delavke in delavci večino svojega dela opravljajo v

pisarnah, je sestavni del njihovega delovnega okolje tudi t. i. terensko delo. Pri opravljanju terenskega dela posegajo v zasebnost uporabnikov storitev in so obenem dodatno izpostavljeni nevarnosti nasilja, zato obiski na domu pomenijo posebno tveganje (Flaker, 2012; Newhill, 2003). Pred odhodom na teren je pomembno, da se socialna delavka oziroma delavec prepriča, da je vozilo v brezhibnem stanju in rezervoar napolnjen. V veliko pomoč na terenu so tudi mobilni telefoni, ki morajo biti vedno napolnjeni in brezhibno delujoči. Koristno je, da so številke za klic v sili hitro dostopne. Ob prihodu na teren je pomembno, da se vozilo parkira obrnjeno proti cestišču, ob zapustitvi vozila pa je potrebo zapreti vsa okna in zakleniti vrata. Pomembno je, da socialni delavci in delavke na teren hodijo v paru, zlasti tam, kjer obstaja večja nevarnost nasilja, in da ima vsak od para svoj ključ avtomobila. Če se ocenjuje, da je domače okolje prenevarno, se lahko socialni delavec oziroma delavka z uporabnikom dobi tudi na prostem, razgovor pa lahko opravi tudi v predsobi blizu vrat, na verandi ali v preddverju stanovanja (Field, 2011, str. 30–31; National Association of Social Workers, 2013, str. 18; Rey, 1996, str. 37–38). Socialne delavke na CSD Postojna vedno poskrbijo za to, da na teren hodijo v paru; s seboj pa vedno vzamejo tudi mobilni telefon. Ob prihodu na teren vozilo vedno parkirajo tako, da je obrnjeno proti cestišču, in se pri pogovoru z uporabniki storitev v njihovih domovih vedno trudijo sedeti ob izhodu iz prostora. Ena od socialnih delavk je povedala, da v primeru ocene okolja kot potencialno nevarnega pogovore z uporabniki storitev opravi na hodniku ali pa pred uporabnikovim domom. Svoje neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev strokovne delavke ocenjuje kot uspešne, pri čemer za presojo le-teh največkrat navajajo odsotnost težje poškodbe pri delu. Svoje neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem so večinoma razvile skozi delo v praksi in ob pogovoru s sodelavkami.

Raziskovalno vprašanje 4: Katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev so izpostavljene socialne delavke na CSD Postojna in kako pogosto?

Nasilje je zloraba moči in sile v različnih oblikah v odnosu do drugega (Mikołajczuk, 2020, str. 104). Pri nasilju gre za naučen neustrezen vedenjski odgovor na »prehod meje«, namreč določena oseba prestopi osebno mejo druge osebe (Munc, 2010, str. 81). Nasilno vedenje uporabnikov storitev opredeljujemo kot vsak incident, v katerem je socialni delavec oziroma delavka doživela nadlegovanje, grožnje ali fizični napad s strani uporabnika storitev (Field, 2011, str. 2). Takoj za policisti so socialni delavci in delavke izpostavljeni največjemu tveganju, da bodo deležni nasilja s strani uporabnikov storitev (Newhill, 1995, str. 631). Po ugotovitvah nekaterih raziskav naj bi kar 58 odstotkov socialnih delavcev doživelo neposredno

nasilje s strani uporabnikov storitev na delovnem mestu (Saturno, b.d.). Bistvenega pomena je, da nikoli ne dvomimo v posameznikovo izpoved, da je bil žrtev fizičnega in/ali psihičnega nasilja, saj je definicija nasilnega vedenja nenazadnje subjektivne narave (Keršič in Šinko, 2003, str. 10–11). V svoji raziskavi sem ugotovil, da so vse socialne delavke na CSD Postojna bile žrtve nasilja s strani uporabnikov storitev. Nekatere od socialnih delavk izpostavljajo, da je fizično nasilje uporabnikov storitev zelo redko, bolj občasne so tudi resne grožnje, na primer s smrtjo in fizičnim nasiljem. Večina socialnih delavk ocenjuje, da je psihično in verbalno nasilje srednje pogosto in se zgodi več kot enkrat na mesec. Dve ocenjujeta, da je psihično in verbalno nasilje zelo pogosto in pri tem ena trdi, da se zgodi, vsaj enkrat na teden. Še dve intervjuvanki izpostavljata, da je po njunih izkušnjah psihično in verbalno nasilje preko telefona pogostejše kot v živo. Do podobnih ugotovitev je prišel Možina (2004), ki je s svojo raziskavo, v katero je bilo vključenih 98 ljubljanskih centrov za socialno delo, ugotovil, da je kar 98 odstotkov zaposlenih bilo žrtev verbalnega nasilja. Sterle (2004) prav tako ugotavlja, da je verbalno nasilje nad socialnimi delavkami s kar 84 odstotki najpogostejša oblika nasilja uporabnikov storitev. Ugotovljeno je bilo, da je psihično oziroma verbalno nasilje najpogostejša oblika nasilja v poklicu socialnega dela (Shina, 2010, str. 18). Psihično in verbalno nasilje vključuje vsa dejanja, katerih cilj je vzbujanje psihološkega strahu pri žrtvi nasilja ter »poškodovanje« žrtvine samozvesti. Psihično in verbalno nasilje vključuje grožnje in pritiske, nadlegovanje po telefonu, pisne grožnje, vpitje in zmerjanje, kritiziranje dela in osebnega življenja, zasmehovanje, obrekovanje, širjenje lažnih govoric, izsiljevanje, smešenje strokovnega delavca, preklinjanje, kruto poneumljanje itd. (Česen idr., 2009; Kuhar, Guzelj, Drolc in Zabukovec, 1999, str. 5; Mikołajczuk, 2020, str. 107 in 111; Možina, 2004, str. 11). Klemenčič in Burnić (2016) sta s svojo raziskavo ugotovili, da znotraj verbalnega nasilja prevladujejo besedne grožnje, kričanje in žalitve. Tudi sam sem na CSD Postojna prišel do podobnih ugotovitev. Socialne delavke poročajo, da v okviru psihičnega in verbalnega nasilja doživljajo predvsem grožnje z odškodninsko tožbo, grožnje z zaporno kaznijo, grožnje z izgubo službe, vpitje, zmerjanje, ustrahovanje in preklinjanje. Nekatere od strokovnih delavk so v intervjujih izpostavile tudi grožnje s fizičnim nasiljem, grožnje s smrtjo, grožnje v pisni obliki, materialni škodi, grožnje, ki so usmerjene k njihovim svojcem, poniževanje, izsiljevanje in zasmehovanje. Ena od socialnih delavk je povedala, da jo velikokrat v stisko spravlja t. i. kruto poneumljanje, ko uporabniki storitev manipulirajo z besedami in v njej vzbujajo občutke krivde. Druga oblika nasilja, ki se pojavlja nekoliko redkeje kot psihično in verbalno nasilje, je fizično nasilje (Shina, 2010, str. 18). Fizično nasilje se nanaša na ogrožanje fizične integritete druge osebe in vključuje dejanja, kot so: brcanje, porivanje, udarci, metanje

predmetov v drugega ipd. (Mikołajczuk, 2020, str. 112; Možina, 2003, str. 10). S svojo raziskavo prav tako ugotavljam, da je fizično nasilje na CSD Postojna precej bolj redko v primerjavi s psihičnim in verbalnim nasiljem. Ena od socialnih delavk izpostavlja, da je zgolj enkrat v svoji poklicni karieri doživela poskus fizičnega napada. Kljub temu se spominja fizičnega napada na svojo bivšo sodelavko. Uporabnik ji je v glavo vrgel računalnik. Ena od intervjuvank je povedala, da je od nekaterih sodelavk slišala, da jih znajo uporabniki storitev tudi pljuniti, ko se srečajo z njimi izven prostorov CSD-ja, spet druga izpostavlja situacijo, ko jo je uporabnik med krajo denarja pred pobegom porinil vstran. S svojo raziskavo sem tako odkril tudi primer ekonomskega nasilja na CSD Postojna. Pri ekonomskem nasilju gre za neupravičeno poniževanje ali nadvladovanje žrtve pri razpolaganju z dohodkom in premoženjem oziroma s sredstvi za preživetje (Filipčič in Klemenčič, 2011). Socialna delavka je med intervjujem z mano delila svojo zgodbo, ko je nekega dne zalotila uporabnika, ki je brskal po njeni torbici. Ko je pobegnil, je ugotovila, da ji je ukradel ves denar, ki ga je imela s sabo. Nasilje nad socialnimi delavkami in delavci je velik problem, ki lahko privede do neučinkovitosti socialnega delavca oziroma delavke v praksi. Sami sebi moramo nameniti enako količino skrbi in pozornosti kot svojim uporabnikom storitev, organizacije, šole, skupnosti in država kot celota pa nas morajo v naših prizadevanjih podpreti, saj le tako lahko resnično soustvarimo rešitve in jih tudi implementiramo v prakso (Alther, 2012).

Raziskovalno vprašanje 5: Kako doživljajo varnost na delovnem mestu socialne delavke CSD Postojna?

Socialni delavci in delavke imajo pravico opravljati svoje delo v okoljih brez fizičnega, verbalnega in psihičnega nasilja ter groženj z nasiljem (National Association of Social Workers, 2013, str. 9). Občutek varnostni na delovnem mestu je bistvenega pomena za zadovoljstvo in zaščito. Učinkovitost pri delu je v veliki meri odvisna od zadovoljstva zaposlenih. To je še posebej opazno pri socialnih delavcih in delavkah v javnih institucijah, katerih rezultat dela ni fizični proizvod temveč socialna storitev (Gad, Nazarova, Rzanova in Makar, 2022, str. 1). Varnost socialnih delavk in delavcev je tako ključnega pomena za njihov uspeh in učinkovitost, vendar je v praksi to vprašanje še vedno pogosto spregledano. (Shina, 2010, str. 3). Kadar občutka varnosti in zaščitenosti ni, se socialne delavke in delavci počutijo ranljive, to pa prispeva k stresu na delovnem mestu in fluktuaciji (Guest, 2021, str. 21). Nasilje uporabnikov storitev nad socialnimi delavci in delavkami ohranja številne težave in povzroča dodatne stresne dejavnike. Nasilje običajno vzbuja strah, tesnobo, stres, travmo, kognitivne slepe pege, depresijo, motnje spanja ipd. (Shina, 2010, str. 3). Prepričanje zaposlenih o

učinkovitosti varnostnega sistema neposredno vpliva na njihovo uspešnost in nenazadnje tudi določa trdnost njihovega odnosa z organizacijo (Ullah idr., 2021). Raziskave, izvedene v Kanadi leta 2005, so pokazale, da je kar 84 odstotkov socialnih delavk in delavcev zaskrbljenih za svojo varnost na delovnem mestu. Zavedanje o občutkih in čustvih povezanih s stresom in nasiljem je ključnega pomena za naslavljanje težav na področju varnosti in sistemov varovanja (Field, 2011). V raziskavi me je tako zanimalo, kaj socialnim delavkam na CSD Postojna pomeni varnost in kako vidijo svojo v trenutnem sistemu. Socialne delavke pomen varnost na delovnem mestu povezujejo predvsem s podporo in zaščito vodstva ter pomočjo sodelavcev v primeru doživljanja stiske. Doživljanje varnosti v trenutnem sistemu opredeljujejo tako negativno kot pozitivno. Večina socialnih delavk poroča, da se na delovnem mestu počuti varno, da ne doživljajo velikega strahu za lastno dobrobit kot tudi ne občutkov ogroženosti, medtem ko opravljajo svoje delo na CSD Postojna. Ena od možnih razlag za doživljanje varnosti na delovnem mestu s strani socialnih delavk kljub številnim pomanjkljivostim, ki so jih predhodno izpostavile, ter pogostosti samega nasilja, ki se pojavlja v literaturi, je, da socialne delavke pogosto zanikajo možnost nasilja in občutke ogroženosti, saj jim to omogoča, da svoje delo opravljajo brez strahu (Alther, 2012). Splošno razširjeno je tudi mnenje, da je nasilje pravzaprav del socialnega dela, zato bi morale biti socialne delavke samoumevno sposobne poskrbeti zase (Shina, 2010, str. 4). Kljub temu socialne delavke izpostavljajo določene negativne strani njihovega pogleda varnosti. Nekatere od socialnih delavk zaznavajo, da se nasilje v zadnjem času stopnjuje in da je zaščita s strani sistema nezadostna in šibka. Kot negativno lastnost izpostavljajo tudi nezaščitenost s strani policije v določenih primerih in celo nezanimanje MDDSZ-ja za varnost socialnih delavk in delavcev v državi. Ena od socialnih delavk se počuti nezaščiten v času, ko zapušča svoje delovno mesto, druga izpostavlja, da pogosto spreminjanje navodil pri postopkih, ki jih vodijo na CSD-jih, izpostavlja socialne delavke nasilju s strani uporabnikov storitev, ki so zaradi tovrstnega početja pogosto razburjeni in jezni. Ena od intervjuvank meni, da se premalo ozavešča o nasilju nad socialnimi delavkami, in se čuti nezaščiten v primeru javnega blatenja in razžalitve. Za blagostanje zaposlenih in izboljšanje njihove varnosti je bistvenega pomena, da so postopki in navodila organizacije razumljiva in transparenta, da se uporablja obrazce, ki standardizirajo poizvedovanje o tveganjih na delovnem mestu, da se vzpostavlja kulturo odprte komunikacije o čustvih in fizični varnosti zaposlenih, refleksijo nasilnih incidentov, periodične analize groženj in varnosti ter partnerstvo med zaposlenimi in vodstvom (Merrill, b.d.). Organizacije morajo sodelovati s socialnimi delavci in delavkami, da lahko spodbujajo prakse, ki vzpostavljajo varnost in sisteme varovanja, ki so primerni tako za zaposlene kot tudi za uporabnike storitev

(Guest, 2021, str. 23). Za odpravljanje pomanjkljivosti na sistemski ravni, socialne delavke na CSD Postojna tako predlagajo večjo zaščito izven delovnega mesta, namestitev panik stikal po vseh CSD-jih v Sloveniji, vzpostavitev posebne varnostne službe, namenjene zgolj potrebam CSD-jev, boljše izobraževalne programe na področju spoprijemanja z nasiljem uporabnikov storitev in lastne zaščite, reorganizacijo policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem, oblikovanje varnostnih odborov, učinkovitejše posredovanje informacij o nasilju in stanju varnosti od vodstva do pristojnih organov, vzpostavitev rednih periodičnih sestankov o stanju varnosti socialnih delavk in delavcev, izboljšavo delovnih prostorov itd. Kljub vzpostavitvi učinkovitih varnostnih sistemov pa nasilja s strani uporabnikov storitev nikoli ne moremo v popolnosti izkoreniniti in preprečiti. Čeprav nasilni incidenti lahko povzročijo fizične poškodbe, so psihološke posledice, ki jih utrpi socialni delavec oziroma delavka, veliko bolj pogoste in prevladujejo nad drugimi oblikami posledic. Po doživetem nasilju s strani uporabnika storitev je tako ključnega pomena tudi ustrezna socialna in psihološka pomoč žrtvi nasilja, ki omogoča predelavo nasilnega incidenta kot tudi priložnost za učenje (Weinger, 2001, str. 62–66). Socialne delavke na CSD Postojna bi si tako na področju dodatne psihološke in socialne pomoči v bodoče želele več možnosti za t. i. individualno supervizijo, saj izpostavljajo, da skupinske supervizije vključujejo preveliko število oseb, da bi se lahko supervizor/ka kvalitetno posvetil/a vsaki socialni delavki posebej, prav tako je nekaterim neprijetno poročati o svoji stiski pred večjo skupino oseb. Nekatere od socialnih delavk bi si želele tudi možnost brezplačne psihološke pomoči, s katero bi imele priložnost ubesediti svojo stisko, se zaupati in prejeti povratne informacije.

6. SKLEPI

- Formalni sistem varovanja CSD Postojna sloni na medsebojni pomoči zaposlenih in asistenci policije v primeru večje ogroženosti.
- Socialne delavke na CSD Postojna čutijo potrebo po dodatni zaščiti in izboljšavi sistema varovanja na CSD Postojna.
- S formalnim sistemom varovanja na CSD Postojna niso seznanjene vse socialne delavke.
- Socialne delavke bi formalni sistem varovanja na CSD Postojna okrepile predvsem z namestitvijo panik stikal, prilagoditvijo prostorov (možnost sedenja ob izhodu, večji prostori), uvedbo internih sestankov o sistemu varovanja, rednimi izobraževanji o nasilju in nasilnih uporabnikih storitev ter zaposlitvijo varnostnika, ki bi stal pred vhodom v stavbo.
- Na CSD Postojna ni nadzora nad mehanizmi varnosti, prav tako ni internih sestankov o stanju varnosti.
- Socialne delavke na CSD Postojna večinoma poročajo o negativnem odnosu vodstva do skrbi za njihovo varnost, pri čemer izpostavljajo nezanimanje za njihovo varnost na delovnem mestu in prepuščenost samemu sebi. Pri tem je potrebno dodati, da so nekatere intervjuvanke izpostavile podporo in pomoč od pomočnice direktorice.
- Znanja in veščine, ki jih socialne delavke na CSD Postojna uporabljajo pri spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev, večinoma črpajo iz delovnih izkušenj, splošnih znanj, pridobljenih na Fakulteti za socialno delo, ter prostovoljnih izobraževanj.
- Socialne delavke na CSD Postojna niso bile posebej trenirane za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev.
- Socialne delavke na CSD Postojna bi si v bodoče želele izobraževanj in usposabljanj na temo metod in strategij dela z uporabniki storitev, ki se vedejo nasilno, ter zaščite v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev.
- Socialne delavke na CSD Postojna menijo, da ima Fakulteta za socialno delo pomembno vlogo pri posredovanju znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev.
- Socialne delavke na CSD Postojna menijo, da bi morali v bodoče v učni načrt Fakultete za socialno delo vpeljati teme, povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami, ki bi študente in študentke poučevalo o vzrokih za nasilje uporabnikov storitev nad

socialnimi delavkami, metodah in strategijah dela v primeru nasilja uporabnikov storitev ter metodah in strategijah lastnega zavarovanja.

- Med neformalnimi oblikami spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev v prostorih CSD Postojna prevladujejo skrb za to, da imajo socialne delavke v bližini telefon, občasno priprta vrata, pomoč sodelavke pri pogovoru z uporabniki storitev in posluževanje pridobljenih znanj in veščin. Socialne delavke na CSD Postojna na terenu poskrbijo, da vedno delajo v paru, s seboj vedno vzamejo mobilni telefon, avto parkirajo obrnjen proti cestišču, pri izvajanju pogovorov pa nekatere izpostavljajo tudi sedenje ob izhodu iz prostora.
- Socialne delavke na CSD Postojna ocenjuje svoje neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev kot uspešne. Povečini so jih razvile skozi delo v praksi in ob pogovorih s svojimi sodelavkami.
- Vse socialne delavke na CSD Postojna so bile žrtve nasilja s strani uporabnikov storitev, pri čemer prevladuje psihično in verbalno nasilje, ki ga večina socialnih delavk ocenjuje kot srednje pogosto. Fizično nasilje na CSD Postojna je zelo redko, bolj občasne pa so tudi resne grožnje.
- Varnost na delovnem mestu za socialne delavke na CSD Postojna pomeni pomoč sodelavcev v stiski ter podporo in zaščito s strani vodstva.
- Večina socialnih delavk na CSD Postojna se na delovnem mestu počuti varno, vendar je pri tem potrebno izpostaviti, da v kontekstu doživljanja varnosti v trenutnem sistemu navajajo tudi negativne vidike, kot so stopnjevanje nasilja, nezaščitenost s strani policije v določenih primerih in šibka zaščita s strani sistema.
- Sistemske izboljšave, ki jih predlagajo, so predvsem večja zaščita izven delovnega mesta, panik stikala na CSD-jih, vzpostavitev posebne varnostne službe, namenjene CSD-jem, boljši izobraževalni programi ter sestanki o stanju varnosti socialnih delavk.
- Socialne delavke na CSD Postojna bi si v bodoče želele več možnosti za individualno supervizijo kot tudi možnost brezplačne psihološke pomoči

7. PREDLOGI

- Predlagam, da CSD Postojna izvede reorganizacijo prostorov, v katerih se opravljajo pogovori s strankami, tako, da bodo socialne delavke imele možnost sedenja ob vratih in več možnosti za reguliranje medosebne razdalje.
- Predlagam, da CSD Postojna izvede namestitev alarmnega sistema in drugih varnostnih naprav, kot so: panik stikala, ročna ali vgrajena brenčala.
- Predlagam, da CSD Postojna oblikuje varnostni odbor, ki bo skrbel za dosledno integracijo, izvajanje in revizijo organizacijske varnostne politike, v varnostni odbor pa naj se vključi socialne delavke, ki bi lahko na periodičnih sestankih poročale o svojih izkušnjah in predlagale rešitve za aktualne težave.
- Predlagam, da CSD Postojna organizira in uvede redna izobraževanja in usposabljanja za socialne delavke, na katerih bodo le-te pridobile konkretno znanje o nasilju, prepoznavanju nasilja, vzrokih in posledicah nasilja uporabnikov storitev, ravnanju v primeru soočanja z nasiljem s strani uporabnikov storitev, zaščiti v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev, verbalnih in neverbalnih tehnikah deeskalacije, varnostnih mehanizmih ter protokolih, ki so vzpostavljeni na CSD-ju. Predlagam, da imajo socialne delavke vsaj eno izobraževanje na temo nasilja in varnosti letno.
- Predlagam, da vodstvo CSD Postojna dosledno obvešča socialne delavke o vseh obstoječih varnostnih protokolih kot tudi morebitnih spremembah.
- Predlagam, da vodstvo CSD Postojna sprejme specifične notranje akte, ki naslavljajo varnostne potrebe njihovega delovnega okolja.
- Predlagam, da Fakulteta za socialno delo prilagodi svoj učni načrt tako, da uvede vsaj en predmet, pri katerem bodo študentje in študentke pridobili več teoretičnega in praktičnega znanja o nasilju nad socialnimi delavkami in o tem, kako se spoprijemati z le-tem na delovnem mestu. Predlagam tudi več praktičnih aktivnosti na tem področju, to je z vpeljavo iger vlog v različnih scenarijih nasilja s strani uporabnikov storitev, in povezovanja z organizacijami, ki delujejo na tem področju.
- Predlagam uvedbo obveznosti delodajalcem, da socialnim delavcem in delavkam zagotovijo individualno supervizijo, ko le-to potrebujejo, ter možnost brezplačne psihološke pomoči.
- Predlagam zakonodajne spremembe na področju policijske asistencije socialnim delavkam ali pa oblikovanje posebne varnostne službe, ki bi bila namenjena zgolj in samo potrebam CSD-jev.

- Predlagam oblikovanje službe za stike z javnostjo, ki bi skrbela za boljšo medijsko reprezentacijo socialnega dela ter ozaveščala o pomenu varnosti na področju socialnega dela.

8. VIRI IN LITERATURA

- Allen, J. J., & Anderson, A. C. (2017). Aggression and Violence: Definitions and Distinctions. V P. Sturmeý (ur.), *The Wiley Handbook of Violence and Aggression* (str. 1-14). John Wiley & sons. Pridobljeno 24.4.2023 s <http://www.craiganderson.org/wp-content/uploads/caa/abstracts/2015-2019/17AA2.pdf>
- Alther, S. (2012). Workplace Safety for Social Workers: A Student's Analysis and Opinion. *The New Social Worker*. Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.socialworker.com/feature-articles/career-jobs/Workplace_Safety_for_Social_Workers%3A_A_Student%27s_Analysis_and_Opinion/
- Balloch, S., McLean, J., & Pahl, J. (1998). Working in the social services. *The British Journal of Social Work*, 28(3). Pridobljeno 17.10.2022 s <https://eds-p-ebSCOhost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6018dacf-f0c0-4267-84d0-5fa287034e51%40redis>
- *Client Violence and Social Worker Safety*. (b.d.). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://cdn.ymaws.com/www.naswoh.org/resource/resmgr/imported/Client%20Violence%20and%20Social%20Worker%20Safety.pdf>
- Criss, P. (2010). Effects of Client Violence on Social Work Students: A National Study. *Journal of social work education*, 46(3). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.5175/JSWE.2010.200900038?needAccess=true&role=button>
- Criss, P. M. (2009). *Prevalence of Client Violence against Social Work Students and Its Effects on Fear of Future Violence, Occupational Commitment, and Career Withdrawal Intentions* (Doktorsko delo). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.proquest.com/docview/304996440?pq-origsite=summon>
- CSD Primorsko-Notranjska. (2019). *Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja s strani tretjih oseb*. Interni dokument.
- CSD Primorsko-Notranjska. (2019). *Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb*. Interni dokument.
- Česen, T., Damej-Pauko, M., Kečanović, B., Mordej, A., Pečnik, S., Posel, F., Urdih Lazar, T., Gantar, P., Čebašek-Travnik, Z., Germič, L., Dodič-Fikfak, M., & Böhm, L.

- (2009). *Mobing, trpinčenje, šikaniranje: nekaj usmeritev za pogum pri ohranjanju dostojanstva*. Ljubljana: Pogum – društvo za dostojanstvo pri delu.
- Enosh, G., Tzafrir, S. S., & Stolovy, T. (2015). The Development of Client Violence Questionnaire (CVQ). *Journal of mixed methods research*, 9(3). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epub/10.1177/1558689814525263>
 - Field, A. R. (2011). *Safety training for the prevention of client violence towards social workers* [pdf]. Pridobljeno 24.4.2023 s https://ourspace.uregina.ca/bitstream/handle/10294/3511/Field_2011_ResearchpracticeSW.pdf.pdf?sequence=1
 - Filipčič, K., & Klemenčič, I. (2011). *Obravnavanje nasilja v družini: priročnik za zaposlene v vzgojno-izobraževalnih zavodih*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti
 - Flaker, V. (2003a). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-VFREUBS8>
 - Flaker, V. (2003b). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
 - Flaker, V. (2012). Prostor in socialno delo. *Teorija in praksa*, 49(1). Pridobljeno 21.4.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-1T9XZVKT>
 - Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. Los Angeles: SAGE.
 - Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022). Social workers' job satisfaction in public institutions. *SA Journal of Human Resource Management*, 20(1). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://sajhrm.co.za/index.php/SAJHRM/article/view/2127>
 - Grželj, N. (2015). *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno 21.4.2023 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=&id=1472>
 - Guest, A. M. (2021). Social Worker Safety: An Area Worthy of Continued Professional Concern & Attention. *Professional Safety*, 66(7). Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.assp.org/docs/default-source/psj-articles/flguest_0721.pdf?sfvrsn=f9139947_2
 - Jaksetič, A. (2014). *Vpliv krčenja socialnih pravic na nasilno vedenje nad socialnimi delavkami* (Diplomsko delo). Pridobljeno 21.4.2023 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=&id=1344>

- Keršič, N., & Šinko, B. (2003). *Tudi jaz sem lahko žrtev! Verbalno in fizično nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na ljubljanskih centrih za socialno delo* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Klemenčič, U., & Burnič, D. (2016). *Nasilno vedenje uporabnikov nad strokovnimi delavci na obalnih centrih za socialno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=&id=1829>
- Kuhar, R., Guzelj, P., Drolc, A., & Zabukovec, K. (1999). *O nasilju: priročnik za usposabljanje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Lamovec, T., & Rojnik, A. (1978). *Agresivnost*. Maribor: DDU UNIVERZUM.
- Lee, E. J. (2017). Assessing the Effects of Client Violence and Job Satisfaction on Turnover Intention of Social Workers: The Role of Perception of their Human Rights. *International Information Institute (Tokyo)*, 20(12). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/2021240102/fulltextPDF/6DCAA2BA4E574785PQ/1?accountid=16468>
- Littlechild, B. (1995). Violence Against Social Workers. *Journal of Interpersonal Violence*, 10(1), 123-130.
- Littlechild, B. (2020). *Working with Conflict in Social Practice*. London: Open University Press.
- Macdonald, G., & Sirotich, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, 46(2). Pridobljeno 24.3.2023 s <https://eds-p-ebSCOhost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7789067c-079a-420a-a2c1-bc5557c7ba99%40redis>
- Merrill, G. (b.d.). *Maintaining physical and emotional safety: A Primer for Social Workers*. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://umaine.edu/socialwork/wp-content/uploads/sites/148/2017/07/MaintainingPhysicalEmotionalSafety.pdf>
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu* [pdf]. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-C11L6WB5/92248721-1c57-48ab-8705-5504e2d439bb/PDF>
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Kvalitativne raziskave: študijsko gradivo – 2. izdaja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mikołajczuk, K. (2020). Different Forms of Violence – Selected Issues. *Review of European and Comparative Law*, 43(4). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://czasopisma.kul.pl/index.php/recl/article/view/10035/9861>
- Možina, M. (2004). *Prevalence nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Možina, M. (2009). Tudi jaz sem lahko žrtev! Verbalno in fizično nasilno vedenje klientov do socialnih delavk/cev. *Socialni izziv*, 15(29). Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.researchgate.net/publication/228449198_TUDI_JAZ_SEM_LAHKO_Z_RTEV_VERBALNO_IN_FIZICNO_NASILNO_VEDENJE_KLIENTOV_DO_SOCIALNIH_DELAVKCEV
- Munc, M. (2010). *Nemoč nasilja*. Maribor: De Vesta.
- National Association of Social Workers (2013). *Guidelines for Social Work Safety in the workplace* [pdf]. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=6OEdoMjcNC0%3D&portalid=0>
- National Collaborating Center for Mental Health (2015). *Violence and Aggression: Short-term management in mental health, health and community settings*. London: British Psychological Society. Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK305020/pdf/Bookshelf_NBK305020.pdf
- Newhill, C. E. (1995). Client Violence toward Social Workers: A Practice and Policy Concern for the 1990s. *Social Work (New York)*, 40(5). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://eds-p-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=816735e1-48d9-4b7d-8191-e42156509c7e%40redis>
- Newhill, C. E. (1996). Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. *Families in Society*, 77(8). Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.researchgate.net/publication/276455012_Prevalence_and_Risk_Factors_for_Client_Violence_toward_Social_Workers
- Newhill, C. E. (2003). Approaching and Engaging the Violent Client. V C. E. Newhill, *Client Violence in Social Work Practice-Prevention, Intervention, and Research* (str. 150-168). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.guilford.com/excerpts/newhill.pdf?t=1>
- Občina Postojna. (b.d.). *Cenetr za socialno delo Postojna*. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.postojna.si/objava/79299>

- Ohio University. (2022). *Social Work Training: Safety Tips and Training* [Blog]. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://onlinemasters.ohio.edu/blog/social-workers-safety/>
- Phoenix Australia (2022). *Distinguishing between anger, aggression, and violence*. A tip sheet for practitioners. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.phoenixaustralia.org/disaster-hub/wp-content/uploads/2022/06/Distinguishing-between-anger-aggression-and-violence.pdf>
- Pollack, D. (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International social work*, 53(2). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1177/0020872809357285>
- Privošnik, N. (2011). *V primežu dela: Ukrepi in napotila pri soočanju z nasiljem na delovnem mestu*. Ljubljana: Tarion.
- Rey, L. D. (1996). What Social Workers Need to Know about Client Violence. *Families in society*, 77(1). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://de-escalate.org/wp-content/uploads/2021/05/What-Social-Workers-Need-to-Know-About-Client-Violence.pdf>
- Sarkisian, G. V., & Portwood, S. G. (2003). Client Violence Against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. *Administration in social work*, 27(4). Pridobljeno 24.4.2023 s https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1300/J147v27n04_04?needAccess=true&role=button
- Saturno, S. (b.d.). *Violent Crime and Social Worker Safety*. Pridobljeno 24.4.2023 s https://www.socialworktoday.com/archive/exc_032511.shtml
- Sazonov, U. (2015). Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu. *Delo in varnost*, 60(6). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-STC0BWI1/68d03f2e-b9cf-4f58-937b-56db3cd9c270/PDF>
- Shina, D. O. (2010). *Social work safety* (Magistersko delo). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.proquest.com/docview/759608452?pq-origsite=summon>
- Smernice
- Sousa, S., Silva, I. S., Veloso, A., Tzafrir, S., & Enosh, G. (2015). Client's violence toward social workers. *Social Work*, 48(4). Pridobljeno 24.4.2023 s <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/52316/1/client%20s%20violence%20toward%20social%20workers.pdf>
- Spencer, P. C., & Munch, S. (2004). Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work*, 48(4).

- Pridobljeno 24.4.2023 s <https://eds-s-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=d120f4f5-ea1e-4b66-a81b-7009403a8cc5%40redis>
- Stefanišin, N. (2017). *Strategije soočanja z nasiljem nad delavkami na Centru za socialno delo Kočevje* (Diplomsko delo). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=&id=1905>
 - Sterle, J. (2004). *Nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na koroških centrih za socialno delo* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
 - Tkalec, L. (2001). Šikaniranje. *Teorija in praksa*, 38(5). Pridobljeno 24.4.2023 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20015Tkalec.PDF>
 - Ullah, Z., Sulaiman, M. A. B. A., Ali, S.B., Ahmad, N., Scholz, M., & Han, H. (2021). The Effect of Work Safety on Organizational Social Sustainability Improvement in the Healthcare Sector: The Case of a Public Sector Hospital in Pakistan. *International journal of environmental research and public health*, 18(12). Pridobljeno 24.4.2023 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8296406/>
 - *Ustava Republike Slovenije* (URS) (1991). Ur. l. RS 33/91-I
 - Weinger, S. (2001). *Security risk: preventing client violence against social workers*. Pridobljeno 24.4.2023 s <https://archive.org/details/securityriskprev0000wein/page/n101/mode/1up>
 - *Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-I)* (2013). Ur. l. RS 21/2013.
 - *Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-I)* (2011). Ur. l. RS 43/2011.

9. PRILOGE

9.1 Vodilo za intervju

1. SISTEM VAROVANJA

- a) Kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?
- b) Kako vodstvo CSD Postojna skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni ukrepi na ravni organizacije?
- c) Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?
- d) Kako doživljate obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna? Kako bi ga okrepili?

2. OPREMLJENOST ZA SPOPRIJEMANJE Z NASILNIM VEDENJEM

- a) Kakšna so vaša predhodna znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?
- b) Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite da bi z njimi pridobili?
- c) Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

3. NEFORMALNE OBLIKE SPOPRIJEMNANJA Z NASILJEM

- a) Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?
- b) Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?
- c) Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?
- d) Kako uspešne menite da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

4. NASILJE UPORABNIKOV STORITEV

- a) Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?
- b) Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

5. DOŽIVLJANJE VARNOSTI NA DELOVNEM MESTU

- a) Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?
- b) Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu ?
- c) Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti?
- d) Kakšne oblike dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

9.2 Določitev enot kodiranja

SOCIALNA DELAVKA »A«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »A«: /Naš formalni sistem varovanja, ki se ga trenutno poslužujemo na CSD Postojna, je vzpostavljen tako, da če imamo kakšnega zelo nasilnega uporabnika oziroma uporabnico ali če na podlagi vsebine pogovora predvidevamo, da bi do kakšne take situacije lahko prišlo obvestimo svoje sodelavke, zlasti tiste v sosednjih pisarnah, da so pozorne na dogajanje/(A1). /Bistvo tega je, da če sodelavka zasliši, da nekaj ni v redu, da pride preveriti, kaj se dogaja, če morebiti potrebuješ pomoč.../(A2) /V skrajnem primeru, če situacija tako eskalira, da konstruktivni pogovor ni več mogoč, ali se začutiš preveč ogroženega pokličeš pomočnico direktorice, da pokliče policijo/(A3) /ali pa jo takoj pokličeš sam/(A4). /Prav tako je dovoljeno, da so v primeru nasilnih uporabnikov in uporabnic na pogovoru dve strokovni delavki hkrati, če je to mogoče/(A5).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »A«: /Pri vodstvu menim, da imam dovolj podpore/(A6) /in se na njih vedno lahko zanesem/(A7). /V primeru nasilnih situacij nam vedno priskočijo na pomoč/(A8) /in v splošnem vlada ničena toleranca do nasilja/(A9). /Z nobenimi dodatnimi ukrepi, ki bi bili sprejeti pa sama osebno nisem bila seznanjeni in kot vem niso bili nikoli sprejeti/(A10).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »A«: /Na žalost tega ne pregleduje noben. Dejansko se o tem ne pogovarjamo in ni pregleda nad tem, kako uspešni so trenutno zastavljeni varnostni ukrepi v primeru nasilja, ali so uspešni ali ne/(A11), /so dovolj za našo zaščito, nas v zadostni meri zavarujejo.../(A12) /Pravzaprav smo odvisni od samih sebe, na kakšen način se bomo odzvali, kaj bomo naredili in kakšne posledice bo to imelo ter nenazadnje kakšna bo uspešnost tega/(A13).

4. Kako doživljate ta obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna, ki ste ga v začetku opisali? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »A«: Zagotovo bi stvari peljala na drugačen način. /Glede na to, da se nasilje v zadnjem času precej stopnjuje/(A14) /in da smo socialni delavci in delavke vse bolj ogroženi, v smislu groženj/(A15) /in ustrahovanj ter da se počutimo na ta način ogroženi s strani uporabnikov oziroma uporabnic/(A16), /menim, da bi morali vpeljati nove, dodatne zaščitne ukrepe in protokole/(A17). /Osebnostno bi rada, da bi imeli t.i. »panik stikala«/(A18), /vendar samo, če bi se služba, ki bi bila pristojna, da na pritisk, opozorilo o nevarnosti odgovori, odzvala v čim krajšem času oziroma nemudoma. V nasprotnem primeru se mi tovrsten ukrep ne zdi smiseln/(A19). /V povezavi s stikalom tako vidim rešitev v vzpostavitvi posebne varnostne službe, ki bi se odzivala na tovrstne »klice na pomoč«/(A20). /Prav tako bi lahko imeli varnostnika, ki bi bil postavljen pred vhodom v stavbo, ne bi pa rada videla, da bi stal neposredno pred pisarnami, saj menim, da bi s tem ustvarili neko nesproščeno, neprijetno in nezaupno vzdušje/(A21). /Bilo bi potrebno prilagoditi tudi prostore/(A22), /torej da si vedno nekje v bližini izhoda/(A23), /da so dovolj veliki prostori, ki zagotavljajo tudi več medosebne razdalje in podobno/(A24).

5. Kakšna so vaša znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »A«: /Tekom svojega dela/(A25) /kot tudi med samo študijsko prakso menim, da sem pridobila zelo veliko znanj za delo v okoliščinah kjer se uporabniki odzivajo nasilno/(A26). /Pridobila sem zlasti pogovorne veščine in znanja, da znam stranke pomiriti, da do nasilja ne pride/(A27),/da znam zastaviti smernice pogovora, da situacija ne eskalira in da je konstruktiven pogovor še možen/(A28), /da uravnavam barvo svojega glasu/(A29), /da se trudim, da ne delujem iz neke pozicije moči/(A30) /in da ne napadam/(A31), /da aktivno poslušam/(A32), /da uporabnikov ne prekinjam tudi, ko so razburjeni/(A33), /da pustim, da povedo do konca/(A34), /da govorim bolj s tišjim glasom/(A35), /da ne vpijem, saj se tako tudi uporabniki posledično umirijo.../(A36) Meni je zelo pomagalo tudi izobraževanje transakcijske analize, kjer smo izhajali iz sebe v smislu, kako odreagiramo v nasilnih situacijah, je to okej, primerno in kako s tem ravnati v prihodnosti/(A37).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »A«: /Med svojim delom na CSD Postojna nisem bila nikoli deležna posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov/(A38). /Predvsem pa bi si na tem

področju v prihodnje želela izobraževanja v smislu nekih interaktivnih seminarjev, kjer bi socialne delavke predavale za socialne delavke in bi si strokovne delavke med sabo podelile svoje izkušnje dela v praksi, npr. česa se poslužujejo, kaj se je izkazalo za koristno, kaj je bolje opustiti.../(A39) Prav tako, pri sebi prepoznavam neko nelagodje dela z uporabniki, ki se soočajo z odvisnostjo, ko so v fazi kriziranja, ker nikoli ne znam predvideti v kateri smeri se bo situacija obrnila, zato /bi si želela tudi izobraževanja na temo dela z odvisniki od drog, alkohola in drugih prepovedanih substanc v primeru nasilnega, agresivnega vedenja in preprečevanja le-tega/(A40). /Zelo koristna bi se mi zdelala tudi predavanja o tem, kakšne besede uporabljati v pogovoru z uporabniki, ki so bolj napadalni, agresivni ali razburjeni/(A41) /ter kako z neverbalno govorico telesa umiriti uporabnike/(A42). /Z izobraževanji menim, da predvsem pridobiš na suverenosti v odnosu/(A43), /da ne zapadeš v potenciranje in razmišljanje o lastnem strahu, saj s tem situacija lahko potencialno uide izpod nadzora in eskalira v hujše oblike nasilnih dogodkov/(A44).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »A«: /Osebnostno menim, da ima FSD zelo pomembno vlogo na tem področju, saj predstavlja nek temelj in zakladnico znanja bodočih socialnih delavk in delavcev/(A45). /Poleg predmetov v katere bi vsekakor morali vključiti in naslavljeni tudi teme nasilja nad socialnimi delavkami in delavci/(A46) /ter delo z nasilnimi uporabniki in uporabnicami menim/(A47), /da bi morali imeti študentje in študentke tudi možnost nekakšnega terapevtskega vključevanja, v smislu, kje sem jaz s tem nasilje, kaj doživljam ob le-tem, ali lahko delam z nasiljem, nasilnimi uporabniki, kaj potrebujem na tem področju, da bom zmogel/a/(A48),/omogočanje refleksije v povezavi z nasiljem in delovanja v nasilnih situacijah/(A49). /Pomembno se mi zdi tudi, da bi se izobraževali o temah razčlenjevanja nasilnega vedenja in nasilnih uporabnikov, npr. kaj so vzroki da uporabniki odgovorijo z nasiljem/(A50), /posledice/(A51), /kako širše družbeno okolje prispeva k temu/(A52) /in hkrati tudi analiza samega sebe, kot socialnega delavca oziroma delavke, kaj narediti, čemu se raje izogniti/(A53), /kakšne so metode in strategija dela v primeru nasilja.../(A54)

8. Veliko ste govorili o analizi sebe in samoreflektiranju, kako torej sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »A«: /Predvsem sem pozorna na to, da imam vedno nekje na mizi, pri roki, telefon/(A55), /da telefon deluje, da lahko pokličem policijo ali šefico/(A56), /včasih tudi pustim priprta vrata/(A57), /prosim kolegico, ki prav tako dela na istem področju kot jaz, če lahko prisostvuje pogovoru za katerega predvidim, da bi lahko eskaliral v smeri nasilja in podobno/(A58). /Velikokrat

pa se poslužujem tudi humorja, torej, da v stanju neke napetosti vnesem malce humorja, kar nekoliko razbremeni in pomiri situacijo/(A59).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »A«: /V prvi vrsti se zavarujem tako, da na teren, sploh tam kjer se pričakuje, da bo situacija bolj burna, vedno grem v paru, torej zelo redko hodim sama/(A60). /Ponavadi vedno obrnem avto tako, da je obrnjen proti cesti, če bi bilo potrebno pobegniti/(A61), /ključke od avta dam vedno v poseben žep, da jih potem ne iščem, ampak točno vem kje so/(A62) /in vedno nosim s seboj mobilni telefon/(A63), /kjer imam na hitri tipki številko policije in šefice/(A64).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »A«: /Predvsem skozi prakso dela z uporabniki in učenju iz lastnih izkušenj/(A65). /Vsekakor pa je na oblikovanje le-teh vplivalo tudi analiziranje posameznih primerov skupaj z ostalimi sodelavkami, v smislu, kaj bi lahko naslednjič naredile drugače, čemu bi se bilo bolje izogniti.../(A66)

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »A«: /Z gotovostjo si ne bi upala trditi ničesar, saj nimam nekega obstoječega, neomajnega mehanizma s katerim bi samo uspešnost merila/(A67). /Kljub temu, lahko glede na svoje dosedanje izkušnje/(A68) /rečem, da so uspešne/(A69), /je pa to odvisno do vsakega primera, saj ni nujno, da bo ista strategija enako učinkovala na vse uporabnike/(A70). /V svoji 30 letni praksi prav tako nisem še imela izkušnje, da bi me kdo težje poškodoval in na podlagi tega lahko vsaj do neke mere sklepam/(A71), /da so moje lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem uspešne/(A72). /Prednosti lastnih metod vidim predvsem v tem, da so humane/(A73), /razumske/(A74) /in niso pretirane/(A75), /torej da ohranjajo nek kontekst v katerem uporabniki še vedno čutijo varnost/(A76), /zaupanje/(A77) /in sprejemanje/(A78). /Slabosti pa so predvsem, da ne delujejo v vseh kontekstih in okoliščinah enako/(A79), /da nimajo enakega učinka pri različnih pa tudi podobnih populacijah ljudi/(A80); /pri puščanju priprtih vrat pa je vsekakor ogrožena tudi zasebnost/(A81).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »A«: /Oh, seveda/(A82). /Fizičnega nasilja sama konkretno nisem doživela/(A83), /razen enkrat v celotni karieri, da se mi je zgodilo, da me je uporabnik poskušal fizično napasti, ko je planil proti meni, a se potem ni zgodilo nič/(A84). /Kljub temu, pa je bilo tekom let zelo veliko

psihičnega in verbalnega nasilja/(A85). /Tu se je pojavljajo neke ustne grožnje, en uporabnik mi je grozil, da me bo vrgel skozi okno/(A86) /in da me bo ubil, upepelil kot svojega očeta/(A87). /Pojavljajo pa se tudi tudi neke grožnje s fizičnim nasiljem/(A88), /pisne grožnje/(A89), /grozijo, da te bodo odškodninsko tožili/(A90), /da boš šel v zapor/(A91), /da boš izgubil delovno mesto/(A92). /Nekateri uporabniki znajo, če so jezni tudi loputati z vrati/(A93). /Sem pa doživela veliko nekega vpitja/(A94), /zmerjanja, da sem nesposobna, da ne znam opravljati svojega dela, da sem neumna, nekompetentna in podobno/(A95). /Pa tudi velikokrat se zna zgoditi neko poniževanje/(A96), /ustrahovanje/(A97), /izsiljevanje/(A98) /ali pa preklinjanje, da ti neke grde besede govorijo, ki niso za ponavljat/(A99). /Znajo pa biti psihično in verbalno nasilni tudi preko telefona/(A100), /se mi zdi včasih še bolj kot v živo/(A101).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »A«: /Psihično in verbalno nasilje bi rekla, da je kar srednje pogosto, moja ocena je, da se dogaja nekajkrat na mesec/(A102). /Kakšne bolj resne grožnje, na primer s smrtjo in fizičnim nasiljem so sicer bolj občasne in redke/(A103). /Spomnim pa se tudi enega primera fizičnega nasilja, ko je bivši sodelavki uporabnik vrgel v glavo računalnik/(A104), ampak je fizičnega nasilja res zelo zelo malo/(A105).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »A«: /Če izhajam iz sebe, mi varnost na delovnem mestu v smislu tega kar lahko sama prispevam k internemu občutku varnosti, na neki osebni ravni, pomeni predvsem to, da imam jasno načrtano mejo med tem, kaj je dopustno ravnanje in pogovor/(A106), /ki lahko vključuje elemente konflikta, ki ima za cilj to, da z uporabnikom skleneva nek kompromis oziroma konsenz, ki je sprejemljiv za oba/(A107) /in kaj pomeni prestop čez mejo dopustnega v smislu vstopa v cono nasilja/(A108).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »A«: /Načeloma moram priznati, da se počutim kar varno/(A109) /in ne hodim v službo z nekim pretiranim strahom za lastno dobrobit/(A110). /Čutim se dovolj suvereno, da imam dovolj znanj, da zmorem obvladovati situacijo, da ne bi prišlo do nasilja/(A111) /v primeru, da se le-to pojavi pa prav tako menim, da imam razvite strategije s katerimi bi se znala uspešno zavarovati/(A112). /Kljub temu pa se čutim nezavarovano in nezaščiteno, ko zapuščam delovno mesto, ko ne vem, ali me bo uporabnik oziroma uporabnica pričakala odzunaj, pri avtu, pred lastno hišo. V tem smislu pa menim, da smo popolnoma nezavarovani in bi bilo potrebno narediti več na tem področju/(A113).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »A«: /V prvi vrsti vsekakor menim, da bi morali več narediti za to, da smo socialni delavci in delavke bolj zaščiteni tudi izven delovnega mesta/(A114), /saj si, ko zapustiš svoje delovno okolje, popolnoma prepuščen samemu sebi/(A115). /V primeru dela z bolj nasilnimi uporabniki, ki mogoče tudi že imajo zgodovino nasilja bi bilo tako bolje, da bi bili bolj varovani naši osebni podatki/(A116), /da imamo vedno na voljo službeni avto, da uporabniki ne morejo odkriti naših osebnih vozil.../(A117) /Prav tako menim, da bi morali imeti »panik stikala«/(A118), /pooblaščen varnostne službe, ki so namenjene zgolj in samo CSDju, da se lahko odzovejo vedno in v čim krajšem možnem času/(A119). /Rešitev pa ne vidim zgolj v postavljanju nekih zunanjih varovalk in materialnih ukrepov, ampak tudi boljšem izobraževanju/(A120) /in dajanju potrdila bodočim socialnim delavcem in delavkam, da je sprejemljivo, da si postavljajo meje do katerih je uporabnikom dovoljeno iti/(A121), /da morajo varovati tudi sebe in ne zgolj poskušati razumeti uporabnikov/(A122), /da se zavedajo oblik in vrst nasilja/(A123) /ter da so seznanjeni/e, kako se v primeru dela z nasilnimi uporabniki ustrezno zavarovati/(A124). /Nekoliko širše pa prav tako vidim možnost za izboljšavo tudi v smislu reorganizacije policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem/(A125). /Pogosto se zgodi, da policija ne more z nami v stanovanje uporabnikov, kjer npr. poteka odvzem in se lahko pričakuje nasilje, s čimer smo socialne delavke in delavci pravzaprav izpostavljeni veliki nevarnosti, saj smo povsem nezaščiteni, kljub temu, da pokličemo na pomoč policijsko asistenco/(A126). /Menim, da bi se morali na tem področju spremeniti policijski zakoni, da bi Ministrstva sklenila nekakšen dogovor, da ima policija v tovrstnih primerih nekoliko več pooblastil, da se spremeni protokol da nas zaščiti in tako prepreči morebitne tragedije/(A127).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »A«: /Veliko prednost in moč vidim zlasti v pogostejših supervizijah, ki je nekakšen element v katerem lahko razrešuješ tudi lastne stiske v odnosu do primera, v odnosu do uporabnika/uporabnice in ostalih služb, ki sodelujejo pri načrtovanju pomoči/(A128). /Potrebe po posebni psihološki pomoči in obravnavi pa osebno ne zaznavam in se je sama tudi ne bi posluževala/(A129).

SOCIALNA DELAVKA »B«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »B«: /S kakšnim prav posebnim, natančnim protokolom nisem bila nikoli seznanjena/(B1), /ampak se ravnam po temu kar sem slišala oziroma videla pri ostalih sodelavkah/(B2). /Dogovorjeni smo, da v primeru, če je uporabnik pretirano nasilen ali ne želi slediti nekim konstruktivnim smernicam razgovora prekinemo pogovor in o tem obvestimo vodstvo/(B3). /Če je situacija hudo nasilna, v primeru, da bi prišlo do hujših groženj ali pa morebiti fizičnega napada pa nemudoma pokličemo policijo/(B4 /in podamo prijavo/(B5).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »B«: /Menim, da vodstvo zelo slabo skrbi za našo varnost/(B6). /Res je, da se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ji zaupamo določene stvari/(B7), /a so prostori/(B8) /in na splošno mehanizmi, ki so nam na voljo zelo šibki in menim, da nas v primeru večjih nasilnih situacij nikakor ne bi zaščitili/(B9). /Počutim se prepuščeno samo sebi in se tudi pogosto ravnam po svojem občutku in zdravi kmečki pameti/(B10). /Glede posebnih ukrepov, ki bi bili sprejeti zgolj na ravni našega CSDja pa tudi ničesar ne vem/(B11).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »B«: /Kot sama vem in sem o tem seznanjeni se to ne počne/(B12). /Tudi ni nikakršnih sestankov na katerih bi tovrstne teme povezane z nasiljem uporabnikov in našo varnostjo naslavljali/(B13). /Nihče me še nikoli ni vprašal niti, kako varno se počutim, ali se lahko ustrezno zavarujem, kje opazam morebitne pomanjkljivosti... Skratka nič/(B14).

4. Kako doživljate obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »B«: /Zelo težko ocenim oziroma sploh govorim o nekakšnem doživljanju formalnega sistema, saj z njim nisem bila seznanjena in niti ne vem pravzaprav najboljše kakšen je/(B15). /Vsekakor bi pa lahko uvedli novosti, ki bi odpravile trenutne pomanjkljivosti in bi dobile socialne delavke na

CSD Postojna večji občutek varnosti/(B16). /Zelo uporabna bi se mi zdelo »panik stikalo«, torej da lahko v primeru zaznane nevarnosti in ogroženosti diskretno sporočiš, da potrebuješ pomoč, ne da bi uporabnik tega zaznal kar bi lahko situacijo le še poslabšalo/(B17). /Prav tako se mi zdi uporabno, da bi uvedli sestanke na katerih bi izvajali nekakšno refleksijo in pregled nad trenutnimi mehanizmi in kakšna je uspešnost le-teh/(B18) /ter se povezovali tudi z ostalimi CSDji po Sloveniji in pogledali, kako se sami zavarujejo, kakšne mehanizme uporabljajo, kaj se je izkazalo kot uporabno in kaj ne/(B19). /V skrajnem primeru pa menim, da bi lahko imeli tudi varnostnika, za celotno stavbo ne zgolj za CSD Postojna/(B20). /Menim, da bi morali dobiti tudi nove prostore/(B21), /kjer bi lahko zagotavljali zadostno razdaljo med nami, socialnimi delavkami, in uporabniki/(B22), /da smo v bližini izhodi/(B23) /in da bi imeli vrata, ki se odpirajo samo v eno smer, torej, da nihče od zunaj ne more prostovoljno vstopati v pisarno/(B24).

5. Kakšna so vaša znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »B«: /Prav konkretna znanja, ki bi bila vezana zgolj in samo na nasilno vedenje uporabnikov in soočanje z le-tem moram priznati, da pravzaprav nimam/(B25). /Vsa znanja, ki jih uporabljam pri soočanju s tovrstnimi uporabniki so predvsem splošna znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo/(B26) /o tem, kako vzpostavljati delovni odnos/(B27), /skrbeti za varen prostor/(B28) /in konstruktiven dialog/(B29), /naslavljanje motnje, ki se pojavijo med pogovorom z uporabniki in tako dalje/(B30). /Ko sem bila zaposlena na eni nevladni organizacija smo se tudi pogovarjali o tem, kje je meja nasilja oziroma kako prepoznati nasilje, torej kdaj lahko rečemo, da je nek uporabnik nasilen, kdaj pa je na delu zgolj neka frustracija in jeza/(B31).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »B«: /Tekom svojega dela na CSDju nisem bila posebej trenirana za spoprijemanje z nasiljem, prav tako nisem nikoli bila deležna nobenih posebnih izobraževanj v tej smeri, bi si pa jih vsekakor želela/(B32). /Zlasti bi potrebovala prav ta konkretna znanja o tem, kaj je nasilje/(B33), /kje so meje, kako postaviti meje/(B34), /kako voditi pogovor z uporabniki, ki so nasilni/(B35), /kakšne so metode in strategija dela s tovrstnimi uporabniki/(B36), /kako ravnati, ko situacija eskalira/(B37), /učenje konkretnih veščin kot je npr. tudi samoobramba/(B38). /V socialnem delu menim, da imamo zlasti težave pri tem prepoznavanju, kdaj nastopi nasilje, torej kaj je tisto kar lahko še toleriramo in kje bi morali situacijo ustaviti, zato bi vsekakor bilo dobrodošlo izobraževanje o tem, kako prepoznati nasilje/(B39), /nasilne uporabnike/(B40). /S tovrstnimi predavanji menim, da bi pridobila neko

samozavest/(B41) /in olajšanje/(B42), /saj bi znala bolje prepoznavati nasilje/(B43) /in bi laže postavila meje/(B44). /S slednjim menim, da bi tudi pridobila varnost/(B45), /torej da se zaščitim pred psihološkimi stiskami/(B46) /in nenazadnje v skrajnih primerih tudi pred fizičnimi poškodbami/(B47). /Pogosto pravzaprav ne pričakujem, da bodo uporabniki do mene nasilni in ko do tega pride začutim, da nekako otrpnem, zmrznem in s tovrstnimi predavanji menim, da bi potem lahko laže delovala v tovrstnih situacijah, ker bi bila na to pripravljena in bi točno vedela, kako ravnati/(B48).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »B«: /Fakulteto vidim kot prvo in ključno inštitucijo, ki bi morala bodoče socialne delavke in delavce opremiti s tovrstnim znanje/(B49). /Če pomislim na svoja študijska leta nimam v spominu, da bi se posebej pogovarjali ali izobraževali na to temo in menim, da je to velika pomanjkljivost študijskega programa/(B50). /Zelo dobro bi bilo, da bi uvedli vsaj en predmet, kjer bi se učili o tem, kaj je nasilje in kako ravnati, ko situacija eskalira in uporabniki postanejo nasilni/(B51). /Mogoče bi celo na fakulteti tako lahko že uvedli učenje nekih temeljnih veščin samoobrambe/(B52).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »B«: /Tu vsekakor vedno poskrbim za to, da imam na mizi v svoji bližini tako službeni telefon kot tudi osebni mobilni telefon/(B53). /Med pogovori z uporabniki pustim odprta vrata ker se večinoma pogovarjamo o vlogah povezanih s socialnimi transferji, če pa postane bolj osebno jih sicer zaprem, ampak večinoma so odprta/(B54). /Predvsem se poslužujem tudi znanj in veščin, ki jih imam/(B55), /torej da ne povzdigujem glasu/(B56), /da govorim umirjeno/(B57), /da poskušam razumeti človeka, ki pride k meni v stiski oziroma izražam neko empatijo/(B58), /mu dopustim, da izrazi svoje skrbi, jezo, žalost, razočaranje/(B59) /in da mu pomagam pri načrtovanju rešitve/(B60).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »B«: /Ko opravljam obiske na domu vedno poskrbim za to, da grem v paru, torej nikoli nisem sama/(B61). /Avto vedno parkiramo tako, da je obrnjen proti cesti/(B62), /da je parkiran tako, da nas uporabniki ne bi mogli morebiti zaparkirati/(B63). /Vedno imam pri sebi tudi mobilni telefon/(B64) /in vedno se usedem tako, da sedim bliže izhodu iz stanovanja oziroma hiše uporabnikov/(B65).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »B«: /Predvsem so se razvile skozi pogovore z ostalimi sodelavkami/(B66).

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »B«: /Trenutno ocenjujem, da so tehnike in strategije, ki jih uporabljam kot preventivo in v samih situacijah, ko pride do nasilja uspešne/(B67) /vsekakor pa menim, da bi jih lahko še izboljšala/(B68). /Prednosti vidim predvsem v tem, da so hitro dostopne/(B69), /da so preproste za uporabo/(B70). /Slabost pa je predvsem ta, da se lahko uporabniki počutijo nelagodno/(B71) /in da si pravzaprav prepuščen samemu sebi, torej da gre za oblike spoprijemanja z nasiljem, ki jih uporabljaš na lastno odgovornost/(B72), /nikoli zagotovo ne veš, ali so ustrezne, ali bodo učinkovite in kakšen bo na koncu izid/(B73). Pri puščanju odprtih oziroma priprtih vrat pa je vsekakor lahko ogrožena tudi zasebnost/(B74). /Prav take se velikokrat zanašamo na druge službe, npr. policijo, če pride do hujših groženj ali nasilja in je potem potrebno čakati, da se policija odzove. Če so vse enote zasedene je potrebno čakati in v vmesnem času si nezaščiten in izpostavljen, tako da je problem tudi s samo dostopnostjo do pomoči/(B75).

12. Ali ste bili deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »B«: /Seveda, menim, da se temu v poklicu socialnega dela sploh ne da izogniti/(B76). /V svoji poklicni karieri nisem nikoli doživela fizičnega nasilja/(B77) /je pa bilo veliko verbalnega in psihičnega nasilja/(B78). /Spomnim se situacije, ko mi je eden od uporabnikov poslal grozilno pismo, ker mu nisem odobrila denarne socialne pomoči/(B79). /Grozil mi je, da bo ubil moje otroke/(B80) /ter da mi bo zažgal hišo/(B81). /Napisal je, da me bo počakal po službi in me pretepel, če si bom še enkrat dovolila storiti, kaj takega, saj da je to njegov denar, ki mu ga nimam pravice odvzeti/(B82). /Veliko je tudi primerov, ko uporabniki vpijejo nate/(B83), /te zasmehujejo/(B84), /zmerjajo, da si neumen, da ne znaš opravljati svojega dela/(B85) /ali pa preklinjajo/(B86). /Potem pa je tu še izsiljevanje, da jim moraš odobriti denarno pomoč drugače bodo naredili samomor ali pa bodo komu naredili, kaj slabega/(B87). /So mi pa tudi že grozili, da me bodo odškodninsko tožili/(B88) /ali pa da bom ostala na cesti, brez službe/(B89). /Predvsem torej neko psihično in verbalno nasilje in velikokrat preko telefona/(B90) /bolj kot v živo/(B91).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »B«: /Zdaj kakšno fizično nasilje je bolj redko oziroma jaz se ga ne spomnim, da bi se kdaj zgodilo/(B92), /pa tudi kakšne zelo hude resne grožnje so bolj občasne/(B93). /Psihično in verbalno nasilje pa se mi zdi, da je srednje pogoste, bi rekla, da se zgodi nekajkrat na mesec/(B94).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »B«: /Zame to pomeni, da če si v stiski, da veš, da se lahko zanesesh na sodelavce, da ti bodo priskočil na pomoč/(B95). /Prav tako varnost zame pomeni, da imam podporo s strani vodstva oziroma delodajalca, da me bo v primeru nasilja zaščitil in da ne bom prepuščena sama sebi/(B96).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »B«: /Menim, da se nahajamo v nekem vmesnem položaju. Zaenkrat se še ne počutim pretirano ogroženo/(B97), /nisem neprestano v strahu za lastno varnost oziroma ne razmišljam neprestano o tem, da bi bili uporabniki lahko nasilni do mene/(B98). /Vsekakor pa zaznavam, da sistem ni popoln in bi ga bilo potrebno posodobiti/(B99) /ter načrtovati enotni varnostni sistem za vse CSDje v Sloveniji, ki bo učinkovito ščitil socialne delavke in delavce hkrati pa ne bo pretirano »agresiven« do uporabnikov/(B100).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »B«: /V prvi vrsti menim, da bi morali oblikovati neke varnostne odbore, ki bi skrbeli za pregled nad varnostno politiko CSDjev/(B101), /da bi več pozornosti namenili tudi varnosti socialnih delavcev in delavk izven delovnega mesta/(B102), /da bi namestili panik stikala/(B103) /in ustanovili posebne varnostne službe, ki bi bili povezani z le-temi/(B104). /Prav tako pa menim, da se lahko veliko naredi na področju izobraževanja, torej učenje o tem, kaj je nasilje, kje so meje nasilja, kako delovati preventivno in kako se zaščiti v primeru nasilnih izpadov uporabnikov, temeljne veščine samoobrambe/(B105) /in nenazadnje tudi konkretno izdelan protokol s katerim bi bili seznanjeni vsi zaposleni/(106).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »B«: /Predvsem bi uvedla bolj pogoste in redne supervizije, ker se mi zdi, da je to odlična razbremenilna in učna metoda/(B107). /Dodatne psihološke pomoči pa menim, da ne potrebujemo in tudi sama se je ne bi posluževala, če bi bila na voljo/(B108).

SOCIALNA DELAVKA »C«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »C«: /S kakšnim posebnim sistemom, ki bi bil vzpostavljen na našem CSDju osebno nikoli nisem bila seznanjena/(C1). /Vem, da v primeru, da je situacija neobvladljiva pokličemo policijo/(C2), /drugače pa če vemo, da pričakujemo uporabnika oziroma uporabnico, ki bi lahko bil/bila nasilen/a prosimo sodelavke, če lahko prisostvujejo pogovoru/(C3).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »C«: /Veliko se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ki ima pisarno v naši bližini/(C4); /drugače da bi iz vodstva posebej namenjali pozornost naši varnosti, ali da bi jih posebej skrbelo za našo varnost in prisotnost samega nasilja pa nimam občutka/(C5). /Tudi, ko sporočimo težave v povezavi z našo varnostjo in posledično ogroženostjo so zelo nedosledni pri podajanju informacij naprej, na Ministrstvo in ostale pristojne organe/(C6). /Kakšnih dodatnih ukrepov pa nimam v spominu, da bi jih sprejeli oziroma vsaj nisem bila seznanjena z njimi/(C7).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »C«: /Tu moram izpostaviti, da pravzaprav ni nikakršnega pregleda nad obstoječim varnostnim protokolom oziroma mehanizmi, ki se jih s sodelavkami poslužujemo/(C8), /niti nimamo posebnih sestankov na katerih bi se o tem pogovarjali in lahko podelili svoje izkušnje ali pa morebitne skrbi/(C9). /Na enem od srečanj z vodstvom vem, da je bilo nekaj govora o tem, da bi namestili panik stikala, ampak potem iz tega ni bilo nič/(C10).

4. Kako doživljate obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »C«: /Doživljam ga kot nepopolno zastavljenega. Veliko je prostora za izboljšave/(C11). /Menim, da imamo neke osnovne smernice, ki pa si jih vsak razlaga na svoj način in posluhuje takrat, ko sam presodi da je to potrebno, zato se lahko zgodi, da včasih odreagiramo prepozno ker pravzaprav ne vemo, kdaj se je določenih ukrepov primerno poslužiti pa tudi kateri ukrep uporabiti v kateri situaciji/(C12). /Sistem je tudi zelo nepregleden – ne vemo pravzaprav kakšni so natančni protokoli in bi tako morali narediti sistem bolj pregleden/(C13). /Dejstvo je, da se ravnamo bolj po temu, kar smo videli drug drugega početi v preteklosti in kar je pri vodstvu naletelo na odobravanje/(C14). /Predvsem menim, da bi bila rešitev v varnostnikih, ki bi stali pred vhodom v center/(C15), /ali pa mogoče na hodniku, da imajo uporabniki nek občutek, da nek nadzor vendarle obstaja/(C16). /Rešitev se mi zdi tudi v namestitvi »panik stikal«/(C17), /reorganizaciji prostorov/(C18), /da socialne delavke sedimo v bližini izhoda in ne tako kot zdaj, ko nam uporabniki, lahko zapre pot/(C19), /redna izobraževanja o vzrokih za nasilje, prepoznavanju opozorilnih znakov/(C20) in učenje zaščite z varnostnimi sredstvi/(C21).

5. Kakšna so vaša znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »C«: /Znanja in veščine, ki se jih poslužujem pri delu z uporabniki v primeru nasilja črpam predvsem iz izobraževanj o nenasilni komunikaciji/(C22), /torej da vzpostavljam in vzdržujem komunikacijo v kateri se vsi čutimo razumljeni/(C23), /lahko izražamo svoja čustva, želje, potrebe in mnenje na način, da se lahko samostojno vsak izrazi na zase značilen način/(C24) /ter da se ob tem čuti sprejetega, slišane predvsem torej izražanje neke empatije v donosu do uporabnikove zgodbe/(C25). /Zelo mi je v pomoč tudi znanje o postavljanju osebnih mej in hkrati zavedanje o tem, da imajo tudi drugi svoje osebne meje, ki jih seveda moram upoštevati in spoštovati/(C26).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »C«: /Oh ne, to pa res ne. Nikakršnih posebnih treningov ali usposabljan nisem bila deležna/(C27). /Želela bi si predvsem kakšnih osvežitvenih seminarjev in delavnic vezanih prav na temo nasilja v delovnem okolju/(C28) /in dela s tovrstno populacijo, torej uporabniki, ki so nasilni/(C29). /Prav tako pa bi si želela nekih izobraževanj v smeri tega, kako mi sami kot socialni delavci in delavke prispevamo k odzivu uporabnikov in kako lahko s svojim lastnim verbalnim in

neverbalnim odzivanjem prispevamo k pomiritvi uporabnika, ki je morebiti nasilen/(C30). /Z dodatnimi izobraževanji menim, da bi pridobila predvsem na samozavesti/ (C31).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »C«: /Fakulteta je vsekakor ključna inštitucija, ki odraža sliko socialnega dela in njegove kompetentnosti za delovanje v aktualnih družbenih razmerah/(C32). /V duhu tega menim, da bi morali biti občutljivi za dogajanje v sodobnem času/(C33), /času, ko dejansko nasilje narašča in so ljudje iz dneva v dan vse bolj in bolj nasilni/(C34), /zato bi bilo zelo dobrodošlo, da bi vpeljali teme, kjer bi študentje pridobili informacije o tem, kaj so razlogi za nasilno vedenje uporabnikov, zakaj do nasilja pride/(C35), /kako se zavarovati/(C36) /in kakšne so posledice nasilja/(C37) /ter kakšne metode dela se uporablja pri delu z nasilnimi uporabniki/(C38). /Prav tako menim, da bi se Fakulteta morala veliko bolj angažirati v smislu apeliranja na državne organe, odločevalce v državi, da se spremeni obstoječi sistem v smislu, da se zastavi enoten in učinkovit varnostni sistem na ravni vseh CSDjev v Sloveniji/(C39) /ter da se tudi o tem seznani študente že med samim študijem/(C40).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »C«: /Če na primer poznam primer ali je bilo pred prihodom uporabnikov iz telefonskega klica razvidno, da so razburjeni in se ne počutim dovolj varno, da bi pogovora izpeljala sama, potem vedno prosim sodelavko, da opravi pogovor skupaj z menoj/(C41). /Prav tako vedno poskrbim za to, da imam pri roki telefon, da lahko pokličem ali sodelavko ali pa policijo, če bi bilo to potrebno/(C42). Drugih posebnih ukrepov, strategij pa se ne poslužujem.

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »C«: /Tudi tu vedno hodim na obiske skupaj s svojimi kolegicami, jih prosim da grejo z mano/(C43). /Avto vedno pustim parkiran tako, da je obrnjen proti cesti/(C44) /in kot sem že dejala prej imam vedno pri sebi telefon/(C45).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »C«: /Veliko teh sem razvila predvsem ob poslušanju starejših kolegic in kolegov, ko sem bila še na začetku svoje poklicne poti/(C46). /Prav tako pa menim, da je imela pri tem ključno vlogo lastna praksa - kaj vidim, da deluje, kaj pa je mogoče neučinkovito oziroma nima želenega učinka/(C47).

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »C«: /Trenutno ocenjujem, da so uspešne/(C48), /saj sem se z uporabo prej opisanih oblik samozavarovanja vedno uspešno spopadal z nasilnimi uporabniki ali pa celo preprečila, da bi situacija eskalirala/(C49). /Prednosti so predvsem te, da so idiosinkratične, torej takšne, ki ustrezajo meni/(C50) /in se v njih počutim kompetentno/(C51). /Slabosti pa da nimajo enakega učinka pri vseh uporabnikih/(C52).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »C«: /Nasilja s strani uporabnikov storitev sem vsekakor bila deležna/(C53). /Prevladuje predvsem neko psihično in verbalno nasilje/(C54), /kjer se pojavlja predvsem neko vpitje/(C55), /zmerjanje, da ne poznamo zakonov in da naj se naučimo opravljat svoje delo, da smo »prizadete« in podobno/(C56). /Sem doživela tudi že grožnje, da me bodo uporabniki odškodninsko tožili/(C57) /ali pa da me bodo spravili v zapor/(C58). /Najbolj pa mi ostaja v spominu situacija, ko sem ulovila nekega uporabnika, ki je brskal po moji torbici v pisarni in mi je ukradel ves denar, ki sem ga imela/(C59). /Preden je stekel ven iz pisarne pa me je še odrinil/(C60).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »C«: /Joj, ne vem, bi rekla, da je psihično in verbalno nasilje srednje pogosto, ne ravno vsak teden, ampak več kot enkrat v mesecu zagotovo/(C61). /Za fizično nasilje pa bolj redko, nimam v spominu, da bi se pogosto dogajalo/(C62).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »C«: /Ko pomislim na varnost na delovnem mestu predvsem pomislim na to, da si v nekem položaju, stanju, da ti ni potrebno sploh misliti in pomisliti na to, da bi se ti lahko sploh kaj zgodilo/(C63) /in da je urejeno delovno okolje – jasna navodila, pristojnosti, razpored nalog in varnostni protokoli/(C64).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »C«: /V trenutnem času naraščanja nasilja/(C65) /in varnostnega sistema, ki ni najbolj jasno zastavljen/(C66), /se počutim nekoliko bolj ogroženo kot varno/(C67). /Menim, da smo socialne delavke zelo zelo izpostavljene različnim nevarnostim in da nas sistem pri tem ne zaščiti dovolj/(C68)

/in da pogosto spregleda oziroma ne posveča pozornosti situacijam, kjer so socialne delavke tudi fizično napadene/(C69). /Pri ostalih službah, kjer na primer delajo z nasilnimi uporabniki kot je policija imajo vso potrebno zaščitno opremo in jasne varnostne protokole v socialnem delu pa vstopamo v družine in okolja uporabnikov, ki so ogrožajoča in nevarna brez kakršnekoli posebne zaščite/(C70).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »C«: /Predvsem vidim možnosti izboljšave na področju posredovanja informacij od vodstva CSDja do pristojnih organov/(C71). /Menim, da bi morali organizirati sestanke na katerih bi se pogovarjali o varnostnih ukrepih, naših pomislekih, izkušnjah, skrbe in kako le tega okrepiti/(C72)./ Podatke bi morali nato posredovati npr. MDDSZ/(C73). /Prav tako pa menim, da bi morali okrepiti varnost v kontekstu interventne službe, saj smo socialne delavke pogoste prepuščene same sebi in moramo sredi noči na teren k uporabnikom, ki jih ali pa ne poznamo najbolje/(C74). /Pogosto se namenimo v drug okoliš v poznih urah brez policijskega spremstva, ker na primer policija oceni, da uporabnik ni ogrožen, ko prideš na sam teren pa je situacija popolnoma drugačna/(C75). /Menim, da bi tu morali imeti več časa za pripravo, vedno biti vsaj v paru po dve socialne delavke oziroma delavca/(C76) /in imeti tudi možnost policijskega spremstva ne glede na to, ali policija ocenjuje, da je to potrebno ali ne/(C77).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »C«: /Mogoče bi se mi zdelo uporabno, da bi na CSDjih zaposlili psihologa/(C78) /ali da bi imeli možnost brezplačne psihološke pomoči/(C79), /da dobimo socialne delavke in delavci nek feedback/(C80), /da imaš možnost ubesediti svoje občutke, stiske/(C81) /in se nekomu zaupati v primeru nasilnih situacij/(C82).

SOCIALNA DELAVKA »Č«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »Č«: /Kakšen je formalni sistem varovanja v resnici pravzaprav nikoli nisem bila seznanjena/(Č1). Običajno je tako, da ko se enkrat prestopi mejo, torej, da je uporabnik nasilne do te

mere, da s pogovorom situacije ni več mogoče umiriti oziroma se vrniti nazaj na neko konstruktivno raven dela, potem pokličemo policijo/(Č2), /prijavimo primer direktorici, vodji in tako naprej/(Č3).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »Č«: /Ne zaznavam pretirane prisotnosti vodstva pri skrbi za mojo varnost/(Č4), /niti nimamo nekih posebnih pregledov nad tem, kako se ravnamo v primerih nasilja in ali so tej načini ustrezni, učinkoviti, bi jih bilo potrebno izboljšati/(Č5). /Lahko pa se vedno zanesem na pomočnico direktorice, ki ima pisarno poleg naših in ji povsem zaupam, da bo v primeru da bi bila deležna nasilja poskrbela zame oziroma da mi bo priskočila na pomoč/(Č6). /Sicer pa smo večinoma prepuščeni sami sebi, svoji iznajdljivosti in do sedaj pridobljenemu znanju. Bolj menim, da socialne delavke med sabo skrbimo druga za drugo kot pa samo vodstvo/(Č7). /Nobeni dodatni ukrepi niso bili sprejeti, vsaj kolikor sem sama s tem seznanjena/(Č8).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »Č«: /Tega iskreno mislim, da ni. Nisem zasledila, da bi to kdo počel/(Č9).

4. Kako doživljate ta obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »Č«: /Iskreno pogrešam več zanimanja in podpore pri samem vodstvu. Ne čutim nekega posebnega zanimanja za našo varnost/(Č10) /in pogosto se mi zdi, da se zanašajo na to, da bomo socialne delavke same poskrbele za to, da bomo varne in se zaščitile v primeru nasilja z znanjem in veščinami, ki jih imamo/(Č11). /Menim, da klic na policijo ni zadosten ukrep/(Č12) /in prav tako ni to neko dejanje, ki bi bilo diskretno, torej predstavlja neko tveganje, da se uporabniki še bolj razburijo in s tem morebiti tvegamo še večje poškodbe kot bi jih bili sicer deležni/(Č13). /Sama bi mogoče vpeljala »panik stikala«, ki bi bila povezana ali s policijo/(Č14) /ali pa z neko posebno interventno službo/(Č15), /ki bi bila vedno na voljo in bi se odzvala v čim krajšem možnem času/(Č16). /Želela bi si tudi več podpore v pravnem smislu, npr. če se odločiš podati prijavo, kako potem naprej, kdo krije stroške, kdo me bo varoval in zastopal, me bo vodstvo pri tem podpiralo? V tem smislu bi si tudi želela, da je sistem bolj jasneje opredeljen in da se nudi neka pravna varnost, če si bil deležen nasilja na delovnem mestu s strani uporabnikov/(Č17). /Uporabna bi se mi zdela tudi redna strokovna usposabljanja za ocenjevanje morebitnega tveganja, tehnike verbalne de-eskalacije pa tudi ravnanja po samem nasilju s strani uporabnikov/(Č18). /Prav tako menim, da bi na našem CSDju potrebovali neko prakso spremljanja, vrednotenja in reševanja nasilnih situacij/(Č19).

5. Kakšna so vaša predhodna znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »Č«: /Tu se poslužujem zlasti nekega znanja o tem, kako vzpostaviti delovni odnos z uporabnikom/(Č20), /ki smo ga pridobili na fakulteti/(Č21). /Potem je tu nanje o asertivnosti komunikaciji, torej, kako se pogovarjati na transparenten in odprt način/(Č22), /kako omogočiti izražanje čustev in misli/(Č23), /pustiti uporabniku da pove do konca kar želi povedati/(Č24) /pa tudi, kako dajati pohvale, nekomu čestitati/(Č25)... /Prav tako sem tekom svojega dela spoznala/(Č26), /kako zelo pomembno je reflektirati svoja ravnanja, svoje besede in to kako vplivajo na uporabnika ter kako uporabnikovo vedenje in njegove besede vplivajo name/(Č27). /Veliko mi je pomagalo tudi izobraževanje o teoriji izbire/(Č28) /in temu, kako vzpostavljati nenasilno komunikacijo z uporabniki/(Č29).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »Č«: /Ne. Tekom svojega dela na CSDju nisem bila posebej trenirana za delo z agresivnimi oziroma nasilnimi uporabniki/(Č30). /Mogoče bi si želela, da bi se lahko udeleževali več izobraževanj na temo o tem, kakšne so nove metode in tehnike, ki se trenutno razvijajo za delo z uporabniki, ki se vedejo nasilno/(Č31) /in kako se zaščititi pred le-timi/(Č32). /Prav tako bi se mi zdela koristna predavanja o zakonih in predpisih na tem področju, da vemo tudi kakšna je pravna podlaga varnosti pred samim nasiljem in spopadanju z nasiljem na delovnem mestu s strani uporabniki, torej kako ravnati s pravnega vidika/(Č33). /Z izobraževanjem menim, da bi pridobila več samozavesti/(Č34), /suverenosti/(Č35), /moči/(Č36), /pravnega znanja/(Č37) /in odločnosti/(Č38).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »Č«: /Menim, da bi v sklopu Fakultete morali v izobraževalni program vključiti več vaj na temo igre vlog v nasilnih situacija/(Č39), /da bi organizirali na Fakulteti delavnici, kjer bi se lahko tako na teoretični kot praktični ravni študentje in študentke preizkusile pri ravnanju z nasilnimi uporabniki/(Č40), /da bi opozarjali na obstoj nasilja s strani uporabnikov nad socialnimi delavkami/(Č41) /in da bi oblikovali neke konkretne predloge o tem, kako izboljšati trenutni varnostni sistem/(Č42). /Prav tako menim, da ima Fakulteta pomembno vlogo pri podajanju znanja o tem, kaj je nasilje na delovnem mestu in nudenju opore pri prepoznavanju in ravnanju v primeru le-tega/(Č43). /Več bi morali dati poudarka tudi na sami zakonodaji v povezavi z nasiljem/(Č44) /in spodbujanju,

dajanju moči, da se nasilje prijavi, saj se prepogosto zgodi, da ga zanemarimo in postavljamo previsoke meje, ko delamo z uporabniki, ki znajo biti nasilni/(Č45). /Zelo pogrešam pri Fakulteti to, da bi v sklopu predavanj okrepila našo držo ničelne tolerance do nasilja tudi do nas samih, torej da si postavljamo meje in zahtevamo od uporabnikov storitev, da jih spoštujejo/(Č46). /Želim si da bi naučili prepoznati distinkcijo med tem, kaj pomeni sprejemati človeka, vstopiti z njim v njegov življenjski svet in se truditi upoštevati vse strani udeležene v dialogu, kaj pa že posega v nek prostor naše lastne varnosti, dopustnosti in tolerance, torej ko se dejansko že vrši nasilje nad nami na delovnem mestu/(Č47).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »Č«: /V prvi vrsti vsekakor z uporabo vseh znanj, ki sem jih nekaj že prej naštel/(Č48), /torej, da se trudim vzpostavljati asertivno komunikacijo/(Č49), /da odstopim od pozicije moči, saj sem skozi prakso ugotovila, da je to tisto kar velikokrat prispeva k temu, da so uporabniki potem še bolj nasilni in agresivni/(Č50). /Vedno tudi opazujem neverbalno komunikacijo uporabnika in tako presojam ali se pogovor odvija v smeri, ki je za uporabnika konstruktivna ali se nahajamo v območju nezadovoljstva in se z uporabnikom oddaljujeva/(Č51), /vedno poskrbim tudi za to, da nimam ostrih predmetov na mizi/(Č52) /in da imam vedno pri sebi telefon/(Č53).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »Č«: /V primeru, da ocenim, da bi lahko situacija prerasla v neko nasilje vedno grem na teren skupaj s kolegico/(Č54), /avto vedno pustim obrnjen proti cesti, da lahko nemudoma zapustim prizorišče, če bi do nasilja prišlo/(Č55). /S seboj vedno nosim tudi mobilni telefon/(Č56) /in se vedno usedem na stol, ki je bliže vratom/(Č57).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »Č«: /Skozi prakso/(Č58) /in pogovor z ostalimi sodelavkami/(Č59).

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »Č«: /Ocenjujem, da so moje dosedanje tehnike spoprijemanja z nasiljem uspešne/(Č60), /saj nikoli nisem doživela težjih poškodb, zgolj neko verbalno nasilje/(Č61). /Prednosti so te, da jih lahko uporabim pri različnih populacijah ljudi, torej da niso vezane zgolj in samo na eno skupino uporabnikov/(Č62), /da so preproste za uporabo/(Č63) /in da bazirajo prvenstveno na pogovoru oziroma dialogu/(Č64). /Slabosti pa predvsem ta, da nimajo enakega učinka pri vseh ljudeh/(Č65).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »Č«: /Seveda, temu se skorajda ne moreš izogniti bi rekla/(Č66)./Skozi vsa leta dela na CSD sem bila deležna predvsem veliko psihičnega in verbalnega nasilja s strani uporabnikov in uporabnic/(Č67). /V prvi vrsti je tu zlasti veliko vpitja. Spomnim se enkrat ene uporabnice, ki je zaradi nesporazuma, ki se je zgodil med delodajalcem in mano, ostala en mesec brez polovičnega dohodka in ko je prišla do mene je vpila/(Č68) /in me poniževala/(Č69). /Tudi sicer se pojavljajo pogosto pojavlja neko zmerjanje, da smo socialne delavke nesposobne in da v službi po cele dneve samo sedimo ter nič ne naredimo/(Č70). /Tu so potem še grožnje, da nas bodo tožili za odškodnino/(Č71), /da nas bodo spravilo ob službo/(Č72) /in nasplošno neko ustrahovanje/(Č73) /in poniževanje/(Č74).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »Č«: /Menim, da je verbalno in psihično nasilje zelo pogosto, ne bi znala opredeliti natančno, ampak ga je res veliko/(Č75). /Kakšno fizično nasilje pa bolj redko/(Č76). /No, sem pa slišala, od kolegic, da znajo nekateri uporabniki tudi kar pljuniti proti tebi na cesti izven CSDja/(Č77).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »Č«: /Zame to pomeni predvsem to, da se lahko zanesem na vodstvo, da me bo zavarovalo/(Č78) /in da lahko zaupam svojim sodelavkam, da mi bodo priskočile na pomoč, če bom v stiski/(Č79). /Prav tako, pa vidim varnost kot neko protiutež zastraševanju/(Č80).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »Č«: /Po eni strani se čutim zelo samozavestno pri svojem delu, da vem, kako postopati in koga poklicati v primeru, da pride do kakšnega incidenta/(Č81), /ampak po drugi strani pa se počutim tudi zelo izpostavljeno in nezaščiteno s strani sistema/(Č82). /Pogosto imam tudi občutek, da nas naše ministerstvo ne podpira in se ne zanimajo za našo varnost in na splošno dobro počutje v službi/(Č83). /Zelo pogosto se spreminjajo navodila in pogosto smo zmedeni, kaj moramo sedaj upoštevati, čemu slediti. Posledično nas lahko zelo hitro nekdo zlorabi in postanemo tarče nasilja ker so uporabniki razburjeni zaradi nekonsistentnosti in stalno spreminjajočih se pravil postopkov/(Č84).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »Č«: /Predvsem se mi zdi, da bi v bodoče morali vzpostaviti boljše in bolj aktivno sodelovanje med CSDji oziroma socialnimi delavci in delavkami/(Č85), /sestanke na katerih bi lahko direktorjem CSDjev predstavili svoje skrbi, pomisleke in področja, kjer vidimo možnosti za izboljšavo/(Č86). /V nadaljevanju menim, da bi se ti predlogi morali posredovati Ministrstvu, ki bi potem oblikovalo neke sistemske spremembe in nove smernice varnostne politike/(Č87). /Prav tako menim, da bi morali organizirati več rednih izobraževanj, kjer bi se seznanili tako s trenutno zakonodajo na področju zagotavljanja varnostni, varnostnimi postopki, kjer bi pridobivali novo znanje o tem, kako se pogovarjati z uporabniki, ki se vedejo nasilje in kako se zaščititi v primerih, ko do nasilja pride/(Č88) /ter nenazadnje tudi uvajanje novih varnostnih sistemov in varnostnih naprav/(Č89). Osebnostno menim, da bi morali vsi CSDji imeti panik stikala/(Č90), /da bi se morala oblikovati varnostna služba, ki bi se na le-ta odzivala in ki bi tudi spremljala socialne delavke in delavce v okolja z visokim tveganjem/(Č91). /Rešitev se mi zdi tudi zaposlitev več socialnih delavk in delavcev, saj bi tako lahko vedno in lažje delali v paru/(Č92), /oblikovanju prostorov, ki so primerni tudi za delo z nasilnimi uporabniki, torej, da omogočajo neko razdaljo, da je možnih več izhodov, .../(Č93)

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »Č«: /Predvsem bi si želela več individualne psihološke pomoči, ki bi bila omogočena s strani CSDja/(Č94). /Na superviziji je pogosto velika skupina ljudi in se supervizor ne more posvetiti zgolj in samo tebi/(Č95), /pogosto pa se je tudi neprijetno izpostavljati pred celotno skupino/(Č96). /Tako bi se mi zdela neka individualna supervizija zelo koristna/(Č97).

SOCIALNA DELAVKA »D«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »D«: /Imamo dva dokumenta, ki vzpostavljata nek sistem ravnanja v primeru nasilja s strani tretjih oseb. Prvi se imenuje »Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja tretjih oseb«/(D1), /drugi pa »Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb«/(D2). /Na samem začetku je bistveno, da, če vemo, da na pogovor prihaja uporabnik oziroma uporabnica, ki bi lahko bil nasilen oziroma je bil/a v preteklosti nasilen/a potem o tem obvestimo sodelavke, da so

pozorne na dogajanje/(D3). /Če obstaja potreba po tem sva na pogovoru prisotni tudi po dve strokovne delavke, drugače poskusimo pogovor izvesti ena na ena/(D4). /V začetku se situacijo, ki postane nasilna poskuša obvladati s pogovorom, da uporabniku povemo, jasno in neposredno, da se tako ne more obnašati, da se more pomiriti drugače bomo pogovor prekinili/(D5). /Če se nasilje na tej točki ne zaustavi se pogovor prekine, bodisi tako, da prostor zapusti uporabnik in se mu, da vedeti, da se pogovor nadaljeval, ko se bo umiril/(D6), /v skrajnih primerih pa prostor zapustimo socialne delavke/(D7). /Možna je tudi vključitev pomočnice direktorice, ki na razumevajoč način a hkrati z odločnim nastopom poskuša umiriti razburjenega uporabnika/(D8). /O vsakem nasilju, ki se zgodi bodisi, da je to verbalno, psihično, fizično ali spolno nasilje je potrebno nemudoma obvestiti nadrejenega/(D9), /če to ni mogoče pa svojo sodelavko in ta potem obvesti nadrejene/(D10). /Če je situacija hudo ogrožajoča pa se pokliče tudi policijo/(D11).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »D«: /Vodstvo nas predvsem spodbuja pri tem, da se držimo nekih predpisanih protokolov s strani Ministerstva/(D12), /da smo povezani med sabo/(D13), /da smo pozorni na dogajanje v drugih pisarnah/(D14), /da obvestimo v primeru, da pričakujemo nekoga, ki je že bil v preteklosti nasilen ali pričakujemo, da bi lahko bil nasilen/(D15). /Veliko nas tudi spodbujajo pri tem, da si v naprej zastavimo jasne strategije po katerih se potem v določenih postopkih ravnamo/(D16), /da načrtujemo pogovore in dejanja v naprej/(D17), /da načrtujemo dejavnike tveganja/(D18) /in morebiti prosimo za pomoč, če to potrebujemo/(D19). /Imamo odlično pomočnico direktorice, ki nam je vedno pripravljena priskočiti na pomoč tudi v tem smislu, da prisostvuje kakšnemu pogovoru in nas je vedno pripravljena zaščititi/(D20). /Posebnih internih aktov in ukrepov pa po moji vednosti nismo sprejemali/(D21).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »D«: /Sistematičnega pregleda nad tem ni/(D22). /Sproti se o tem ne pogovarjamo in ne reflektiramo učinkovitosti trenutno zastavljenega sistema/(D23).

4. Kako doživljate ta obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna, ki ste ga v začetku opisali? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »D«: /Za začetek menim, da bi se morale vse stvari, ki so napisane v prej omenjenih dokumentih tudi v praksi bolj dosledno izvajati/(D24). /Sama bi zaposlila več socialnih delavk in delavcev, saj bi tako imeli več možnosti dela v paru in tudi razdelitve dela/(D25). /Sama bi tudi opremila CSD z več napisi o tem, da je npr. prepovedano vsakršno snemanje/(D26), /da je prepovedano

nasilje/(D27), /da bi imeli »panik stikala«/(D28). /Uvedla bi tudi redne periodične sestanke z vodstvom, kjer vi reflektirali nasilne situacije, na primer kako se je odzval uporabnik, kako smo se odzvale socialne delavke, kakšne pomanjkljivosti zaznavamo in kako bi jih lahko odpravili/(D29). /Želela bi si tudi bolj jasno predpisano in zastavljeno pravno varnost, da ti potem, ko si napaden oziroma žrtev nasilja nekdo pomaga postopek peljati na sodišču/(D30). /Potrebno bi bilo spremeniti tudi organizacijo prostorov/(D31), /torej, da bi bile večje pisarne/(D32) /in bi bile socialne delavke obrnjene tako, da bi bile bliže vratom, saj je zdaj ravno obratno/(D33) /in se je že zgodilo, da mi je uporabnik zaprl pot/(D34).

5. Kakšna so vaša predhodna znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »D«: /Znanja in veščine, ki se jih poslužujem pri delu z nasilnimi uporabniki oziroma uporabniki, ki tekom dela postanejo nasilni so zlasti izkušnje iz študijske prakse/(D35). /Tu sem se naučila, da je potrebno pozorno spremljati neverbalno komunikacijo/(D36), /presojati, kdaj se je potrebno umakniti, kdaj je še možen pogovor.../(D37) /Zelo uporabno mi je bilo tudi znanje, ki sem ga dobila na predavanjih o de-eskalacijskih in eskalacijskih tehnikah/(D38), /asertivni komunikaciji/(D39) /in splošno znanje iz Fakultete za socialno delo/(D40), /kako vzpostaviti delovni odnos/(D41), /varno okolje za uporabnika/(D42), /kako mu aktivno prisluhniti/(D43) /in kako nastopati iz nepristranske pozicije, torej, da se ne postavljam na stran zgolj in samo enega uporabnika kar bi posledično lahko pripeljalo do nasilnega odziva/(D44). /Med študijem sem kot študentka delala na izterjavah in tu sem pridobila veliko znanja o tem, kako v stanju razburjenosti pomiriti človeka/(D45), /torej, da se pusti človeku, da pove do konca, ko je razburjen/(D46), /da mu postaviš meje/(D47), /ko se umiri, da mu poveš, kaj se bo zgodilo, če z nasilnim vedenjem nadaljuje/(D48), /da ohranjaš neko mirnost v glasu.../(D49)

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »D«: /Ne, nikoli nismo imeli nobenega posebnega treniranja ali usposabljanja prav za delo z nasilnimi uporabniki in kako se odzivati v primeru nasilja tretjih oseb/(D50). /Želela bi si predvsem več izobraževanj na temo o tem, kako si postaviti meje/(D51), /kako se zaščitiš pred nasiljem, da hkrati nisi pretirano pokroviteljski oziroma degradirajoč do uporabnikov/(D52). /S tem menim, da bi pridobila tako na osebnostni rasti/(D53) /kot tudi na tem, da bi se lažje spomnila v kritičnih dogodkih, kako odreagirati, da ne bi padla v neko fazo zamrznitve/(D54).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »D«: /Menim, da je Fakulteta do neke mere odgovorna za treniranje pri spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov/(D55). /Vsekakor moram izpostaviti, da so mi manjkala predavanja in pogovori o tem, kašne so metode in strategije dela v primeru nasilja, ne zgolj takrat, ko so uporabniki žrtve ampak tudi, ko smo socialne delavke tarče nasilja s strani naših uporabnikov/(D56). /V prihodnje bi si želela, da so študentje in študentke bolj sistematično trenirani za odzivanje na nasilje v različnih populacijah, torej, kako se odzvati na nasilje pri mladostnikih, kako pri ljudeh, ki imajo težave z odvisnostjo, težave v duševnem zdravju in podobno/(D57). /Prav tako pa se mi zdi koristno, da bi se poučili o tem, zakaj se uporabniki odzivajo z nasiljem/(D58) /in kako pri njih spodbuditi razvijanje drugačnih vedenjskih vzorcev/(D59).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »D«: /Predvsem tako, da se poslužujem na začetku izpostavljenih znanj in veščin/(D60). /V primeru, da pričakujem uporabnika s katerim imam že predhodno negativne izkušnje ali presodim, da bi obstajala možnost, da bi se uporabnik lahko odzval nasilno prosim svojo sodelavko, da prisostvuje pogovoru in mi pri izvedbi pogovora pomaga/(D61). /Prav tako pa skrbim za to, da na mizi nimam nikakršnih ostrih ali težkih predmetov, ki bi jih uporabniki lahko uporabili za poškodovanje/(D62).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »D«: /Na teren vedno, če se le da, hodim v paru/(D63), /avto vedno parkiram tako, da je obrnjen proti cesti, da se lahko v primeru kritičnih situacij čim prej odpeljem/(D64). /Običajno, če se na teren odpeljem s taksijem, prosim, da so pozorni na dogajanje in vedno so pripravljeni priskočiti na pomoč/(D65), /vedno imam pri sebi mobilni/(D66) /in v primeru obiska na domu tudi sedim bližje vratom/(D67).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »D«: /Zlasti na podlagi lastnih izkušenj dela v praksi/(D68) /in opozoril drugih sodelavk/(D69) /in akterjev vpletenih v postopke, na primer policije, taksi službe, uporabnikov.../(D70)

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »D«: /Zaenkrat sem še živa in zdrava, nikoli nisem bila huje poškodovana/(D71), /tako da jih ocenjujem kot zelo uspešne/(D72). /Prednost vidim v tem, da so zmerne/(D73), /slabost pa da so nepredvidljive – ne veš, kako se bo človek odzval/(D74).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblika nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »D«: /Sem bila deležna kar nekaj nasilja s strani uporabnikov/(D75). /Predvsem gre za neko psihično in verbalno nasilje/(D76), /kot je zmerjanje/(D77), /ustrahovanje/(D78), /grožnje s tožbami o odškodnini/(D79), /grožnje z zaporom/(D80), /veliko je tudi nekega »gaslightinga«/(D81). /Spomnim se tudi primera, ko nek uporabnik ni pravočasno podaljšal denarne socialne pomoči in ko je ugotovil, da sredstva niso bila nakazana je prišel na center in začel groziti, da me bo ubil, da raje vidi, da umrem kot da mora preživljati to krizo/(D82). /Začel se mi je nevarno približevati/(D83) /in vmes ves čas preklinjal/(D84). /Neka uporabnica mi je tudi ob neki situaciji dejala, da, če bom naredila tako kot sem se odločila, da me bo ustrelila/(D85). /Pojavljajo pa se tudi grožnje, da bom ostala brez službe, da bom pristala na cesti in podobno/(D86). Predvsem se v takšnem kontekstu vrši veliko pritiska.

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »D«: /Zdaj rekla bi, da je neko fizično nasilje zelo redko, vsaj na našem CSDju/(D87); /pa tudi kakšne bolj resne grožnje, na primer te s smrtjo so bolj občasne/(D88). /Verbalno in psihično nasilje bi pa rekla, da je kar srednje pogosto, zagotovo več kot enkrat na mesec/(D89).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »D«: /Biti varna na delovnem mestu zame pomeni, da se dobro počutim v službi, da nisem ves čas napeta, na preži, da sem sproščena/(D90), /da imam občutek kolegialnosti med sodelavci, da mi bodo priskočili na pomoč/(D91), /da imam tudi podporo vodstva, da vem, da se bo nekdo postavil zame/(D92) /in da se lahko svobodno izražam/(D93).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »D«: /Zaenkrat moram priznati, da se počutim dokaj varno/(D94), /ne hodim v službo z nekim strahom, da se mi bo kaj zgodilo/(D95). /Zunaj prostorov pa se počutim bolj ogroženo kot pa

varno/(D96) /in bi rada, da se vzpostavi nek varnostni sistem, neka varnostna služba, ki bi nas bolje ščitila tudi izven CSDja, ko gremo na teren/(D97).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »D«: /Možnosti za izboljšavo vidim zlasti na področju zagotavljanja tehničnih pripomočkov pri obrambi pred nasilnimi uporabniki, torej, da bi vsaka pisarna bila opremljena s solzivcem/(D98) /in panik stikalom/(D99).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »D«: /Predvsem bi si želela videti možnost individualne supervizije/(D100) /in da bi imeli tudi plačano psihoterapevtsko svetovanje/(D101), /da lahko neki zaupni osebi, strokovnjaku izrazimo svoje težave in jih na nek sistematičen način predelamo/(D102).

SOCIALNA DELAVKA »E«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna, v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »E«: /Dogovorjeni smo, da v primeru nasilja zaključimo pogovor z uporabnikom in obvestimo vodstvo/(E1) /ter po potrebi, v primeru večje ogroženosti, pa tudi policijo/(E2).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »E«: /V tem času kar sem zaposlena nisem nikoli zasledila, da bi imeli neke lastne inertne smernice ali protokole, ki bi nam narekovali, kako reagirat v primerih, ko so uporabniki nasilni do nas oziroma nisem bila o tem seznanjena/(E3). /Menim, da se vodstvo veliko zanaša na to, da si bomo socialne delavke pomagale med sabo, in hvala bogu smo zelo kolegialne/(E4), /ampak hkrati bi morali vzpostaviti tudi nek trden formalen sistem, ki bi nas ščitil, saj ne morejo zgolj in samo od nas pričakovat, da se bomo ščitile med sabo/(E5). /Kot sama vem tudi niso bili sprejeti nikakršni dodatni ukrepi/(E6).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »E«: /Tudi tu imam žal negativen odgovor/(E7) /in nisem s strani vodstva zaznala, da bi se zanimali in spraševali o tem, kako se nam obstoječi mehanizmi in strategije obnesejo/(E8) /in kako varne se počutimo na delovnem mestu/(E9). /Tudi nimamo nikakršne možnosti o tem, da bi pomočnici direktorice na primer poročali, se z njo pogovorili o svojih izkušnjah in bi jih potem ona naprej posredovala direktorici oziroma vodstvu in bi potem naprej načrtovali neke spremembe/(E10).

4. Kako doživljate ta obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna, ki ste ga v začetku opisali? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »E«: /Na našem CSDju vidim, da imamo veliko lukenj in pomanjkljivosti v varnostnem sistemu/(E11), /saj se niti ne upoštevajo predpise smernice/(E12). /Vsekakor se mi zdi, da bi ga morali okrepiti in sicer z alarmnimi sistemi, npr. panik stikali/(E13) /in varnostnikom, ki bi stal pred vhodom v stavbo/(E14). /Menim, da celoten sistem sloni predvsem na tej medsebojni pomoči med sodelavci/(E15) /in zdi se mi, da bi moralo vodstvo tudi v dogovoru z nekimi zunanjimi akterji poskrbeti za našo varnost/(E16) /ne pa da se zgolj in samo zanaša na to, da si bomo pomagali med sabo in se zaščitil z znanjem, ki ga imamo/(E17). /Lahko bi ustanovili tudi posebne varnostne odbore, ki bi se ukvarjali z vprašanji varnosti, skrbeli, da se predpisane smernice varnostnega sistema dosledno izvajajo in načrtovali izboljšave v sodelovanju z nami, socialnimi delavkami/(E18). /V veliko pomoč bi bila tudi redna strokovna izobraževanja in usposabljanja na temo nasilja, torej, kako preprečiti nasilne odzive, kako se odzvati v primeru da do nasilja pride, kakšni so pravno-formalni postopki, kakšna pomoč nam je na voljo, .../(E19) /Vsekakor pa je potrebna tudi reorganizacija prostorov/(E20).

5. Kakšna so vaša predhodna znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »E«: /Tu se predvsem zanašam na to, da uporabnikom, ki so razburjeni oziroma jezni in začnejo z nekim nasiljem na verbalni ravni pustim, da se najprej izrazijo do konca/(E21), /da jih ne prekinjam/(E22), /da jih poslušam/(E23), /da ne zatiram njihovih čustev v tistem trenutku/(E24) /potem pa na nek spoštljiv način pojasnim osebne meje in spoštovanje meja/(E25) /in kakšne bodo posledice, če se bo nasilno vedenje nadaljevalo/(E26). /Veliko mi je v pomoč tudi znanje iz asertivne komunikacije/(E27) /in na splošno kot nekakšna preventiva znanje o tem, kako vzpostavljamo delovni odnos z uporabniki/(E28). /Poslužujem se tudi »time out« strategije, kjer uporabnikom v primeru velike agresivnosti ali jeze svetujem, da za nekaj časa zapustijo pisarno in pridejo nazaj, ko se pomirijo/(E29).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »E«: /Ne, tekom svojega dela nisem bila nikoli posebej trenirana za delo z nasilnimi uporabniki in odzivanjem na nasilje tretjih oseb/(E30). /Dodatna usposabljanja in izobraževanja bi si vsekakor želela, ker bi se mi zdelo zelo koristno, da smo strokovne delavke seznanjene s tem, kako učinkovito in ustrezno postopati v primeru nasilja; to se mi zdi ključna pridobitev/(E31). /Rada bi, da se poučimo o tem, kako ukrepati v tistem trenutku, ko se izvaja nasilje in po tem, ko je nasilje že izvršeno/(E32). /Zelo v pomoč bi mi bila tudi izobraževanja, kako voditi pogovor z uporabnikom po tem, ko pride do verbalnega nasilja, torej, kako obvladati uporabnika, da s svojimi dejanji ne poveča možnost, da se nasilje nadaljuje oziroma stopnjuje, ampak, da preprečiš eskalacijo/(E33). /Rada bi se tudi posebej usposobila v tem, kako v naprej načrtovati svojo zaščito/(E34) /in kam se lahko obrneš po pomoč po doživetem nasilju s strani uporabnikov/(E35). /Želela bi si neka celostna izobraževanja v smislu, kaj so vzroki, da so uporabniki nasilni, kaj jih pripelje do tega/(E36) /in potem tudi možne strategije obvladovanja teh situacij/(E37).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »E«: /Fakulteta je neka zelo široka in strnjena baza znanja, je ključna institucija, ki nas, bodoče socialne delavce in delavke, opremi z znanjem za delo v praksi v tovrstnih situacijah/(E38). /Na Fakulteti se zelo osredotočamo in pogovarjamo o nasilju nad uporabniki in kako prepoznavati žrtve nasilja pogrešam pa tudi poudarek na opolnomočenju nas kot strokovnih delavcev pri tem, da tudi sebe zaščitimo pred doživljanjem nasilja s strani uporabnikov/(E39) /in seznanjanje z aktualnimi sistemi varovanja/(E40). /Zelo koristno se mi zdi, da bi vpeljali teme, ki bi se posvečale nasilju nad strokovnimi delavci/(E41), /kako se zaščiti v primeru le-tega/(E42) /in tudi kako se razbremeniti tovrstnih dogodkov, torej, kako jih uspešno predelati, kakšne so tehnike samopomoči v teh primerih in tako dalje/(E43). /Menim, da bi se Fakulteta morala tudi bolj povezovati z raznimi drugimi organizacijami, ki delujejo na tem področju in bi organizirali neke delavnice, kjer bi imeli študenti tudi možnost konkretnega praktičnega učenja v tovrstnih situacijah in pridobivanju teorije o nasilju s strani tretjih oseb/(E44). /Če povzamem – Fakulteta je in bi morala imeti ključno vlogo pri opremljanju bodočih socialnih delavcev in delavk z znanji za soočanje z nasilnim vedenjem uporabnikov/(E45).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »E«: /Če gre za neke bolj kompleksne primere potem prosim za pomoč pri pogovoru svoje sodelavke, tako da delamo v paru/(E46). /Seveda se tudi ves čas, ko vodim pogovor z uporabnikom, ki se odziva nasilno poslužujem vseh pridobljenih znanj in veščin/(E47). /Včasih tudi pustim priprta vrata/(E48), /drugače pa imam vedno pri sebi telefon/(E49) /in vzdržujem neko medosebno razdaljo/(E50).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka »E«: /Če se le da, grem na teren vedno v paru/(E51), /avto parkiram vedno tako, da je parkiran proti cesti, da lahko v najkrajšem možnem času zapustim prizorišče, če bi bilo to potrebno/(E52) /in vedno nosim s seboj mobilni telefon/(E53).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »E«: /Predvsem iz lastne prakse/(E54) /in preko pogovor z ostalimi kolegicami, ko si podelimo svoje izkušnje o tem, kako smo ravnale v kakšni situaciji in kaj nam je bilo v pomoč/(E55).

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »E«: /Svoje strategije bi ocenila kot srednje uspešne, saj prihaja do situacij, ko se z njimi ne uspem učinkovito zavarovati in je potrebno posredovanje drugih socialnih delavk ali pa celo policije/(E56). /Prednost je ta, da iste strategije lahko uporabim v več različnih situacijah/(E57), /slabosti pa da so odvisne od karakteristik uporabnikov/(E58), /da se lahko poruši odnos, ki si ga zgradil z uporabnikom/(E59) /in da je nepredvidljiv čas v katerem bo določena strategija učinkovala – včasih se uporabniki takoj pomirijo, včasih pa je potrebno več časa/(E60).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »E«: /Nasilja s strani uporabnikov sem bila deležna/(E61). /Zdaj nekega fizičnega nasilja nisem nikoli doživela/(E62), /tako da prevladuje tu predvsem psihično in verbalno nasilje/(E63). /Pojavljajo se zlasti neke grožnje, da nas bodo uporabniki tožili za odškodnino, ker naj ne bi znali opravljati svojega dela/(E64). /Spomnim se enih tiskov pod nadzorom, kjer je oče otroka proti koncu stikov, ki smo jih izvajali na drugem CSDju, začel vpiti name/(E65) /in me zmerjal, da »smrdim kot gnojnica«, da sem nesposobna/(E66) /in da me bo tožil ter spravil v zapor/(E67). Predvsem se dogajajo

tovrstni incidenti, je pa bilo tudi kar nekaj ustrahovanja/(E68), /izsiljevanja/(E69), /preklinjanja/(E70) /in zasmehovanja/(E71).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »E«: /Fizično nasilje je bolj redko/(E72). /Za psihično in verbalno nasilje bi pa ocenila, da je zelo pogosto, verjetno vsaj enkrat na teden/(E73).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »E«: /Zame to pomeni, da me ni strah/(E74), /da hodim v službo sproščena, vesela/(E75), /da vem, da nisem ogrožena/(E76), /da imam občutek, da imam stvari pod nadzorom, da obvladam situacijo na delu/(E77) /in da vem, da je vedno nekdo od sodelavcev v bližini na katerega se lahko zanesem, da mi bo pomagal/(E78).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »E«: /Načeloma se počutim varno/(E79) /in ne hodim v službo z nekim slabim občutkom ali mislijo, da bi se mi lahko kaj zgodilo/(E80). /Kljub temu pa imam rahel negativen občutek, saj se mi zdi da je premalo ozaveščanja o nasilju, ki ga doživljamo socialne delavke s strani uporabnikov/(E81) /in posledično tudi ni zanimanja ministerstva za izboljšave na področju varnostnih sistemov/(E82).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »E«: /Možnosti za izboljšavo vidim zlasti na področju izobraževanja, torej, da bi se naučili, kako hkrati ohraniti strokovnost, ustaviti nasilje in zaščititi sebe/(E83). /Prav tako pa bi bil velik napredek tudi na področju delovanja samega vodstva CSDjev, torej, da bi se organiziralo sestanke, kjer bi socialne delavke in delavci imeli možnost podeliti svoje izkušnje na podlagi katerih bi se potem oblikovale spremembe in nove smernice varnostnega sistema za naprej/(E84).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »E«: /Predvsem bi si želela možnost, da bi imeli pogostejše individualne supervizije/(E85).

SOCIALNA DELAVKA »F«

1. Najprej vas bom povprašal o samem sistemu varovanja vzpostavljenem na CSD Postojna v nadaljevanju pa se bom osredotočil na vaše lastne strategije zagotavljanja varnosti in doživljanja varnosti znotraj obstoječega sistema. Za začetek me zanima, kakšen je obstoječi formalni sistem varovanja vzpostavljen na CSD Postojna?

Socialna delavka »F«: /Naša praksa je, da v kolikor je uporabnik nasilen se najprej pogovorimo z njim mirno, torej, da mu povemo, da je tovrstno obnašanje nesprejemljivo in da se bo pogovor zaključil, če se bo tovrstno vedenje nadaljevalo/(F1). /Drugače je protokol da v primeru večje ogroženosti pokličemo policijo, ki se včasih odzove hitro, včasih pa potrebujejo dlje časa/(F2); /policija nas potem ponavadi tudi vpraša, ali bomo podali kazensko ovadbo ali ne/(F3). /Policijo se kliče zgolj v primerih, ko so uporabniki oziroma uporabnice fizično nasilne/(F4).

2. Kako se vam zdi, da vodstvo CSD Postojna (po)skrbi za vašo varnost? So bili sprejeti kakšni posebni ukrepi na ravni organizacije, tj. izključno za CSD Postojna?

Socialna delavka »F«: /Vodstvo nas ponavadi spodbuja, da hujše primere nasilja prijavljamo policiji/(F5) /ter da smo med sabo kar se da čim bolj povezani/(F6). /O posebnih ukrepih, ki bi veljali zgolj in samo za našo enoto pa nisem bila nikoli seznanjena/(F7).

3. Kdo izvaja nadzor nad obstoječimi mehanizmi varnosti in kako?

Socialna delavka »F«: /Tega na našem centru nimamo. Nikoli noben ni preverjal učinkovitosti mehanizmov in morebitnih izboljšav na tem področju/(F8).

4. Kako doživljate ta obstoječi formalni sistem varovanja na CSD Postojna, ki ste ga v začetku opisali? Se vam zdi potrebno, da bi ga okrepili in če da, kako?

Socialna delavka »F«: /Obstoječi formalni sistem se mi zdi zelo šibek in potreben posodobitve/(F9). /Prav tako menim, da je potrebno vse smernice, ki so zapisane v protokolih tudi implementirati v prakso/(F10). /V prvi vrsti menim, da je potrebna reorganizacija prostorov/(F11), /da bi bile pisarne nekoliko večje, da se zagotovi boljša medosebna razdalja/(F12), /da bi socialne delavke lahko sedele pri izhodu iz pisarne in ne obratno kot je sedaj/(F13), /da bi bile pisarne opremljene s »panik stikali« in drugimi podobnimi alarmni sistemi/(F14). /Prav tako bi se mi zdelo nujno potrebo, da bi organizirale redne sestanke, kjer bi se pogovorili o nasilnih incidentih, jih analizirali, reflektirali in oblikovali smernice ravnanja oziroma postopanja v primeru nasilja v prihodnje/(F15). /Menim pa da bi morali dati

tudi več poudarka na izobraževanju in usposabljanju, torej, da bi se udeleževali rednih seminarjev o nasilju, prepoznavanju opozorilnih znakov, ki kažejo na to, da bo uporabnik reagiral nasilje in podobno/(F16).

5. Kakšna so vaša znanja in veščine povezane s spoprijemanjem z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »F«: /Tu se predvsem zanašam na neke verbalne tehnike, torej, da pustim uporabnikom, ki so razburjeni, da se lahko izrazijo do konca/(F17), /da govorim z umirjenim tonom/(F18), /da konkretno ubesedim, kako se uporabnik obnaša v določeni situaciji in mu dam vedeti, da to ni prav/(F19), /ga seznanim s tem, kako bo ravnala v primeru, da se bo pogovor nadaljeval v smeri nasilja/(F20), /da pokažem, da me ni strah/(F21) /in da delujem empatično, pokažem neko razumevanje za težko situacijo v kateri so se znašli/(F22). /Poleg vsega že naštetega sem tekom svojega dela v praksi/(F23) /spoznala tudi, da je pomembno spremljanje neverbalne komunikacije ljudi/(F24).

6. Ali ste bili tekom svojega dela posebej trenirani za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov? Če da, kako so izgledala in kaj ste se naučili? Če ne, kakšna dodatna izobraževanja bi si želeli in kaj menite, da bi z njimi pridobili?

Socialna delavka »F«: /Ne, tekom svojega dela nisem bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov/(F25). /Želela bi si predvsem izobraževanj na temo o tem, zakaj prihaja do nasilja, torej kakšni so vzroki/(F26), /kako delovati preventivno, da do nasilja ne bi prišlo/(F27) /in kako pomiriti situacijo, ko do nasilja pride/(F28) /ter tudi kako se zavarovati na terenu/(F29). /S tem menim, da bi pridobila na samozavesti/(F30), /odločnosti/(F31) /in osebnostni moči/(F32).

7. Kako vidite vlogo Fakultete za socialno delo pri treniranju in opremljanju bodočih socialnih delavk in delavcev z dodatnimi znanji za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov?

Socialna delavka »F«: /Vloga fakultete za socialno delo se mi zdi ključnega pomena, saj je to temeljna institucija znanja, kjer bodoči socialni delavci in delavke pridobivamo veščine za delo v praksi v primeru tovrstnih situacij/(F33). Ko sem bila sama študentka sem imela občutek, da je na fakulteti velikokrat vladalo prepričanje, da so vsi dobri in da so profesorji imeli pričakovanja, da mam študenti dovolj znanja da bomo znali uporabnike pomirit, se z njimi pogovoriti in na miren način rešiti situacijo. /A težave je v tem, da smo na fakulteti pridobili predvsem znanje o tem, kako delati v okoliščinah, kjer so uporabniki sodelovalni in pripravljeni za sodelovanje, ne pa tudi takrat, ko pride do nasilja in se uporabniki vedejo nasilno ne zgolj v svoji okolici ampak tudi do nas, socialnih delavk in delavcev/(F34). /V bodoče tako menim, da bi morali na fakulteti več govoriti o nasilju uporabnikov do

socialnih delavk in delavcev/(F35), /posredovati študentom znanje o strategijah zavarovanja v tovrstnih situacijah/(F36) /in tudi seznaniti študente z zakonodajo na področju nasilja/(F37).

8. Kako sami poskrbite za svojo varnost, ko delate z uporabniki na CSD Postojna?

Socialna delavka »F«: /Predvsem tako, da delam v paru, če pričakujem, da bi uporabnik lahko bil nasilen ali je materija problematike občutljiva v smislu, da je za uporabnika neugodna/(F38). /V določenih primerih pustim tudi priprta vrata/(F39).

9. Kako pa poskrbite za svojo varnost, ko se srečujete z uporabniki na terenu?

Socialna delavka F«: /Na teren vedno grem skupaj s sodelavko, nikoli sama/(F40). /Vedno imam s sabo mobilni telefon/(F41), /ki ga pred odhodom napolnim/(F42); /avto vedno parkiram obrnjeno proti cesti tako, da lahko v čim krajšem času zapustim prizorišče, če bi bilo to potrebno/(F43). /V primeru, da ocenjujem, da je okolje v katerega se odpravljam nevarno pa pogovor opravi tudi na hodniku/(F44) /ali pa kar pred domom uporabnikov/(F45).

10. Kako ste razvili lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem?

Socialna delavka »F«: /Predvsem skozi izkušnje v praksi/(F46) /in ob posvetovanju z drugimi socialnimi delavkami/(D47).

11. Kako uspešne ocenjujete, da so ter kakšne so njihove prednosti in slabosti?

Socialna delavka »F«: /Ocenjujem jih kot zelo uspešne/(F48), /saj nikoli nisem doživela hujših poškodb pri delu z uporabniki/(F49). /Prednost je zlasti ta, da so strategije takšne, da so prilagojene meni/(F50); /slabost pa ta da si odvisen od samega sebe/(F51).

12. Ali ste bili kdaj deležni nasilja s strani uporabnikov storitev? Če da, katerim oblikam nasilja uporabnikov storitev ste bili izpostavljeni?

Socialna delavka »F«: /Da, bila sem tarča nasilja s strani uporabnikov/(F52) /in sicer psihičnega in verbalnega nasilja, za katera menim, da nekako prevladujeta, vsaj na našem CSDju/(F53). /Veliko je tu nekih groženj z zaporom/(F54), /pa tožbami za odškodnino/(F55) /in da te bodo skupaj z odvetniki spravili ob službo/(F56). /Spomnim se recimo enega primera, ko sem delala z enim uporabnikom na tem, da bi preprečili nek odvzem, ki je na pogovor prišel zelo razburjen, ni me želel poslušati, grozil je nekaj v smislu »Boš ti že videla! Te bo razbil!/(F57) /Bom jaz tvoje otroke vzel pa jih ne boš nikoli več

videla!«/(F58). /Veliko je takih primerov nekega ustrahovanja/(F59), /vpitja/(F60), /zmerjanja/(F61) /in pade tudi kakšna kletvica/(F62).

13. Kako pogosto bi rekli, da je nasilje s strani uporabnikov storitev na CSD Postojna?

Socialna delavka »F«: /Verbalno in psihično nasilje bi ocenila kot srednje pogosto, recimo večkrat na mesec/(F63). /Kakšne bolj resne grožnje niso tako pogoste, bolj občasne/(F64), /pa tudi fizično nasilje je zelo redko na našem CSDju/(F65).

14. Kaj za vas pomeni »biti varen« na delovnem mestu?

Socialna delavka »F«: /Zame biti varen pomeni, da se na delovnem mestu ne počutim ogrožene/(F66) /in da ne hodim v službo z nekim strahom, da se mi bo kaj zgodilo/(F67). /Prav tako pa varnost zame vključuje tudi neko zaščito in podporo vodstva/(F68).

15. Kako vidite svojo varnost v trenutnem sistemu?

Socialna delavka »F«: /V trenutnem sistemu se ne počutim ogrožene/(F69) /in se počutim bolj varno kot pa ne/(F70). /Po mojem mnenju se sicer država in centri za socialno delo zanašajo na to, da se bomo socialni delavci in delavke zaščitili sami, ampak so potrebne tudi določene sistemske spremembe v prostorih centrov/(F71) /pa tudi izven delovnega mesta, da bi v prihodnje preprečili morebitne nasilne incidente/(F72). /Najbolj ogroženo se počutim v smislu, da nas uporabniki v javnosti lahko ogovarja, blatijo, o nas lažejo in pri tem nismo deležni nikakršne zaščite s strani države/(F73).

16. Kje vidite možnosti za izboljšavo na področju zagotavljanja varnosti za bodoče socialne delavke in delavce? Kako in s čem bi nadomestili trenutne pomanjkljivosti ?

Socialna delavka »F«: /Možnosti za izboljšavo vidim zlasti pri prostorski reorganizaciji centrov za socialno delo/(F74), /torej vsaj namestitvev »panik stikal«/(F75), /nekih varnostnih odborov/(F76) /in posebne varnostne službe, ki bi se odzivala v primerih nasilja uporabnikov nad socialnimi delavkami in delavci tako na centrih, prav tako pa bi nam nudila zaščito v primeru odhodov na terene za katere se pričakuje možnost nasilnega odziva/(F77). /Menim, da bi več morali narediti tudi na področju medijskega poročanja o socialnem delu in socialnih delavkah ter delavcih, torej, da se ne bi spodbujalo in širilo sovraštvo ter nasilje nad socialnimi delavci ampak, da bi se vzpostavila neka kultura spoštljivega poročanja o dogajanju in bi v javnosti poročali tudi o pozitivnih zgodbah/(F78). /Predvsem pa bi bilo potrebno preurediti izobraževalne programe za socialne delavke in delavce/(F79).

17. Kakšne dodatne socialne in/ali psihološke pomoči bi potrebovali?

Socialna delavka »F«: /Bolj pogoste individualne supervizije/(F80) /in zaposlitev psihologov na CSDjih/(F81).

9.3 Odprto kodiranje

Socialna delavka »A«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1	<i>Naš formalni sistem varovanja, ki se ga trenutno poslužujemo na CSD Postojna, je vzpostavljen tako, da če imamo kakšnega zelo nasilnega uporabnika oziroma uporabnico ali če na podlagi vsebine pogovora predvidevamo, da bi do kakšne take situacije lahko prišlo obvestimo svoje sodelavke, zlasti tiste v sosednjih pisarnah, da so pozorne na dogajanje</i>	Pozornost sodelavk na dogajanje v pisarni	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A2	<i>Bistvo tega je, da če sodelavka zasliši, da nekaj ni v redu, da pride preveriti, kaj se dogaja, če morebiti potrebuješ pomoč...</i>	Sodelavka preveri dogajanje v pisarni	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A3	<i>V skrajnem primeru, če situacija tako eskalira, da konstruktivni pogovor ni več mogoč, ali se začutiš preveč ogroženega pokličeš pomočnico direktorice, da pokliče policijo</i>	Pomočnica direktorice ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A4	<i>ali pa jo takoj pokličeš sam.</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A5	<i>Prav tako je dovoljeno, da so v primeru nasilnih uporabnikov in uporabnic na pogovoru dve strokovni delavki hkrati, če je to mogoče</i>	Prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A6	<i>Pri vodstvu menim, da imam dovolj podpore</i>	Podpora vodstva	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
A7	<i>in se na njih vedno lahko zanesem</i>	Zanesljivost vodstva	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo

A8	<i>V primeru nasilnih situacij nam vedno priskočijo na pomoč</i>	Pomoč vodstva v primeru nasilja	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
A9	<i>in v splošnem vlada ničena toleranca do nasilja</i>	Ničelna toleranca do nasilja	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
A10	<i>Z nobenimi dodatnimi ukrepi, ki bi bili sprejeti pa sama osebno nisem bila seznanjeni in kot vem niso bili nikoli sprejeti</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
A11	<i>Na žalost tega ne pregleduje noben. Dejansko se o tem ne pogovarjamo in ni pregleda nad tem, kako uspešni so trenutno zastavljeni varnosti ukrepi v primeru nasilja, ali so uspešni ali ne</i>	Uspešnost varnostnih ukrepov	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
A12	<i>so dovolj za našo zaščito, nas v zadostni meri zavarujejo...</i>	Učinkovitost zaščite	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
A13	<i>Pravzaprav smo odvisni od samih sebe, na kakšen način se bomo odzvali, kaj bomo naredili in kakšne posledice bo to imelo ter nenazadnje kakšna bo uspešnost tega</i>	Socialne delavke odvisne od lastne presoje	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
A14	<i>Glede na to, da se nasilje v zadnjem času precej stopnjuje</i>	Stopnjevanje nasilja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A15	<i>in da smo socialni delavci in delavke vse bolj ogroženi, v smislu groženj</i>	Naraščanje groženj	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A16	<i>in ustrahovanj ter da se počutimo na ta način ogroženi s strani uporabnikov oziroma uporabnic</i>	Naraščanje ustrahovanja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A17	<i>menim, da bi morali vpeljati nove, dodatne zaščitne ukrepe in protokole</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A18	<i>Osebno bi rada, da bi imeli t.i. »panik stikala«</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A19	<i>vendar samo, če bi se služba, ki bi bila pristojna, da na pritisk, opozorilo o nevarnosti odgovori, odzvala v čim krajšem času oziroma nemudoma. V nasprotnem primeru se mi tovrsten ukrep ne zdi smiseln</i>	Hitra odzivnost pomoči na panik stikala	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

A20	<i>V povezavi s stikalom tako vidim rešitev v vzpostavitvi posebne varnostne službe, ki bi se odzivala na tovrstne »klice na pomoč«</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe za CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A21	<i>Prav tako bi lahko imeli varnostnika, ki bi bil postavljen pred vhodom v stavbo, ne bi pa rada videla, da bi stal neposredno pred pisarnami, saj menim, da bi s tem ustvarili neko nesproščeno, neprijetno in nezaupno vzdušje</i>	Varnostnik pred vhodom v stavbo	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A22	<i>Bilo bi potrebno prilagoditi tudi prostore</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A23	<i>torej da si vedno nekje v bližini izhoda</i>	Možnost sedenja ob izhodu	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A24	<i>da so dovolj veliki prostori, ki zagotavljajo tudi več medosebne razdalje in podobno</i>	Ustrezna velikost prostorov za zagotavljanje medosebne razdalje	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
A25	<i>Tekom svojega dela</i>	Delovne izkušnje	Viri		Znanja in veščine
A26	<i>kot tudi med samo študijsko prakso menim, da sem pridobila zelo veliko znanj za delo v okoliščinah kjer se uporabniki odzivajo nasilno</i>	Študijska praksa	Viri		
A27	<i>Pridobila sem zlasti pogovorne veščine in znanja, da znam stranke pomiriti, da do nasilja ne pride</i>	Pomirjanje s pogovorom	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A28	<i>da znam zastaviti smernice pogovora, da situacija ne eskalira in da je konstruktiven pogovor še možen</i>	Zastavljanje smernic pogovora	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A29	<i>da uravnavam barvo svojega glasu</i>	Uravnavanje barve glasu	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A30	<i>da se trudim, da ne delujem iz neke pozicije moči</i>	Odstopanje od pozicije moči	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A31	<i>in da ne napadam</i>	Izogibanje napadnosti	Verbalna	Vrsta	Znanje in veščine
A32	<i>da aktivno poslušam</i>	Aktivno poslušanje	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A33	<i>da uporabnikov ne prekinjam tudi, ko so razburjeni</i>	Ne prekinjanje uporabnika	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A34	<i>da pustim, da povedo do konca</i>	Pustiti, da uporabnik pove do konca	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine

A35	<i>da govorim bolj s tišjim glasom</i>	Govoriti s tišjim glasom	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
A36	<i>da ne vpijem, saj se tako tudi uporabniki posledično umirijo...</i>	Izogibanje vpitju	Neverbalna	Vrsta	Znanje in veščine
A37	<i>Meni je zelo pomagalo tudi izobraževanje transakcijske analize, kjer smo izhajali iz sebe v smislu, kako odreagiramo v nasilnih situacijah, je to okej, primerno in kako s tem ravnati v prihodnosti</i>	Izobraževanje o transakcijski analizi	Viri		Znanja in veščine
A38	<i>Med svojim delom na CSD Postojna nisem bila nikoli deležna posebnega treniranja za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje
A39	<i>Predvsem pa bi si na tem področju v prihodnje želela izobraževanja v smislu nekih interaktivnih seminarjev, kjer bi socialne delavke predavale za socialne delavke in bi si strokovne delavke med sabo podelile svoje izkušnje dela v praksi, npr. česa se poslužujejo, kaj se je izkazalo za koristno, kaj je bolje opustiti...</i>	Delitev izkušenj dela v praksi med socialnimi delavkami	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
A40	<i>bi si želela tudi izobraževanja na temo delo z odvisniki od drog, alkohola in drugih prepovedanih substanc v primeru nasilnega, agresivnega vedenja in preprečevanja le-tega</i>	Nasilno vedenje uporabnikov s težavami z odvisnostjo	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
A41	<i>Zelo koristna bi se mi zdela tudi predavanja o tem, kakšne besede uporabljati v pogovoru z uporabniki, ki so bolj napadalni, agresivni ali razburjeni</i>	Uporaba besed	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
A42	<i>ter kako z neverbalno govorico telesa umiriti uporabnike</i>	Vpliv verbalnega in neverbalnega odzivanja socialne delavke na odzivanje uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
A43	<i>Z izobraževanji menim, da predvsem pridobiš na suverenosti v odnosu</i>	Suverenost	Doprinos dodatnih	Center za socialno delo	Treniranje

			usposabljan in izobraževanj		
A44	<i>da ne zapadeš v potenciranje in razmišljanje o lastnem strahu, saj s tem situacija lahko potencialno uide izpod nadzora in eskalira v hujše oblike nasilnih dogodkov</i>	Izogib potenciranju in razmišljanju o strahu	Doprinos dodatnih usposabljan in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
A45	<i>Osebnostno menim, da ima FSD zelo pomembno vlogo na tem področju, saj predstavlja nek temelj in zakladnico znanja bodočih socialnih delavk in delavcev</i>	Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A46	<i>Poleg predmetov v katere bi vsekakor morali vključiti in naslavljeni tudi teme nasilja nad socialnimi delavkami in delavci</i>	Teme povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A47	<i>ter delo z nasilnimi uporabniki in uporabnicami menim</i>	Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A48	<i>da bi morali imeti študentje in študentke tudi možnost nekakšnega terapevtskega vključevanja, v smislu, kje sem jaz s tem nasilje, kaj doživljam ob le-tem, ali lahko delam z nasiljem, nasilnimi uporabniki, kaj potrebujem na tem področju, da bom zmogel/a</i>	Terapevtsko vključevanje študentov za delo na odnosu do nasilja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A49	<i>omogočanje refleksije v povezavi z nasiljem in delovanja v nasilnih situacijah</i>	Refleksija nasilnih situacij	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A50	<i>Pomembno se mi zdi tudi, da bi se izobraževali o temah razčlenjevanja nasilnega vedenja in nasilnih uporabnikov, npr. kaj so vzroki da uporabniki odgovorijo z nasiljem</i>	Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A51	<i>posledice</i>	Posledice nasilnega vedenja uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

A52	<i>kako širše družbeno okolje prispeva k temu</i>	Vpliv družbenega okolja na nasilno vedenje uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A53	<i>in hkrati tudi analiza samega sebe, kot socialnega delavca oziroma delavke, kaj narediti, čemu se raje izogniti</i>	Refleksija nasilnih situacij	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A54	<i>kakšne so metode in strategija dela v primeru nasilja...</i>	Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
A55	<i>Predvsem sem pozorna na to, da imam vedno nekje na mizi, pri roki, telefon</i>	Telefon v bližini	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A56	<i>da telefon deluje, da lahko pokličem policijo ali šefico</i>	Pozornost na delovanje telefona	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A57	<i>včasih tudi pustim priprta vrata</i>	Občasno priprta vrata	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A58	<i>prosim kolegico, ki prav tako dela na istem področju kot jaz, če lahko prisostvuje pogovoru za katerega predvidim, da bi lahko eskaliral v smeri nasilja in podobno</i>	Pomoč sodelavke pri pogovoru	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A59	<i>Velikokrat pa se poslužujem tudi humorja, torej, da v stanju neke napetosti vnesem malce humorja, kar nekoliko razbremeni in pomiri situacijo</i>	Humor	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A60	<i>V prvi vrsti se zavarujem tako, da na teren, sploh tam kjer se pričakuje, da bo situacija bolj burna, vedno grem v paru, torej zelo redko hodim sama</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A61	<i>Ponavadi vedno obrnem avto tako, da je obrnjen</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike

	<i>proti cesti, če bi bilo potrebno pobegniti</i>				spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A62	<i>ključe od avta dam vedno v poseben žep, da jih potem ne iščem, ampak točno vem kje so</i>	Ključ v posebnem žepu	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A63	<i>in vedno nosim s seboj mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A64	<i>kjer imam na hitri tipki številko policije in šefice</i>	Številka policije in šefice na hitri tipki	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A65	<i>Predvsem skozi prakso dela z uporabniki in učenju iz lastnih izkušenj</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A66	<i>Vsekakor pa je na oblikovanje le-teh vplivalo tudi analiziranje posameznih primerov skupaj z ostalimi sodelavkami, v smislu, kaj bi lahko naslednjič naredile drugače, čemu bi se bilo bolje izogniti...</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A67	<i>Z gotovostjo si ne bi upala trditi ničesar, saj nimam nekega obstoječega, neomajnega mehanizma s katerim bi samo uspešnost merila</i>	Socialna delavka nima univerzalnega mehanizma za merjenje uspešnosti	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A68	<i>Kljub temu, lahko glede na svoje dosedanje izkušnje</i>	Dosedanje izkušnje iz prakse	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A69	<i>rečem, da so uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja

					z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A70	<i>je pa to odvisno do vsakega primera, saj ni nujno, da bo ista strategija enako učinkovala na vse uporabnike</i>	Odvisne od posameznega uporabnika	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A71	<i>V svoji 30 letni praksi prav tako nisem še imela izkušnje, da bi me kdo težje poškodoval in na podlagi tega lahko vsaj do neke mere sklepam</i>	Odsotnost težje poškodbe	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A72	<i>da so moje lastne, neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A73	<i>Prednosti lastnih metod vidim predvsem v tem, da so humane</i>	Humane	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A74	<i>razumske</i>	Racionalne	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A75	<i>in niso pretirane</i>	Zmerne	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A76	<i>torej da ohranjajo nek kontekst v katerem uporabniki še vedno čutijo varnost</i>	Ohranjanje občutka varnosti	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A77	<i>zaupanje</i>	Ohranjanje zaupanja	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev

A78	<i>in sprejemanje</i>	Ohranjanje sprejemanja	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A79	<i>Slabosti pa so predvsem, da ne delujejo v vseh kontekstih in okoliščinah enako</i>	Odvisne od kontekstov in okoliščin	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A80	<i>da nimajo enakega učinka pri različnih pa tudi podobnih populacijah ljudi</i>	Odvisne od posameznega uporabnika	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A81	<i>pri puščanju priprtih vrat pa je vsekakor ogrožena tudi zasebnost</i>	Ogrožena zasebnost v primeru odprtih/priprtih vrat	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev
A82	<i>Oh, seveda</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A83	<i>Fizičnega nasilja sama konkretno nisem doživela</i>	Socialna delavka ni doživela fizičnega nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A84	<i>razen enkrat v celotni karieri, da se mi je zgodilo, da me je uporabnik poskušal fizično napasti, ko je planil proti meni, a se potem ni zgodilo nič</i>	Poskus fizičnega nasilja	Fizično nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A85	<i>Kljub temu, pa je bilo tekom let zelo veliko psihičnega in verbalnega nasilja</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A86	<i>Tu se je pojavljajo neke ustne grožnje, en uporabnik mi je grozil, da me bo vrgel skozi okno</i>	Grožnje s fizičnim nasiljem	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A87	<i>in da me bo ubil, upepelil kot svojega očeta</i>	Grožnje s smrtjo	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A88	<i>Pojavljajo pa se tudi neke grožnje s fizičnim nasiljem</i>	Grožnje s fizičnim nasiljem	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A89	<i>pisne grožnje</i>	Grožnje v pisni obliki	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje

A90	<i>grozijo, da te bodo odškodninsko tožili</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A91	<i>da boš šel v zapor</i>	Grožnje z zaporno kaznijo	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A92	<i>da boš izgubil delovno mesto</i>	Grožnje o izgubi službe	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A93	<i>Nekateri uporabniki znajo, če so jezni tudi loputati z vrati</i>	Loputanje z vrati	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A94	<i>Sem pa doživela veliko nekega vpitja</i>	Vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A95	<i>zmerjanja, da sem nesposobna, da ne znam opravljati svojega dela, da sem neumna, nekompetentna in podobno</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A96	<i>Pa tudi velikokrat se zna zgoditi neko poniževanje</i>	Poniževanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A97	<i>ustrahovanje</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A98	<i>izsiljevanje</i>	Izsiljevanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A99	<i>ali pa preklinjanje, da ti neke grde besede govorijo, ki niso za ponavljat</i>	Preklinjanje socialne delavke	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A100	<i>Znajo pa biti psihično in verbalno nasilni tudi preko telefona</i>	Psihično in verbalno nasilje po telefona	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A101	<i>se mi zdi včasih še bolj kot v živo</i>	Pogostejše nasilje po telefona	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A102	<i>Psihično in verbalno nasilje bi rekla, da je kar srednje pogosto, moja ocena je, da se dogaja nekajkrat na mesec</i>	Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A103	<i>Kakšne bolj resne grožnje, na primer s smrtjo in fizičnim nasiljem so sicer bolj občasne in redke</i>	Občasne resne grožnje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A104	<i>Spomnim pa se tudi enega primera fizičnega nasilja, ko je bivši sodelavki uporabnik vrgel v glavo računalnik</i>	Uporabnik vrže računalnik v glavo	Fizično nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
A105	<i>ampak je fizičnega nasilja res zelo zelo malo</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
A106	<i>Če izhajam iz sebe, mi varnost na delovnem mestu v smislu tega kar lahko sama prispevam k internemu občutku varnosti, na neki osebni</i>	Jasno določene meje dopustnega ravnanja in pogovora	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>ravni, pomeni predvsem to, da imam jasno začrtano mejo med tem, kaj je dopustno ravnanje in pogovor</i>				
A107	<i>ki lahko vključuje elemente konflikta, ki ima za cilj to, da z uporabnikom skleneva nek kompromis oziroma konsenz, ki je sprejemljiv za oba</i>	Konflikt s ciljem sprejemanja kompromisov	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A108	<i>in kaj pomeni prestop čez mejo dopustnega v smislu vstopa v cono nasilja</i>	Jasno določene meje dopustnega ravnanja in pogovora	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A109	<i>Načeloma moram priznati, da se počutim kar varno</i>	Občutek varnosti na delovnem mestu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A110	<i>in ne hodim v službo z nekim pretiranim strahom za lastno dobrobit</i>	Odsotnost močnega strahu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A111	<i>Čutim se dovolj suvereno, da imam dovolj znanj, da zmorem obvladovati situacijo, da ne bi prišlo do nasilja</i>	Občutek suverenosti v ravnanju	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A112	<i>v primeru, da se le-to pojavi pa prav tako menim, da imam razvite strategije s katerimi bi se znala uspešno zavarovati</i>	Razvite strategije za uspešno zavarovanje	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A113	<i>Kljub temu pa se čutim nezavarovano in nezaščiteno, ko zapuščam delovno mesto, ko ne vem, ali me bo uporabnik oziroma uporabnica pričakala odzunaj, pri avtu, pred lastno hišo. V tem smislu pa menim, da smo popolnoma nezavarovani in bi bilo potrebno narediti več na tem področju</i>	Ogroženost izven delovnega mesta	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A114	<i>V prvi vrsti vsekakor menim, da bi morali več narediti za to, da smo socialni delavci in delavke bolj zaščiteni tudi izven delovnega mesta</i>	Večja zaščita izven delovnega mesta	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A115	<i>saj si, ko zapustiš svoje delovno okolje, popolnoma prepuščen samemu sebi</i>	Ogroženost izven delovnega mesta	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

A116	<i>V primeru dela z bolj nasilnimi uporabniki, ki mogoče tudi že imajo zgodovino nasilja bi bilo tako bolje, da bi bili bolj varovani naši osebni podatki</i>	Bolj varovani osebni podatki	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A117	<i>da imamo vedno na voljo službeni avto, da uporabniki ne morejo odkriti naših osebnih vozil...</i>	Stalen dostop do službenega avtomobila	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A118	<i>Prav tako menim, da bi morali imeti »panik stikala«</i>	Panik stikala na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A119	<i>pooblaščen varnostne službe, ki so namenjene zgolj in samo CSDju, da se lahko odzovejo vedno in v čim krajšem možnem času</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe namenjene CSDjem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A120	<i>Rešitev pa ne vidim zgolj v postavljanju nekih zunanjih varovalk in materialnih ukrepov, ampak tudi boljšem izobraževanju</i>	Boljši izobraževalni programi	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A121	<i>in dajanju potrdila bodočim socialnim delavcem in delavkam, da je sprejemljivo, da si postavljajo meje do katerih je uporabnikom dovoljeno iti</i>	Potrdilo o sprejemljivosti postavljanju meja	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A122	<i>da morajo varovati tudi sebe in ne zgolj poskušati razumeti uporabnikov</i>	Skrb za lastno varnost	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A123	<i>da se zavedajo oblik in vrst nasilja</i>	Seznanjenost z oblikami nasilja	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A124	<i>ter da so seznanjeni/e, kako se v primeru dela z nasilnimi uporabniki ustrezno zavarovati</i>	Seznanjenost s strategijami samozavarovanja	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A125	<i>Nekoliko širše pa prav tako vidim možnost za izboljšavo tudi v smislu reorganizacije policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem</i>	Reorganizacija policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A126	<i>Pogosto se zgodi, da policija ne more z nami v stanovanje uporabnikov, kjer npr. poteka odvzem in se lahko pričakuje nasilje, s čimer smo socialne delavke in delavci pravzaprav izpostavljeni veliki</i>	Nezaščitenost s strani policije v določenih primerih	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>nevarnosti, saj smo povsem nezaščiteni, kljub temu, da pokličemo na pomoč policijsko asistenco</i>				
A127	<i>Menim, da bi se morali na tem področju spremeniti policijski zakoni, da bi Ministrstva sklenila nekakšen dogovor, da ima policija v tovrstnih primerih nekoliko več pooblastil, da se spremeni protokol da nas zaščiti in tako prepreči morebitne tragedije</i>	Reorganizacija policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A128	<i>Veliko prednost in moč vidim zlasti v pogostejših supervizijah, ki je nekakšen element v katerem lahko razrešuješ tudi lastne stiske v odnosu do primera, v odnosu do uporabnika/uporabnice in ostalih služb, ki sodelujejo pri načrtovanju pomoči</i>	Pogostejše supervizije	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
A129	<i>Potrebe po posebni psihološki pomoči in obravnavi pa osebno ne zaznavam in se je sama tudi ne bi posluževala</i>	Ni potrebe po psihološki pomoči	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Socialna delavka »B«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B1	<i>S kakšnim prav posebnim, natančnim protokolom nisem bila nikoli seznanjena</i>	Neseznanjenost z varnostnimi protokoli	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B2	<i>ampak se ravnam po temu kar sem slišala oziroma videla pri ostalih sodelavkah</i>	Izmenjava informacij med sodelavkami	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B3	<i>Dogovorjeni smo, da v primeru, če je uporabnik pretirano nasilen ali ne želi slediti nekim konstruktivnim smernicam</i>	Prekinitve pogovora in obvestitev vodstva	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>razgovora prekinemo pogovor in o tem obvestimo vodstvo</i>				
B4	<i>Če je situacija hudo nasilna, v primeru, da bi prišlo do hujših groženj ali pa morebiti fizičnega napada pa nemudoma pokličemo policijo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B5	<i>in podamo kazensko ovadbo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti poda kazensko ovadbo na policiji	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B6	<i>Menim, da vodstvo zelo slabo skrbi za našo varnost</i>	Slaba skrb za varnost socialnih delavk	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B7	<i>Res je, da se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ji zaupamo določene stvari</i>	Podpora pomočnice direktorice	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B8	<i>a so prostori</i>	Neustrezni prostori	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B9	<i>in na splošno mehanizmi, ki so nam na voljo zelo šibki in menim, da nas v primeru večjih nasilnih situacij nikakor ne bi zaščitili</i>	Slabo razviti mehanizmi varnosti	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B10	<i>Počutim se prepuščeno samo sebi in se tudi pogosto ravnam po svojem občutku in zdravi kmečki pameti</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B11	<i>Glede posebnih ukrepov, ki bi bili sprejeti zgolj na ravni našega CSDja pa tudi ničesar ne vem</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B12	<i>Kot sama vem in sem o tem seznanjeni se to ne počne</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja

B13	<i>Tudi ni nikakršnih sestankov na katerih bi tovrstne teme povezane z nasiljem uporabnikov in našo varnostjo naslavljali</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
B14	<i>Nihče me še nikoli ni vprašal niti, kako varno se počutim, ali se lahko ustrezno zavarujem, kje opažam morebitne pomanjkljivosti ... Skratka nič</i>	Pomanjkanje zanimanja za občutek varnosti pri zaposlenih	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
B15	<i>Zelo težko ocenim oziroma sploh govorim o nekakšnem doživljanju formalnega sistema, saj z njim nisem bila seznanjena in niti ne vem pravzaprav najboljše kakšen je</i>	Neseznanjenost z varnostnimi protokoli	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B16	<i>Vsekakor bi pa lahko uvedli novosti, ki bi odpravile trenutne pomanjkljivosti in bi dobile socialne delavke na CSD Postojna večji občutek varnosti</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B17	<i>Zelo uporabna bi se mi zdelo »panik stikalo«, torej da lahko v primeru zaznane nevarnosti in ogroženosti diskretno sporočiš, da potrebuješ pomoč, ne da bi uporabnik tega zaznal kar bi lahko situacijo le še poslabšalo</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

B18	<i>Prav tako se mi zdi uporabno, da bi uvedli sestance na katerih bi izvajali nekakšno refleksijo in pregled nad trenutnimi mehanizmi in kakšna je uspešnost le-teh</i>	Interni sestanki o sistemu varovanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B19	<i>ter se povezovali tudi z ostalimi CSDji po Sloveniji in pogledali, kako se sami zavarujejo, kakšne mehanizme uporabljajo, kaj se je izkazalo kot uporabno in kaj ne</i>	Povezovanje CSD Postojna z ostalimi CSDji za izmenjavo informacij o sistemu varovanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B20	<i>V skrajnem primeru pa menim, da bi lahko imeli tudi varnostnika, za celotno stavbo ne zgolj za CSD Postojna</i>	Varnostnik pred vhodom v stavbo	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B21	<i>Menim, da bi morali dobiti tudi nove prostore</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B22	<i>kjer bi lahko zagotavljali zadostno razdaljo med nami, socialnimi delavkami, in uporabniki</i>	Ustrezna velikost prostorov za zagotavljanje medosebne razdalje	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B23	<i>da smo v bližini izhodi</i>	Možnost sedenja ob izhodu	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B24	<i>in da bi imeli vrata, ki se odpirajo samo v eno smer, torej, da nihče od zunaj ne more prostovoljno vstopati v pisarno</i>	Enosmerna vrata	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
B25	<i>Prav konkretna znanja, ki bi bila vezana zgolj in samo na nasilno</i>	Socialna delavka nima specifičnih znanj za	Pomanjkljivost i		Znanja in veščine

	<i>vedenje uporabnikov in soočanje z le-tem moram priznati, da pravzaprav nimam</i>	spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev			
B26	<i>Vsa znanja, ki jih uporabljam pri soočanju s tovrstnimi uporabniki so predvsem splošna znanja, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo</i>	Splošna znanja iz Fakultete za socialno delo	Viri		Znanja in veščine
B27	<i>o tem, kako vzpostavljati delovni odnos</i>	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B28	<i>skrbeti za varen prostor</i>	Skrb za varen prostor	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B29	<i>in konstruktiven dialog</i>	Skrb za konstruktiven dialog	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B30	<i>naslavljanje motnje, ki se pojavijo med pogovorom z uporabniki in tako dalje</i>	Naslavljanje motenj	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B31	<i>Ko sem bila zaposlena na eni nevladni organizacija smo se tudi pogovarjali o tem, kje je meja nasilja oziroma kako prepoznati nasilje, torej kdaj lahko rečemo, da je nek uporabnik nasilen, kdaj pa je na delu zgolj neka frustracija in jeza</i>	Predhodna zaposlitev	Viri		Znanja in veščine
B32	<i>Tekom svojega dela na CSDju nisem bila posebej trenirana za spoprijemanje z nasiljem, prav tako nisem nikoli bila deležna nobenih posebnih izobraževanj v</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje

	<i>tej smeri, bi si pa jih vsekakor želela</i>				
B33	<i>Zlasti bi potrebovala prav ta konkretna znanja o tem, kaj je nasilje</i>	Prepoznavanje nasilja v delovnem okolju	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B34	<i>kje so meje, kako postaviti meje</i>	Postavljanje meja	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B35	<i>kako voditi pogovor z uporabniki, ki so nasilni</i>	Pogovorne veščine za delo z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B36	<i>kakšne so metode in strategija dela s tovrstnimi uporabniki</i>	Metode in strategija dela z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B37	<i>kako ravnati, ko situacija eskalira</i>	Postopek ravnanja v primeru doživljanja nasilja	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B38	<i>učenje konkretnih veščin kot je npr. tudi samoobramba</i>	Samoobramba	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B39	<i>V socialnem delu menim, da imamo zlasti težave pri tem prepoznavanju, kdaj nastopi nasilje, torej kaj je tisto kar lahko še toleriramo in kje bi morali situacijo ustaviti, zato bi vsekakor bilo dobrodošlo izobraževanje o tem, kako prepoznati nasilje</i>	Prepoznavanje nasilja v delovnem okolju	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B40	<i>nasilne uporabnike</i>	Prepoznavanje nasilnih uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
B41	<i>S tovrstnimi predavanji menim, da bi pridobila neko samozavest</i>	Samozavest	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje

B42	<i>in olajšanje</i>	Olajšanje	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B43	<i>saj bi znala bolje prepoznati nasilje</i>	Znati bolje prepoznati nasilje	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B44	<i>in bi laže postavila meje</i>	Laže postavljanje meja	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B45	<i>S slednjim menim, da bi tudi pridobila varnost</i>	Izboljšanje lastne varnosti	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B46	<i>torej da se zaščitim pred psihološkimi stiskami</i>	Zaščita pred psihološkimi stiskami	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B47	<i>in nenazadnje v skrajnih primerih tudi pred fizičnimi poškodbami</i>	Zaščita pred fizičnimi poškodbami	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B48	<i>Pogosto pravzaprav ne pričakujem, da bodo uporabniki do mene nasilni in ko do tega pride začutim, da nekako otrpnem, zmrznem in s tovrstnimi predavanji menim, da bi potem lahko laže delovala v tovrstnih situacijah, ker bi bila na to pripravljena in bi točno vedela, kako ravnati</i>	Boljša pripravljenost za odzivanje in ukrepanje	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
B49	<i>Fakulteto vidim kot prvo in ključno inštitucijo, ki bi morala bodoče socialne delavke in delavce opremiti s tovrstnim znanje</i>	Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
B50	<i>Če pomislim na svoja študijska leta nimam v spominu, da bi se posebej pogovarjali ali</i>	Teme povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>izobraževali na to temo in menim, da je to velika pomanjkljivost študijskega programa</i>				
B51	<i>Zelo dobro bi bilo, da bi uvedli vsaj en predmet, kjer bi se učili o tem, kaj je nasilje in kako ravnati, ko situacija eskalira in uporabniki postanejo nasilni</i>	Predmet o ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
B52	<i>Mogoče bi celo na fakulteti tako lahko že uvedli učenje nekih temeljnih veščin samoobrambe</i>	Veščine samoobrambe	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
B53	<i>Tu vsekakor vedno poskrbim za to, da imam na mizi v svoji bližini tako službeni telefon kot tudi osebni mobilni telefon</i>	Telefon v bližini	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B54	<i>Med pogovori z uporabniki pustim odprta vrata ker se večinoma pogovarjamo o vlogah povezanih s socialnimi transferji, če pa postane bolj osebno jih sicer zaprem, ampak večinoma so odprta</i>	Odprta vrata ob neobčutljivih temah	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B55	<i>Predvsem se poslužujem tudi znanj in veščin, ki jih imam</i>	Posluževanje pridobljenih znanj in veščin	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B56	<i>torej da ne povzdigujem glasu</i>	Izogibanje vpitju	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B57	<i>da govorim umirjeno</i>	Umirjen govor	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B58	<i>da poskušam razumeti človeka, ki pride</i>	Izražanje empatije	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine

	<i>k meni v stiski oziroma izražam neko empatijo</i>				
B59	<i>mu dopustim, da izrazi svoje skrbi, jezo, žalost, razočaranje</i>	Svoboda izražanja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B60	<i>in da mu pomagam pri načrtovanju rešitve</i>	Pomoč pri načrtovanju rešitev	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
B61	<i>Ko opravljam obiske na domu vedno poskrbim za to, da grem v paru, torej nikoli nisem sama</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B62	<i>Avto vedno parkiramo tako, da je obrnjen proti cesti</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B63	<i>da je parkiran tako, da nas uporabniki ne bi mogli morebiti zaparkirati</i>	Avto parkiran brez možnosti zapore izhoda	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B64	<i>Vedno imam pri sebi tudi mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B65	<i>in vedno se usedem tako, da sedim bliže izhodu iz stanovanja oziroma hiše uporabnikov</i>	Sedenje ob izhodu iz prostora	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B66	<i>Predvsem so se razvile skozi pogovore z ostalimi sodelavkami</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B67	<i>Trenutno ocenjujem, da so tehnike in strategije, ki jih uporabljam kot preventivo in v samih situacijah, ko pride do nasilja uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B68	<i>vsekakor pa menim, da bi jih</i>	Potreba po izboljšavi	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike

	<i>lahko še izboljšala</i>				spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B69	<i>Prednosti vidim predvsem v tem, da so hitro dostopne</i>	Hiter dostop	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B70	<i>da so preproste za uporabo</i>	Preprosta uporaba	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B71	<i>Slabost pa je predvsem ta, da se lahko uporabniki počutijo nelagodno</i>	Občutek nelagodja pri uporabnikih storitev	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B72	<i>in da si pravzaprav prepuščen samemu sebi, torej da gre za oblike spoprijemanja z nasiljem, ki jih uporabljaš na lastno odgovornost</i>	Uporaba na lastno odgovornost	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B73	<i>nikoli zagotovo ne veš, ali so ustrezne, ali bodo učinkovite in kakšen bo na koncu izid</i>	Nepredvidljivost izida	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B74	<i>Pri puščanju odprtih oziroma priprtih vrat pa je vsekakor lahko ogrožena tudi zasebnost</i>	Ogrožena zasebnost v primeru odprtih/priprtih	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasilnim vedenjem uporabnikov
B75	<i>Prav tako se velikokrat zanašamo na druge službe, npr. policijo, če pride do hujših groženj ali nasilja in je potem potrebno čakati, da se policija odzove. Če so vse enote zasedene je potrebno čakati in v vmesnem</i>	Nezaščitenost s strani policije v določenih primerih	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>času si nezaščiten in izpostavljen, tako da je problem tudi s samo dostopnostjo do pomoči</i>				
B76	<i>Seveda, menim, da se temu v poklicu socialnega dela sploh ne da izogniti</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B77	<i>V svoji poklicni karieri nisem nikoli doživela fizičnega nasilja</i>	Socialna delavka ni doživela fizičnega nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B78	<i>je pa bilo veliko verbalnega in psihičnega nasilja</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B79	<i>Spomnim se situacije, ko mi je eden od uporabnikov poslal grozilno pismo, ker mu nisem odobrila denarne socialne pomoči</i>	Grožnje v pisni obliki	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B80	<i>Grozil mi je, da bo ubil moje otroke</i>	Grožnje o svojcih	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B81	<i>ter da mi bo zažgal hišo</i>	Grožnje o materialni škodi	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B82	<i>Napisal je, da me bo počakal po službi in me pretepel, če si bom še enkrat dovolila storiti, kaj takega, saj da je to njegov denar, ki mu ga nimam pravice odvzeti</i>	Grožnje s fizičnim nasiljem	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B83	<i>Veliko je tudi primerov, ko uporabniki vpijejo nate</i>	Vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B84	<i>te zasmehujejo</i>	Zasmehovaje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B85	<i>zmerjajo, da si neumen, da ne znaš opravljati svojega dela</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje

B86	<i>ali pa preklinjajo</i>	Preklinjanje socialne delavke	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B87	<i>Potem pa je tu še izsiljevanje, da jim moraš odobriti denarno pomoč drugače bodo naredili samomor ali pa bodo komu naredili, kaj slabega</i>	Izsiljevanje	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B88	<i>So mi pa tudi že grozili, da me bodo odškodninsko tožili</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B89	<i>ali pa da bom ostala na cesti, brez službe</i>	Grožnje o izgubi službe	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B90	<i>Predvsem torej neko psihično in verbalno nasilje in velikokrat preko telefona</i>	Psihično in verbalno nasilje po telefonu	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
B91	<i>bolj kot v živo</i>	Pogostejše nasilje po telefonu	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B92	<i>Zdaj kakšno fizično nasilje je bolj redko oziroma jaz se ga ne spomnim, da bi se kdaj zgodilo</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B93	<i>pa tudi kakšne zelo hude resne grožnje so bolj občasne</i>	Občasne resne grožnje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B94	<i>Psihično in verbalno nasilje pa se mi zdi, da je srednje pogoste, bi rekla, da se zgodi nekajkrat na mesec</i>	Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
B95	<i>Zame to pomeni, da če si v stiski, da veš, da se lahko zanesesh na nekoga, da ti bo priskočil na pomoč</i>	Pomoč sodelavcev v stiski	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B96	<i>Prav tako zame varnost zame pomeni, da imam podporo s strani vodstva oziroma</i>	Podpora in zaščita vodstva	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>delodajalca, da me bo v primeru nasilja zaščitil in da ne bom prepuščena sama sebi</i>				
B97	<i>Menim, da se nahajamo v nekem vmesnem položaju. Zaenkrat se še ne počutim pretirano ogroženo</i>	Odsotnost občutka ogroženosti	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B98	<i>nisem neprestano v strahu za lastno varnost oziroma ne razmišljam neprestano o tem, da bi bili uporabniki lahko nasilni do mene</i>	Odsotnost močnega strahu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B99	<i>Vsekakor pa zaznavam, da sistem ni popoln in bi ga bilo potrebno posodobiti</i>	Potreba po posodobitvi sistema varovanja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B100	<i>ter načrtovati enotni varnostni sistem za vse CSDje v Sloveniji, ki bo učinkovito ščitil socialne delavke in delavce hkrati pa ne bo pretirano »agresiven« do uporabnikov</i>	Načrtovanje enotnega sistema varovanja za vse CSDje	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B101	<i>V prvi vrsti menim, da bi morali oblikovati neke varnostne odbore, ki bi skrbeli za pregled nad varnostno politiko CSDjev</i>	Oblikovanje varnostnih odborov CSD	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B102	<i>da bi več pozornosti namenili tudi varnosti socialnih delavcev in delavk izven delovnega mesta</i>	Večja zaščita izven delovnega mesta	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

B103	<i>da bi namestili panik stikala</i>	Panik stikala na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B104	<i>in ustanovili posebne varnostne službe, ki bi bili povezani z leti</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe namenjene CSDjem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B105	<i>Prav tako pa menim, da se lahko veliko naredi na področju izobraževanja, torej učenje o tem, kaj je nasilje, kje so meje nasilja, kako delovati preventivno in kako se zaščiti v primeru nasilnih izpadov uporabnikov, temeljne veščine samoobrambe</i>	Boljši izobraževalni programi	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B106	<i>in nenadadnje tudi konkretno izdelan protokol s katerim bi bili seznanjeni vsi zaposleni</i>	Jasno izdelani varnostni protokoli	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B107	<i>Predvsem bi uvedla bolj pogoste in redne supervizije, ker se mi zdi, da je to odlična razbremenilna in učna metoda</i>	Pogostejše supervizije	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
B108	<i>Dodatne psihološke pomoči pa menim, da ne potrebujemo in tudi sama se je ne bi posluževala, če bi bila na voljo</i>	Ni potrebe po psihološki pomoči	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Socialna delavka »C«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C1	<i>S kakšnim posebnim sistemom, ki bi bil vzpostavljen</i>	Neseznanjenost z varnostnimi protokoli	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>na našem CSDju osebno nikoli nisem bila seznanjena</i>				
C2	<i>Vem, da v primeru, da je situacija neobvladljiva pokličemo policijo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C3	<i>drugače pa če vemo, da pričakujemo uporabnika oziroma uporabnico, ki bi lahko bil/bila nasilen/a prosimo sodelavke, če lahko prisostvujejo pogovoru</i>	Prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C4	<i>Veliko se lahko zanesemo na pomočnico direktorice, ki ima pisarno v naši bližini</i>	Podpora pomočnice direktorice	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
C5	<i>drugače da bi iz vodstva posebej namenjali pozornost naši varnosti, ali da bi jih posebej skrbelo za našo varnost in prisotnost samega nasilja pa nimam občutka</i>	Slaba skrb za varnost socialnih delavk	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
C6	<i>Tudi, ko sporočimo težave v povezavi z našo varnostjo in posledično ogroženostjo so zelo nedosledni pri podajanju informacij naprej, na Ministrstvo in ostale pristojne organe</i>	Nedoslednost pri posredovanju informacij o nasilju nad socialnimi delavkami	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
C7	<i>Kakšnih dodatnih ukrepov pa nimam v spominu, da bi jih sprejeli oziroma vsaj</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo

	nisem bila seznanjena z njimi				
C8	<i>Tu moram izpostaviti, da pravzaprav ni nikakršnega pregleda nad obstoječim varnostnim protokolom oziroma mehanizmi, ki se jih s sodelavkami poslužujemo</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
C9	<i>niiti nimamo posebnih sestankov na katerih bi se o tem pogovarjali in lahko podelili svoje izkušnje ali pa morebitne skrbi</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
C10	<i>Na enem od srečanj z vodstvom vem, da je bilo nekaj govora o tem, da bi namestili panik stikala, ampak potem iz tega ni bilo nič</i>	Nedоследnost pri namestitvi varnostnih naprav	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
C11	<i>Doživljam ga kot nepopolno zastavljenega. Veliko je prostora za izboljšave</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C12	<i>Menim, da imamo neke osnovne smernice, ki pa si jih vsak razlaga na svoj način in posluhuje takrat, ko sam presodi da je to potrebno, zato se lahko zgodi, da včasih odreagiramo prepozno ker pravzaprav ne vemo, kdaj se je določenih ukrepov primerno poslužiti pa tudi kateri ukrep</i>	Neseznanjenost z varnostnimi protokoli	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>uporabiti v kateri situaciji</i>				
C13	<i>Sistem je tudi zelo nepregleden – ne vemo pravzaprav kakšni so natančni protokoli in bi tako morali narediti sistem bolj pregleden</i>	Večja preglednost varnostnih protokolov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C14	<i>Dejstvo je, da se ravnamo bolj po temu, kar smo videli drug drugega početi v preteklosti in kar je pri vodstvu naletelo na odobravanje</i>	Izmenjava informacij med sodelavkami	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C15	<i>Predvsem menim, da bi bila rešitev v varnostnikih, ki bi stali pred vhodom v center</i>	Varnostnik pred vhodom v stavbo	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C16	<i>ali pa mogoče na hodniku, da imajo uporabniki nek občutek, da nek nadzor vendarle obstaja</i>	Varnostnik na hodniku	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C17	<i>Rešitev se mi zdi tudi v namestitvi »panik stikal«</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C18	<i>reorganizaciji prostorov</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C19	<i>da socialne delavke sedimo v bližini izhoda in ne tako kot zdaj, ko nam uporabniki, lahko zapre pot</i>	Možnost sedenja ob izhodu	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C20	<i>redna izobraževanja o vzrokih za nasilje, prepoznavanju opozorilnih znakov</i>	Redna izobraževanja o nasilju in nasilnih uporabnikih storitev	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C21	<i>in učenje zaščite z varnostnimi sredstvi</i>	Učenje zaščite z varnostnimi sredstvi	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
C22	<i>Znanja in veščine, ki se jih poslužujem pri delu z uporabniki v primeru nasilja črpam predvsem</i>	Izobraževanje o nenasilni komunikaciji	Viri		Znanja in veščine

	<i>iz izobraževanj o nenasilni komunikaciji</i>				
C23	<i>torej da vzpostavljam in vzdržujem komunikacijo v kateri se vsi čutimo razumljeni</i>	Skrb za konstruktiven dialog	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
C24	<i>lahko izražamo svoja čustva, želje, potrebe in mnenje na način, da se lahko samostojno vsak izrazi na zase značilen način</i>	Svoboda izražanja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
C25	<i>ter da se ob tem čuti sprejetega, slišane predvsem torej izražanje neke empatije v donosu do uporabnikove zgodbe</i>	Izražanje empatije	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
C26	<i>Zelo mi je v pomoč tudi znanje o postavljanju osebnih mej in hkrati zavedanje o tem, da imajo tudi drugi svoje osebne meje, ki jih seveda moram upoštevati in spoštovati</i>	Postavljanje in spoštovanje osebnih meja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
C27	<i>Oh ne, to pa res ne. Nikakršnih posebnih treningov ali usposabljan nisem bila deležna</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje
C28	<i>Želela bi si predvsem kakšnih osvežitvenih seminarjev in delavnic vezanih prav na temo nasilja v delovnem okolju</i>	Osvežitveni seminarji in delavnice o nasilju na delovnem mestu	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
C29	<i>in dela s tovrstno populacijo, torej uporabniki, ki so nasilni</i>	Metode in strategije dela z nasilnimi	Predlagana dodatna usposabljanja	Center za socialno delo	Treniranje

		uporabniki storitev	in izobraževanja		
C30	<i>Prav tako pa bi si želela nekih izobraževanj v smeri tega, kako mi sami kot socialni delavci in delavke prispevamo k odzivu uporabnikov in kako lahko s svojim lastnim verbalnim in neverbalnim odzivanjem prispevamo k pomiritvi uporabnika, ki je morebiti nasilen</i>	Vpliv verbalnega in neverbalnega odzivanja socialne delavke na odzivanje uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
C31	<i>Z dodatnimi izobraževanji menim, da bi pridobila predvsem na samozavesti</i>	Samozavest	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
C32	<i>Fakulteta je vsekakor ključna inštitucija, ki odraža sliko socialnega dela in njegove kompetentnosti za delovanje v aktualnih družbenih razmerah</i>	Odraž slike in kompetentnosti socialnega dela v aktualnih razmerah	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C33	<i>V duhu tega menim, da bi morali biti občutljivi za dogajanje v sodobnem času</i>	Občutljivost za dogajanje v sodobnem času	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C34	<i>času, ko dejansko nasilje narašča in so ljudje iz dneva v dan vse bolj in bolj nasilni</i>	Stopnjevanje nasilja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mesu
C35	<i>zato bi bilo zelo dobrodošlo, da bi vpeljali teme, kjer bi študentje pridobili informacije o tem, kaj so razlogi za nasilno vedenje uporabnikov,</i>	Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>zakaj do nasilja pride</i>				
C36	<i>kako se zavarovati</i>	Metode in strategije lastnega zavarovanja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C37	<i>in kakšne so posledice nasilja</i>	Posledice nasilnega vedenja uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C38	<i>ter kakšne metode dela se uporablja pri delu z nasilnimi uporabniki</i>	Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C39	<i>Prav tako menim, da bi se Fakulteta morala veliko bolj angažirati v smislu apeliranja na državne organe, odločevalce v državi, da se spremeni obstoječi sistem v smislu, da se zastavi enoten in učinkovit varnostni sistem na ravni vseh CSDjev v Sloveniji</i>	Apeliranje na državne organe za oblikovanje enotnega sistema varovanja	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C40	<i>ter da se tudi o tem seznani študente že med samim študijem</i>	Seznanjanje študentov s sistemom varovanja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
C41	<i>Če na primer poznam primer ali je bilo pred prihodom uporabnikov iz telefonskega klica razvidno, da so razburjeni in se ne počutim dovolj varno, da bi pogovora izpeljala sama, potem vedno prosim sodelavko, da opravi pogovor skupaj z menoj</i>	Pomoč sodelavke pri pogovoru	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C42	<i>Prav tako vedno poskrbim za to, da imam pri roki telefon, da lahko</i>	Telefon v bližini	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem

	<i>pokličem ali sodelavko ali pa policijo, če bi bilo to potrebno</i>				
C43	<i>Tudi tu vedno hodim na obiske skupaj s svojimi kolegicami, jih prosim, da grejo z mano</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C44	<i>Avto vedno pustim parkiran tako, da je obrnjen proti cesti</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C45	<i>in kot sem že dejala prej imam vedno pri sebi telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C46	<i>Veliko teh sem razvila predvsem ob poslušanju starejših kolegic in kolegov, ko sem bila še na začetku svoje poklicne poti</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C47	<i>Prav tako pa menim, da je imela pri tem ključno vlogo lastna praksa - kaj vidim, da deluje, kaj pa je mogoče neučinkovito oziroma nima zelenega učinka</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C48	<i>Trenutno ocenjujem, da so uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C49	<i>saj sem se z uporabo prej opisanih oblik samozavarovanj a vedno uspešno spopadal z nasilnimi uporabniki ali pa celo preprečila, da bi situacija eskalirala</i>	Uspešno obvladovanje preteklih situacij	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C50	<i>Prednosti so predvsem te, da so idiosinkratične, torej takšne, ki ustrezajo meni</i>	Prilagojene socialni delavki	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem

C51	<i>in se v njih počutim kompetentno</i>	Občutek kompetentnosti	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C52	<i>Slabosti pa da nimajo enakega učinka pri vseh uporabnikih</i>	Odvisne od posameznega uporabnika	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
C53	<i>Nasilja s strani uporabnikov storitev sem vsekakor bila deležna</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
C54	<i>Prevladuje predvsem neko psihično in verbalno nasilje</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C55	<i>kjer se pojavlja predvsem neko vpitje</i>	Vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C56	<i>zmerjanje, da ne poznamo zakonov in da naj se naučimo opravljat svoje delo, da smo »prizadete« in podobno</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C57	<i>Sem doživela tudi že grožnje, da me bodo uporabniki odškodninsko tožili</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C58	<i>ali pa da me bodo spravili v zapor</i>	Grožnje z zaporno kaznijo	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C59	<i>Najbolj pa mi ostaja v spominu situacija, ko sem ulovila nekega uporabnika, ki je brskal po moji torbici v pisarni in mi je ukradel ves denar, ki sem ga imela</i>	Kraja denarja	Ekonomsko nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C60	<i>Preden je stekel ven iz pisarne pa me je še odrinil</i>	Porivanje	Fizično nasilje	Oblike nasilja	Nasilje
C61	<i>Joj, ne vem, bi rekla, da je psihično in verbalno nasilje srednje pogosto, ne ravno vsak teden, ampak več kot enkrat v mesecu zagotovo</i>	Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
C62	<i>Za fizično nasilje pa bolj redko,</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja		Nasilje

	<i>nimam v spominu, da bi se pogosto dogajalo</i>		uporabnikov storitev		
C63	<i>Ko pomislim na varnost na delovnem mestu predvsem pomislim na to, da si v nekem položaju, stanju, da ti ni potrebno sploh misliti in pomisliti na to, da bi se ti lahko sploh kaj zgodilo</i>	Brezskrbnost	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C64	<i>in da je urejeno delovno okolje – jasna navodila, pristojnosti, razpored nalog in varnostni protokoli</i>	Urejeno delovno okolje	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C65	<i>V trenutnem času naraščanja nasilja</i>	Stopnjevanje nasilja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C66	<i>in varnostnega sistema, ki ni najbolj jasno zastavljen</i>	Nejasno zastavljen sistem varovanja	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C67	<i>se počutim nekoliko bolj ogroženo kot varno</i>	Občutek ogroženosti	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C68	<i>Menim, da smo socialne delavke zelo zelo izpostavljene različnim nevarnostim in da nas sistem pri tem ne zaščiti dovolj</i>	Šibka zaščita s strani sistema	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C69	<i>in da pogosto spregleda oziroma ne posveča pozornosti situacijam, kjer so socialne delavke tudi fizično napadene</i>	Ignoriranje fizičnega nasilja nad socialnimi delavkami	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C70	<i>Pri ostalih službah, kjer na primer delajo z nasilnimi uporabniki kot je policija imajo vso potrebno zaščitno opremo in jasne</i>	Šibka zaščita s strani sistema	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>varnostne protokole v socialnem delu pa vstopamo v družine in okolja uporabnikov, ki so ogrožajoča in nevarna brez kakršnekoli posebne zaščite</i>				
C71	<i>Predvsem vidim možnosti izboljšave na področju posredovanja informacij od vodstva CSDja do pristojnih organov</i>	Učinkovitejše posredovanje informacij od vodstva do pristojnih organov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C72	<i>Menim, da bi morali organizirati sestance na katerih bi se pogovarjali o varnostnih ukrepih, naših pomislekih, izkušnjah, skrbe in kako le tega okrepiti</i>	Sestanki o stanju varnosti socialnih delavk	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C73	<i>Podatke bi morali nato posredovati npr. MDDSZ</i>	Učinkovitejše posredovanje informacij od vodstva do pristojnih organov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C74	<i>Prav tako pa menim, da bi morali okrepiti varnost v kontekstu interventne službe, saj smo socialne delavke pogoste prepuščene same sebi in moramo sredi noči na teren k uporabnikom, ki jih ali pa ne poznamo najboljše</i>	Reorganizacija interventne službe	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C75	<i>Pogosto se namenimo v drug okoliš v poznih urah brez policijskega spremstva, ker na</i>	Nezaščitenost s strani policije v določenih primerih	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>primer policija oceni, da uporabnik ni ogrožen, ko prideš na sam teren pa je situacija popolnoma drugačna</i>				
C76	<i>Menim, da bi tu moral imeti več časa za pripravo, vedno biti vsaj v paru po dve socialne delavke oziroma delavca</i>	Reorganizacija interventne službe	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C77	<i>in imeti tudi možnost policijskega spremljanja ne glede na to, ali policija ocenjuje, da je to potrebno ali ne</i>	Reorganizacija policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
C78	<i>Mogoče bi se mi zdelo uporabno, da bi na CSDjih zaposlili psihologa</i>	Zaposlitev psihologa na CSDjih	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Varnost na delovnem mestu	Doživljanje varnosti
C79	<i>ali da bi imeli možnost brezplačne psihološke pomoči</i>	Možnost brezplačne psihološke pomoči	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Varnost na delovnem mestu	Doživljanje varnosti
C80	<i>dobimo socialne delavke in delavci nek feedback</i>	Povratne informacije	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Varnost na delovnem mestu	Doživljanje varnosti
C81	<i>da imaš možnost ubesediti svoje občutke, stiske</i>	Možnost ubesediti svoje občutke in stisko	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Varnost na delovnem mestu	Doživljanje varnosti
C82	<i>in se nekomu zaupati v primeru nasilnih situacij</i>	Možnost zaupanja v primeru nasilja	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Varnost na delovnem mestu	Doživljanje varnosti

Socialna delavka »Č«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
Č1	<i>Kakšen je formalni sistem varovanja v resnici pravzaprav</i>	<i>Neseznanjenost z varnostnimi protokoli</i>	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>nikoli nisem bila seznanjena</i>				
Č2	<i>Običajno je tako, da ko se enkrat prestopi mejo, torej, da je uporabnik nasilne do te mere, da s pogovorom situacije ni več mogoče umiriti oziroma se vrniti nazaj na neko konstruktivno raven dela, potem pokličemo policijo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č3	<i>prijavimo primer direktorici, vodji in tako naprej</i>	Prekinitev pogovora in obvestitev vodstva	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č4	<i>Ne zaznavam pretirane prisotnosti vodstva pri skrbi za mojo varnost</i>	Slaba skrb za varnost socialnih delavk	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
Č5	<i>ni niti nimamo nekih posebnih pregledov nad tem, kako se ravnamo v primerih nasilja in ali so tej načini ustrezni, učinkoviti, bi jih bilo potrebno izboljšati</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
Č6	<i>Lahko pa se vedno zanesem na pomočnico direktorice, ki ima pisarno poleg naših in ji povsem zaupam, da bo v primeru da bi bila deležna nasilja poskrbela zame oziroma da mi bo priskočila na pomoč</i>	Podpora pomočnice direktorice	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
Č7	<i>Sicer pa smo večinoma prepuščeni sami sebi, svoji iznajdljivosti in do sedaj pridobljenemu znanju. Bolj</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo

	<i>menim, da socialne delavke med sabo skrbimo druga za drugo kot pa samo vodstvo</i>				
Č8	<i>Nobeni dodatni ukrepi niso bili sprejeti, vsaj kolikor sem sama s tem seznanjena</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
Č9	<i>Tega iskreno mislim, da ni. Nisem zasledila, da bi to kdo počel</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
Č10	<i>Iskreno poglešam več zanimanja in podpore pri samem vodstvu. Ne čutim nekega posebnega zanimanja za našo varnost</i>	Slaba skrb za varnost socialnih delavk	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
Č11	<i>in pogosto se mi zdi, da se zanašajo na to, da bomo socialne delavke same poskrbele za to, da bomo varne in se zaščitile v primeru nasilja z znanjem in veščinami, ki jih imamo</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
Č12	<i>Menim, da klic na policijo ni zadosten ukrep</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č13	<i>in prav tako ni to neko dejanje, ki bi bilo diskretno, torej predstavlja neko tveganje, da se uporabniki še bolj razburijo in s tem morebiti tvegamo še večje poškodbe kot bi jih bili sicer deležni</i>	Diskretnější dostop do pomoči	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č14	<i>Sama bi mogoče vpeljala »panik stikala«, ki bi bila povezana ali s policijo</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

Č15	<i>ali pa z neko posebno interventno službo</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe za CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č16	<i>ki bi bila vedno na voljo in bi se odzvala v čim krajšem možnem času</i>	Hitra odzivnost pomoči na panik stikala	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č17	<i>Želela bi si tudi več podpore v pravnem smislu, npr. če se odločiš podati prijavo, kako potem naprej, kdo krije stroške, kdo me bo varoval in zastopal, me bo vodstvo pri tem podpiralo? V tem smislu bi si tudi želela, da je sistem bolj jasneje opredeljen in da se nudi neka pravna varnost, če si bil deležen nasilja na delovnem mestu s strani uporabnikov</i>	Pravna podpora	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č18	<i>Uporabna bi se mi zdela tudi redna strokovna usposabljanja za ocenjevanje morebitnega tveganja, tehnike verbalne de-eskalacije pa tudi ravnanja po samem nasilju s strani uporabnikov</i>	Redna izobraževanja o nasilju in nasilnih uporabljenih storitev	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č19	<i>Prav tako menim, da bi na našem CSDju potrebovali neko prakso spremljanja, vrednotenja in reševanja nasilnih situacij</i>	Interni sestanki o sistemu varovanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
Č20	<i>Tu se poslužujem zlasti nekega znanja o tem, kako vzpostaviti</i>	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine

	<i>delovni odnos z uporabnikom</i>				
Č21	<i>ki smo ga pridobili na fakulteti</i>	Splošna znanja iz Fakultete za socialno delo	Viri		Znanja in veščine
Č22	<i>Potem je tu nanje o asertivnosti komunikaciji, torej, kako se pogovarjati na transparenten in odprt način</i>	Asertivna komunikacija	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č23	<i>kako omogočiti izražanje čustev in misli</i>	Svoboda izražanja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č24	<i>pustiti uporabniku da pove do konca kar želi povedati</i>	Pustiti, da uporabnik pove do konca	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č25	<i>pa tudi, kako dajati pohvale, nekomu čestitati</i>	Pohvale	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č26	<i>Prav tako sem tekom svojega dela spoznala</i>	Delovne izkušnje	Viri		Znanja in veščine
Č27	<i>kako zelo pomembno je reflektirati svoja ravnanja, svoje besede in to kako vplivajo na uporabnika ter kako uporabnikovo vedenje in njegove besede vplivajo name</i>	Refleksija medsebojnega vpliva	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č28	<i>Veliko mi je pomagalo tudi izobraževanje o teoriji izbire</i>	Izobraževanje o teoriji izbire	Viri		Znanja in veščine
Č29	<i>in temu, kako vzpostavljati nenasilno komunikacijo z uporabniki</i>	Izobraževanje o nenasilni komunikaciji	Viri		Znanja in veščine
Č30	<i>Ne. Tekom svojega dela na CSDju nisem bila posebej trenirana za delo z agresivnimi oziroma nasilnimi uporabniki</i>	<i>Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev</i>	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje
Č31	<i>Mogoče bi si želela, da bi se lahko udeleževali več izobraževanj na</i>	Metode in strategije dela z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje

	<i>temo o tem, kakšne so nove metode in tehnike, ki se trenutno razvijajo za delo z uporabniki, ki se vedejo nasilno</i>				
Č32	<i>in kako se zaščititi pred le-temi</i>	Zaščita v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
Č33	<i>Prav tako bi se mi zdela koristna predavanja o zakonih in predpisih na tem področju, da vemo tudi kakšna je pravna podlaga varnosti pred samim nasiljem in spopadanju z nasiljem na delovnem mestu s strani uporabniki, torej kako ravnati s pravnega vidika</i>	Zakonski predpisi o nasilju na delovnem mestu	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
Č34	<i>Z izobraževanjem menim, da bi pridobila več samozavesti</i>	Samozavest	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
Č35	<i>suverenosti</i>	Suverenost	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
Č36	<i>moči</i>	Moč	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
Č37	<i>pravnega znanja</i>	Pravno znanje	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
Č38	<i>in odločnosti</i>	Odločnost	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
Č39	<i>Menim, da bi v sklopu Fakultete morali v izobraževalni</i>	Igre vlog v nasilnih situacijah	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>program vključiti več vaj na temo igre vlog v nasilnih situacija</i>				
Č40	<i>da bi organizirali na Fakulteti delavnici, kjer bi se lahko tako na teoretični kot praktični ravni študentje in študentke preizkusile pri ravnanju z nasilnimi uporabniki</i>	Delavnice o ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č41	<i>da bi opozarjali na obstoj nasilja s strani uporabnikov nad socialnimi delavkami</i>	Opozarjanje na obstoj nasilja nad socialnimi delavkami	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č42	<i>in da bi oblikovali neke konkretne predloge o tem, kako izboljšati trenutni varnostni sistem</i>	Oblikovanje predlogov za izboljšanje sistema varovanja	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č43	<i>Prav tako menim, da ima Fakulteta pomembno vlogo pri podajanju znanja o tem, kaj je nasilje na delovnem mestu in nudenju opore pri prepoznavanju in ravnanju v primeru le-tega</i>	Znanje o prepoznavanju in ravnanju v primeru nasilja na delovnem mestu	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č44	<i>Več bi morali dati poudarka tudi na sami zakonodaji v povezavi z nasiljem</i>	Zakonodaja na področju nasilja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č45	<i>in spodbujanju, dajanju moči, da se nasilje prijavi, saj se prepogosto zgodi, da ga zanemarimo in postavljamo previsoke meje, ko delamo z</i>	Opolnomočenje socialnih delavk za prijavo nasilja uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>uporabniki, ki znajo biti nasilni</i>				
Č46	<i>Zelo pogrešam pri Fakulteti to, da bi v sklopu predavanj okrepila našo držo ničelne tolerance do nasilja tudi do nas samih, torej da si postavljamo meje in zahtevamo od uporabnikov storitev, da jih spoštujejo</i>	Postavljanje meja pri delu z uporabniki storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č47	<i>Želim si da bi naučili prepoznati distinkcijo med tem, kaj pomeni sprejemati človeka, vstopiti z njim v njegov življenjski svet in se truditi upoštevati vse strani udeležene v dialogu, kaj pa že posega v nek prostor naše lastne varnosti, dopustnosti in tolerance, torej ko se dejansko že vrši nasilje nad nami na delovnem mestu</i>	Znanje o prepoznavanju in ravnanju v primeru nasilja na delovnem mestu	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
Č48	<i>V prvi vrsti vsekakor z uporabo vseh znanj, ki sem jih nekaj že prej naštel</i>	Posluževanje pridobljenih znanj in veščin	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
Č49	<i>torej, da se trudim vzpostavljati asertivno komunikacijo</i>	Asertivna komunikacija	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č50	<i>da odstopim od pozicije moči, saj sem skozi prakso ugotovila, da je to tisto kar velikokrat prispeva k temu, da so uporabniki</i>	Odstopanje od pozicije moči	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine

	<i>potem še bolj nasilni in agresivni</i>				
Č51	<i>Vedno tudi opazujem neverbalno komunikacijo uporabnika in tako presojam ali se pogovor odvija v smeri, ki je za uporabnika konstruktivna ali se nahajamo v območju nezadovoljstva in se z uporabnikom oddaljujeva</i>	Opazovanje neverbalne komunikacije	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
Č52	<i>vedno poskrbim tudi za to, da nimam ostrih predmetov na mizi</i>	Odstranitev potencialno nevarnih predmetov	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č53	<i>in da imam vedno pri sebi telefon</i>	Telefon v bližini	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č54	<i>V primeru, da ocenim, da bi lahko situacija prerasla v neko nasilje vedno grem na teren skupaj s kolegico</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č55	<i>avto vedno pustim obrnjen proti cesti, da lahko nemudoma zapustim prizorišče, če bi do nasilja prišlo</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č56	<i>S seboj vedno nosim tudi mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č57	<i>in se vedno usedem na stol, ki je bliže vratom</i>	Sedenje ob izhodu iz prostora	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č58	<i>Skozi prakso</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č59	<i>in pogovor z ostalimi sodelavkami</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj e z nasiljem
Č60	<i>Ocenjujem, da so moje dosedanje</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike

	<i>tehnike spoprijemanja z nasiljem uspešne</i>				spoprijemanje z nasiljem
Č61	<i>saj nikoli nisem doživela težjih poškodb, zgolj neko verbalno nasilje</i>	Odsotnost težje poškodbe	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
Č62	<i>Prednosti so te, da jih lahko uporabim pri različnih populacijah ljudi, torej da niso vezane zgolj in samo na eno skupino uporabnikov</i>	Uporabne pri različnih skupinah uporabnikov storitev	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
Č63	<i>da so preproste za uporabo</i>	Preprosta uporaba	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
Č64	<i>in da bazirajo prvenstveno na pogovoru oziroma dialogu</i>	Bazirane na dialogu	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
Č65	<i>Slabosti pa predvsem ta, da nimajo enakega učinka pri vseh ljudeh</i>	Odvisnost od posameznega uporabnika	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
Č66	Seveda, temu se skorajda ne moreš izogniti bi rekla	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
Č67	<i>Skozi vsa leta dela na CSD sem doživela predvsem veliko psihičnega in verbalnega nasilja s strani uporabnikov in uporabnic</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č68	<i>V prvi vrsti je tu zlasti veliko vpitja. Spomnim se enkrat ene uporabnice, ki je zaradi nesporazuma, ki se je zgodil med delodajalcem in mano, ostala en mesec brez polovičnega dohodka in ko je prišla do mene je vpila</i>	Vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje

Č69	<i>in me poniževala</i>	Poniževanje	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č70	<i>Tudi sicer se pojavljajo pogosto pojavlja neko zmerjanje, da smo socialne delavke nesposobne in da v službi po cele dneve samo sedimo ter nič ne naredimo</i>	Zmerjanje	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č71	<i>Tu so potem še grožnje, da nas bodo tožili za odškodnino</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č72	<i>da nas bodo spravilo ob službo</i>	Grožnje o izgubi službe	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č73	<i>in nasplošno neko ustrahovanje</i>	Ustrahovanje	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č74	<i>in poniževanje</i>	Poniževanje	Psihično verbalno nasilje in	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č75	<i>Menim, da je verbalno in psihično nasilje zelo pogosto, ne bi znala opredeliti natančno, ampak ga je res veliko</i>	Zelo pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
Č76	<i>Kakšno fizično nasilje pa bolj redko</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
Č77	<i>No, sem pa slišala, od kolegic, da znajo nekateri uporabniki tudi kar pljuniti proti tebi na cesti izven CSDja</i>	Pljuvanje	Fizično nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
Č78	<i>Zame to pomeni predvsem to, da se lahko zanesem na vodstvo, da me bo zavarovalo</i>	Podpora in zaščita vodstva	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č79	<i>in da lahko zaupam svojim sodelavkam, da mi bodo priskočile na pomoč, če bom v stiski</i>	Pomoč sodelavcev v stiski	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Č80	<i>Prav tako, pa vidim varnost kot neko protiutež zastraševanju</i>	Protiutež zastraševanju	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č81	<i>Po eni strani se čutim zelo samozavestno pri svojem delu, da vem, kako postopati in koga poklicati v primeru, da pride do kakšnega incidenta</i>	Občutek suverenosti v ravnanju	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č82	<i>ampak po drugi strani pa se počutim tudi zelo izpostavljeno in nezaščiteno s strani sistema</i>	Šibka zaščita s strani sistema	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č83	<i>Pogosto imam tudi občutek, da nas naše ministerstvo ne podpira in se ne zanimajo za našo varnost in na splošno dobro počutje v službi</i>	Nezanimanje MDDSZ za varnost socialnih delavk	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č84	<i>Zelo pogosto se spreminjajo navodila in pogosto smo zmedeni, kaj moramo sedaj upoštevati, čemu slediti. Posledično nas lahko zelo hitro nekdo zlorabi in postanemo tarče nasilja ker so uporabniki razburjeni zaradi nekonsistentnost i in stalno spreminjajočih se pravil postopkov</i>	Pogosto spreminjanje navodil izpostavlja nasilju uporabnikov storitev	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č85	<i>Predvsem se mi zdi, da bi v bodoče morali vzpostaviti boljše in bolj aktivno sodelovanje med CSDji oziroma socialnimi</i>	Vzpostavitev sodelovanja med CSDji	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>delavci in delavkami</i>				
Č86	<i>sestanke na katerih bi lahko direktorjem CSDjev predstavili svoje skrbi, pomisleke in področja, kjer vidimo možnosti za izboljšavo</i>	Sestanki o stanju varnosti socialnih delavk	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č87	<i>V nadaljevanju menim, da bi se ti predlogi morali posredovati Ministrstvu, ki bi potem oblikovalo neke sistemske spremembe in nove smernice varnostne politike</i>	Učinkovitejše posredovanje informacij od vodstva do pristojnih organov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č88	<i>Prav tako menim, da bi morali organizirati več rednih izobraževanj, kjer bi se seznanili tako s trenutno zakonodajo na področju zagotavljanja varnostni, varnostnimi postopki, kjer bi pridobivali novo znanje o tem, kako se pogovarjati z uporabniki, ki se vedejo nasilje in kako se zaščititi v primerih, ko do nasilja pride</i>	Boljši izobraževalni programi	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č89	<i>ter nenazadnje tudi uvajanje novih varnostnih sistemov in varnostnih naprav</i>	Oblikovanje novih sistemov varovanja in varnostnih naprav	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č90	<i>Osebnostno menim, da bi morali vsi CSDji imeti panik stikala</i>	Panik stikala na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č91	<i>da bi se morala oblikovati varnostna</i>	Vzpostavitev posebne varnostne	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>služba, ki bi se na le-ta odzivala in ki bi tudi spremljala socialne delavke in delavce v okolja z visokim tveganjem</i>	službe namenjene CSDjem			
Č92	<i>Rešitev se mi zdi tudi zaposlitev več socialnih delavk in delavcev, saj bi tako lahko vedno in lažje delali v paru</i>	Zaposlitev več socialnih delavk	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č93	<i>oblikovanju prostorov, ki so primerni tudi za delo z nasilnimi uporabniki, torej, da omogočajo neko razdaljo, da je možnih več izhodov, ...</i>	Izboljšava delovnih prostorov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č94	<i>Predvsem bi si želela več individualne psihološke pomoči, ki bi bila omogočena s strani CSDja</i>	Možnost brezplačne psihološke pomoči	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č95	<i>Na superviziji je pogosto velika skupina ljudi in se supervizor ne more posvetiti zgolj in samo tebi</i>	Prevelika skupina ljudi na superviziji	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č96	<i>pogosto pa se je tudi neprijetno izpostavljati pred celotno skupino</i>	Neprijetnost izpostavljanja na skupinski superviziji	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
Č97	<i>Tako bi se mi zdela neka individualna supervizija zelo koristna</i>	Individualna supervizija	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Socialna delavka »D«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D1	<i>Imamo dva dokumenta, ki vzpostavljata nek sistem</i>	Navodila za ravnanje zaposlenih v	Smernice in priporočila	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>ravnanja v primeru nasilja s strani tretjih oseb. Prvi se imenuje »Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja tretjih oseb«</i>	primeru nasilja tretjih oseb			
D2	<i>drugi pa »Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb«</i>	Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb	Smernice in priporočila	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D3	<i>Na samem začetku je bistveno, da, če vemo, da na pogovor prihaja uporabnik oziroma uporabnica, ki bi lahko bil nasilen oziroma je bil/a v preteklosti nasilen/a potem o tem obvestimo sodelavke, da so pozorne na dogajanje</i>	Pozornost sodelavk na dogajanje v pisarni	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D4	<i>Če obstaja potreba po tem sva na pogovoru prisotni tudi po dve strokovne delavke, drugače poskusimo pogovor izvesti ena na ena</i>	Prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D5	<i>V začetku se situacijo, ki postane nasilna poskuša obvladati s pogovorom, da uporabniku povemo, jasno in neposredno, da se tako ne more obnašati, da se more pomiriti drugače bomo pogovor prekinili</i>	Opozorilo o prekinitvi pogovora	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

D6	<i>Če se nasilje na tej točki ne zaustavi se pogovor prekine, bodisi tako, da prostor zapusti uporabnik in se mu, da vedeti, da se pogovor nadaljeval, ko se bo umiril</i>	Uporabnik storitev zapusti prostor	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D7	<i>v skrajnih primerih pa prostor zapustimo socialne delavke</i>	Socialna delavka zapusti prostor	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D8	<i>Možna je tudi vključitev pomočnice direktorice, ki na razumevajoč način a hkrati z odločnim nastopom poskuša umiriti razburjenega uporabnika</i>	Vključitev pomočnice direktorice v pogovor	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D9	<i>O vsakem nasilju, ki se zgodi bodisi, da je to verbalno, psihično, fizično ali spolno nasilje je potrebno nemudoma obvestiti nadrejenega</i>	Prekinitve pogovora in obvestitev vodstva	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D10	<i>če to ni mogoče pa svojo sodelavko in ta potem obvesti nadrejene</i>	Sodelavka obvesti vodstvo o nasilju	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D11	<i>Če je situacija hudo ogrožajoča pa se pokliče tudi policijo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D12	<i>Vodstvo nas predvsem spodbuja pri tem, da se držimo nekih predpisanih protokolov s strani Ministerstva</i>	Spodbuda pri sledenju predpisanih protokolov s strani MDDSZ	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D13	<i>da smo povezani med sabo</i>	Spodbujanje povezanosti	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo

		med socialnimi delavkami			
D14	<i>da smo pozorni na dogajanje v drugih pisarnah</i>	Spodbujanje pozornosti na dogajanje v pisarnah	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D15	<i>da obvestimo v primeru, da pričakujemo nekoga, ki je že bil v preteklosti nasilen ali pričakujemo, da bi lahko bil nasilen</i>	Spodbujanje pri obveščanju o pričakovanju nasilnih uporabnikov storitev	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D16	<i>Veliko nas tudi spodbujajo pri tem, da si v naprej zastavimo jasne strategije po katerih se potem v določenih postopkih ravnamo</i>	Spodbujanje pri jasnem zastavljanju strategij dela	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D17	<i>da načrtujemo pogovore in dejanja v naprej</i>	Spodbujanje k načrtovanju pogovorov in dejanj	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D18	<i>da načrtujemo dejavnike tveganja</i>	Spodbujanje k načrtovanju dejavnikov tveganja	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D19	<i>in morebiti prosimo za pomoč, če to potrebujemo</i>	Podpora vodstva	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D20	<i>Imamo odlično pomočnico direktorice, ki nam je vedno pripravljena priskočiti na pomoč tudi v tem smislu, da prisostvuje kakšnemu pogovoru in nas je vedno pripravljena zaščititi</i>	Podpora pomočnice direktorice	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
D21	<i>Posebnih internih aktov in ukrepov pa po moji vednosti nismo sprejemali</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Vodstvo	Odnos vodstva do varnosti
D22	<i>Sistematičnega pregleda nad tem ni</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja

D23	<i>Sproti se o tem ne pogovarjamo in ne reflektiramo učinkovitosti trenutno zastavljenega sistema</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
D24	<i>Za začetek menim, da bi se morale vse stvari, ki so napisane v prej omenjenih dokumentih tudi v praksi bolj dosledno izvajati</i>	Dosledno izvajanje smernic in priporočil	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D25	<i>Sama bi zaposlila več socialnih delavk in delavcev, saj bi tako imeli več možnosti dela v paru in tudi razdelitve dela</i>	Zaposlitev več socialnih delavk na enoti Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D26	<i>Sama bi tudi opremila CSD z več napisi o tem, da je npr. prepovedano vsakršno snemanje</i>	Napisi o prepovedi snemanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D27	<i>da je prepovedano nasilje</i>	Napisi o prepovedi nasilja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D28	<i>da bi imeli »panik stikala«</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D29	<i>Uvedla bi tudi redne periodične sestanke z vodstvom, kjer vi reflektirali nasilne situacije, na primer kako se je odzval uporabnik, kako smo se odzvale socialne delavke, kakšne pomanjkljivosti zaznavamo in kako bi jih lahko odpravili</i>	Interni sestanki o sistemu varovanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D30	<i>Želela bi si tudi bolj jasno predpisano in zastavljeno</i>	Pravna podpora	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>pravno varnost, da ti potem, ko si napaden oziroma žrtev nasilja nekdo pomaga postopek peljati na sodišču</i>				
D31	<i>Potrebno bi bilo spremeniti tudi organizacijo prostorov</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D32	<i>torej, da bi bile večje pisarne</i>	Ustrezna velikost prostorov za zagotavljanje medosebne razdalje	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D33	<i>in bi bile socialne delavke obrnjene tako, da bi bile bliže vratom, saj je zdaj ravno obratno</i>	Možnost sedenja ob izhodu	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
D34	<i>in se je že zgodilo, da mi je uporabnik zaprl pot</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja	Nasilje
D35	<i>Znanja in veščine, ki se jih poslužujem pri delu z nasilnimi uporabnicami oziroma uporabniki, ki tekom dela postanejo nasilni so zlasti izkušnje iz študijske prakse</i>	Študijska praksa	Viri		Znanja in veščine
D36	<i>Tu sem se naučila, da je potrebno pozorno spremljati neverbalno komunikacijo</i>	Opazovanje neverbalne komunikacije	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D37	<i>presojati, kdaj se je potrebno umakniti, kdaj je še možen pogovor...</i>	Umik iz pogovora	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D38	<i>Zelo uporabno mi je bilo tudi znanje, ki sem ga dobila na predavanjih o de-eskalacijskih</i>	Izobraževanje o de-eskalacijskih in eskalacijskih tehnikah	Viri		Znanja in veščine

	<i>in eskalacijskih tehnikah</i>				
D39	<i>asertivni komunikaciji</i>	Izobraževanje o asertivni komunikaciji	Viri		Znanja in veščine
D40	<i>in splošno znanje iz Fakultete za socialno delo</i>	Splošna znanja iz Fakultete za socialno delo	Viri		Znanja in veščine
D41	<i>kako vzpostaviti delovni odnos</i>	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D42	<i>varno okolje za uporabnika</i>	Skrb za varen prostor	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D43	<i>kako mu aktivno prisluhniti</i>	Aktivno poslušanje	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D44	<i>in kako nastopati iz nepristranske pozicije, torej, da se ne postavljam na stran zgolj in samo enega uporabnika kar bi posledično lahko pripeljalo do nasilnega odziva</i>	Nepristranskost	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D45	<i>Med študijem sem kot študentka delala na izterjavah in tu sem pridobila veliko znanja o tem, kako v stanju razburjenosti pomiriti človeka</i>	Študentsko delo	Viri		Znanja in veščine
D46	<i>torej, da se pusti človeku, da pove do konca, ko je razburjen</i>	Pustiti, da uporabnik pove do konca	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D47	<i>da mu postaviš meje</i>	Postavljanje in spoštovanje osebnih meja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D48	<i>ko se umiri, da mu poveš, kaj se bo zgodilo, če z nasilnim vedenjem nadaljuje</i>	Seznanitev s postopki v primeru nadaljevanja nasilja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D49	<i>da ohranjaš neko mirnost v glasu...</i>	Umirjen govor	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
D50	<i>Ne, nikoli nismo imeli nobenega posebnega treniranja ali usposabljanja</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje

	<i>prav za delo z nasilnimi uporabniki in kako se odzivati v primeru nasilja tretjih oseb</i>	vedenjem uporabnikov storitev			
D51	<i>Želela bi si predvsem več izobraževanj na temo o tem, kako si postaviti meje</i>	Postavljanje meja	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
D52	<i>kako se zaščitiš pred nasiljem, da hkrati nisi pretirano pokroviteljski oziroma degradirajoč do uporabnikov</i>	Zaščita v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
D53	<i>S tem menim, da bi pridobila tako na osebnostni rasti</i>	Osebnostna rast	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
D54	<i>kot tudi na tem, da bi se lažje spomnila v kritičnih dogodkih, kako odreagirati, da ne bi padla v neko fazo zamrznitve</i>	Boljša pripravljenost za odzivanje in ukrepanje	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
D55	<i>Menim, da je Fakulteta do neke mere odgovorna za treniranje pri spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov</i>	Odgovornost za treniranje za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
D56	<i>Vsekakor moram izpostaviti, da so mi manjkala predavanja in pogovori o tem, kakšne so metode in strategije dela v primeru nasilja, ne zgolj takrat, ko so uporabniki žrtve ampak tudi, ko smo socialne delavke tarče nasilja s strani naših uporabnikov</i>	Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

D57	<i>V prihodnje bi si želela, da so študentje in študentke bolj sistematično trenirani za odzivanje na nasilje v različnih populacijah, torej, kako se odzvati na nasilje pri mladostnikih, kako pri ljudeh, ki imajo težave z odvisnostjo, težave v duševnem zdravju in podobno</i>	Treniranje za odzivanje na nasilno vedenje različnih populacij	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
D58	<i>Prav tako pa se mi zdi koristno, da bi se poučili o tem, zakaj se uporabniki odzivajo z nasiljem</i>	Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
D59	<i>in kako pri njih spodbuditi razvijanje drugačnih vedenjskih vzorcev</i>	Spodbujanje razvoja novih vedenjskih vzorcev pri uporabnikih storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
D60	<i>Predvsem tako, da se poslužujem na začetku izpostavljenih znanj in veščin</i>	Posluževanje pridobljenih znanj in veščin	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
D61	<i>V primeru, da pričakujem uporabnika s katerim imam že predhodno negativne izkušnje ali presodim, da bi obstajala možnost, da bi se uporabnik lahko odzval nasilno prosim svojo sodelavko, da prisostvuje pogovoru in mi pri izvedbi pogovora pomaga</i>	Pomoč sodelavke pri pogovoru	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem

D62	<i>Prav tako pa skrbim za to, da na mizi nimam nikakršnih ostrih ali težkih predmetov, ki bi jih uporabniki lahko uporabili za poškodovanje</i>	Odstranitev potencialno nevarnih predmetov	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D63	<i>Na teren vedno, če se le da, hodim v paru</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D64	<i>avto vedno parkiram tako, da je obrnjen proti cesti, da se lahko v primeru kritičnih situacij čim prej odpeljem</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D65	<i>Običajno, če se na teren odpeljem s taksijem, prosim, da so pozorni na dogajanje in vedno so pripravljeni priskočiti na pomoč</i>	Zaprosilo taksista za pomoč	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D66	<i>vedno imam pri sebi mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D67	<i>in v primeru obiska na domu tudi sedim bližje vratom</i>	Sedenje ob izhodu iz prostora	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D68	<i>Zlasti na podlagi lastnih izkušenj dela v praksi</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D69	<i>in opozoril drugih sodelavk</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D70	<i>in akterjev vpletenih v postopke, na primer policije, taxi službe, uporabnikov...</i>	Pogovor z ostalimi udeleženci v postopkih	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D71	<i>Zaenkrat sem še živa in zdrava, nikoli nisem bila huje poškodovana</i>	Odsotnost težje poškodbe	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem

D72	<i>tako da jih ocenjujem kot zelo uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D73	<i>Prednost vidim v tem, da so zmerne</i>	Zmerne	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D74	<i>slabost pa da so nepredvidljive – ne veš, kako se bo človek odzval</i>	Nepredvidljivost izida	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanj a z nasiljem
D75	<i>Sem bila deležna kar nekaj nasilja s strani uporabnikov</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
D76	<i>Predvsem gre za neko psihično in verbalno nasilje</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D77	<i>kot je zmerjanje</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D78	<i>ustrahovanje</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D79	<i>grožnje s tožbami o odškodnini</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D80	<i>grožnje z zaporom</i>	Grožnje z zaporno kaznijo	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D81	<i>veliko je tudi nekega »gaslightinga«</i>	Kruto poneumljanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D82	<i>Spomnim se tudi primera, ko nek uporabnik ni pravočasno podaljšal denarne socialne pomoči in ko je ugotovil, da sredstva niso bila nakazana je prišel na center in začel groziti, da me bo ubil, da raje vidi, da umrem kot da mora preživljati to krizo</i>	Grožnje s smrtjo	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D83	<i>Začel se mi je nevarno približevati</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D84	<i>in vmes ves čas preklinjal</i>	Preklinjanje socialne delavke	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D85	<i>Neka uporabnica mi je tudi ob neki</i>	Grožnje s smrtjo	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje

	<i>situaciji dejala, da, če bom naredila tako kot sem se odločila, da me bo ustrelila</i>				
D86	<i>Pojavljajo pa se tudi grožnje, da bom ostala brez službe, da bom pristala na cesti in podobno</i>	Grožnje o izgubi službe	Psihično in verbalno nasilje	Oblika nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
D87	<i>Zdaj rekla bi, da je neko fizično nasilje zelo redko, vsaj na našem CSDju</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
D88	<i>pa tudi kakšne bolj resne grožnje, na primer te s smrtjo so bolj občasne</i>	Občasne resne grožnje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
D89	<i>Verbalno in psihično nasilje bi pa rekla, da je kar srednje pogosto, zagotovo več kot enkrat na mesec</i>	Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
D90	<i>Biti varna na delovnem mestu zame pomeni, da se dobro počutim v službi, da nisem ves čas napeta, na preži, da sem sproščena</i>	Dobro počutje in sproščenost	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D91	<i>da imam občutek kolegialnosti med sodelavci, da mi bodo priskočili na pomoč</i>	Pomoč sodelavcev v stiski	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D92	<i>da imam tudi podporo vodstva, da vem, da se bo nekdo postavil zame</i>	Podpora in zaščita vodstva	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D93	<i>in da se lahko svobodno izražam</i>	Svoboda govora	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D94	<i>Zaenkrat moram priznati, da se počutim dokaj varno</i>	Občutek varnosti na delovnem mestu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D95	<i>ne hodim v službo z nekim strahom, da se</i>	Odsotnost močnega strahu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>mi bo kaj zgodilo</i>				
D96	<i>Zunaj prostorov pa se počutim bolj ogroženo kot pa varno</i>	Ogroženost na terenu	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D97	<i>in bi rada, da se vzpostavi nek varnostni sistem, neka varnostna služba, ki bi nas bolje ščitila tudi izven CSDja, ko gremo na teren</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe namenjene CSDjem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D98	<i>Možnosti za izboljšavo vidim zlasti na področju zagotavljanja tehničnih pripomočkov pri obrambi pred nasilnimi uporabniki, torej, da bi vsaka pisarna bila opremljena s solzivcem</i>	Solzivci na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D99	<i>in panik stikalom</i>	Panik stikala na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D100	<i>Predvsem bi si želela videti možnost individualne supervizije</i>	Individualna supervizija	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D101	<i>in da bi imeli tudi plačano psihoterapevtsko svetovanje</i>	Možnost brezplačne psihološke pomoči	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
D102	<i>da lahko neki zaupni osebi, strokovnjaku izrazimo svoje težave in jih na nek sistematičen način predelamo</i>	Možnost ubesediti svoje občutke in stisko	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Socialna delavka »E«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
E1	<i>Dogovorjeni smo, da v primeru nasilja zaključimo</i>	Prekinitev pogovora in obvestitev vodstva	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>pogovor z uporabnikom in obvestimo vodstvo</i>				
E2	<i>in po potrebi, v primeru večje ogroženosti, pa tudi policijo</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E3	<i>V tem času kar sem zaposlena nisem nikoli zasledila, da bi imeli neke lastne inertne smernice ali protokole, ki bi nam narekovali, kako reagirat v primerih, ko so uporabniki nasilni do nas oziroma nisem bila o tem seznanjena</i>	Neseznanjenost z varnostnimi protokoli	Informiranost	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E4	<i>Menim, da se vodstvo veliko zanaša na to, da si bomo socialne delavke pomagale med sabo, in hvala bogu smo zelo kolegialne</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativno	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
E5	<i>ampak hkrati bi morali vzpostaviti tudi nek trden formalen sistem, ki bi nas ščitil, saj ne morejo zgolj in samo od nas pričakovat, da se bomo ščitile med sabo</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E6	<i>Kot sama vem tudi niso bili sprejeti nikakršni dodatni ukrepi</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
E7	<i>Tudi tu imam žal negativen odgovor</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E8	<i>in nisem s strani vodstva zaznala, da bi se zanimali in spraševali o</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>tem, kako se nam obstoječi mehanizmi in strategije obnesejo</i>				
E9	<i>in kako varne se počutimo na delovnem mestu</i>	Pomanjkanje zanimanja za občutek varnosti pri zaposlenih	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
E10	<i>Tudi nimamo nikakršne možnosti o tem, da bi pomočniki direktorice na primer poročali, se z njo pogovorili o svojih izkušnjah in bi jih potem ona naprej posredovala direktorici oziroma vodstvu in bi potem naprej načrtovali neke spremembe</i>	Ni internih sestankov o stanju varnosti	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E11	<i>Na našem CSDju vidim, da imamo veliko lukenj in pomanjkljivosti v varnostnem sistemu</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E12	<i>saj se niti ne upoštevajo predpise smernice</i>	Neupoštevanje predpisanih smernic	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
E13	<i>Vsekakor se mi zdi, da bi ga morali okrepiti in sicer z alarmnimi sistemi, npr. panik stikali</i>	Panik stikala na enoti Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E14	<i>in varnostnikom, ki bi stal pred vhodom v stavbo</i>	Varnostnik pred vhodom v stavbo	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E15	<i>Menim, da celoten sistem sloni predvsem na tej medsebojni pomoči med sodelavci</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo

E16	<i>in zdi se mi, da bi moralo vodstvo tudi v dogovoru z nekimi zunanjimi akterji poskrbeti za našo varnost</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E17	<i>ne pa da se zgolj in samo zanaša na to, da si bomo pomagali med sabo in se zaščitil z znanjem, ki ga imamo</i>	Socialne delavke prepuščene same sebi	Negativen	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
E18	<i>Lahko bi ustanovili tudi posebne varnostne odbore, ki bi se ukvarjali z vprašanji varnosti, skrbeli, da se predpisane smernice varnostnega sistema dosledno izvajajo in načrtovali izboljšave v sodelovanju z nami, socialnimi delavkami</i>	Oblikovanje varnostnega odbora enote Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E19	<i>V veliko pomoč bi bila tudi redna strokovna izobraževanja in usposabljanja na temo nasilja, torej, kako preprečiti nasilne odzive, kako se odzvati v primeru da do nasilja pride, kakšni so pravno-formalni postopki, kakšna pomoč nam je na voljo, ...</i>	Redna izobraževanja o nasilju in nasilnih uporabnikih storitev	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

E20	<i>Vsekakor pa je potrebna tudi reorganizacija prostorov</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
E21	<i>Tu se predvsem zanašam na to, da uporabnikom, ki so razburjeni oziroma jezni in začnejo z nekim nasiljem na verbalni ravni pustim, da se najprej izrazijo do konca</i>	Pustiti, da uporabnik pove do konca	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E22	<i>da jih ne prekinjam</i>	Ne prekinjanje uporabnika	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E23	<i>da jih poslušam</i>	Aktivno poslušanje	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E24	<i>da ne zatiram njihovih čustev v tistem trenutku</i>	Ne zatiranje čustev uporabnikov storitev	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E25	<i>potem pa na nek spoštljiv način pojasnim osebne meje in spoštovanje meja</i>	Postavljanje in spoštovanje osebnih meja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E26	<i>in kakšne bodo posledice, če se bo nasilno vedenje nadaljevalo</i>	Seznanitev s postopki v primeru nadaljevanja nasilja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E27	<i>Veliko mi je v pomoč tudi znanje iz asertivne komunikacije</i>	Asertivna komunikacija	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E28	<i>in na splošno kot nekakšna preventiva znanje o tem, kako vzpostavljamo delovni odnos z uporabniki</i>	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
E29	<i>Poslužujem se tudi »time out« strategije, kjer uporabnikom v primeru velike agresivnosti ali jeze svetujem, da za nekaj časa zapustijo pisarno in pridejo nazaj, ko se pomirijo</i>	Strategija »time out«	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine

E30	<i>Ne, tekom svojega dela nisem bila nikoli posebej trenirana za delo z nasilnimi uporabniki in odzivanjem na nasilje tretjih oseb</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje
E31	<i>Dodatna usposabljanja in izobraževanja bi si vsekakor želela, ker bi se mi zdelo zelo koristno, da smo strokovne delavke seznanjene s tem, kako učinkovito in ustrezno postopati v primeru nasilja; to se mi zdi ključna pridobitev</i>	Znati ustrezno in učinkovito postopati v primeru nasilja uporabnikov storitev	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
E32	<i>Rada bi da se poučimo o tem, kako ukrepati v tistem trenutku, ko se izvaja nasilje in po tem, ko je nasilje že izvršeno</i>	Postopek ravnanja v primeru doživljanja nasilja	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
E33	<i>Zelo v pomoč bi mi bila tudi izobraževanja, kako voditi pogovor z uporabnikom po tem, ko pride do verbalnega nasilja, torej, kako obvladati uporabnika, da s svojimi dejanji ne poveča možnost, da se nasilje nadaljuje oziroma stopnjuje, ampak, da preprečiš eskalacijo</i>	Pogovorne veščine za delo z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje

E34	<i>Rada bi se tudi posebej usposobila v tem, kako v naprej načrtovati svojo zaščito</i>	Zaščita v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
E35	<i>in kam se lahko obrneš po pomoč po doživetem nasilju s strani uporabnikov</i>	Iskanje pomoči po doživetem nasilju	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
E36	<i>Želela bi si neka celostna izobraževanja v smislu, kaj so vzroki, da so uporabniki nasilni, kaj jih pripelje do tega</i>	Razlogi za nasilno vedenje uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
E37	<i>in potem tudi možne strategije obvladanja teh situacij</i>	Metode in strategije dela z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
E38	<i>Fakulteta je neka zelo široka in strnjena baza znanja, je ključna institucija, ki nas, bodoče socialne delavce in delavke, opremi z znanjem za delo v praksi v tovrstnih situacijah</i>	Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E39	<i>Na Fakulteti se zelo osredotočamo in pogovarjamo o nasilju nad uporabniki in kako prepoznavati žrtve nasilja pogrešam pa tudi poudarek na opolnomočenju nas kot strokovnih delavcev pri tem, da tudi sebe zaščitimo pred</i>	Opolnomočenje za zaščito pred nasilnimi uporabniki	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>doživljanjem nasilja s strani uporabnikov</i>				
E40	<i>in seznanjanje z aktualnimi sistemi varovanja</i>	Seznanjanje študentov s sistemom varovanja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E41	<i>Zelo koristno se mi zdi, da bi vpeljali teme, ki bi se posvečale nasilju nad strokovnimi delavci</i>	Teme povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E42	<i>kako se zaščiti v primeru le-tega</i>	Metode in strategije lastnega zavarovanja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E43	<i>in tudi kako se razbremeniti tovrstnih dogodkov, torej, kako jih uspešno predelati,, kakšne so tehnike samopomoči v teh primerih in tako dalje</i>	Razbremenitev in samopomoč študentov v primeru doživetega nasilja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E44	<i>Menim, da bi se Fakulteta morala tudi bolj povezovati z raznimi drugimi organizacijami, ki delujejo na tem področju in bi organizirali neke delavnice, kjer bi imeli študenti tudi možnost konkretnega praktičnega učenja v tovrstnih situacijah in pridobivanju teorije o nasilju s strani tretjih oseb</i>	Delavnice o ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
E45	<i>Če povzamem – Fakulteta je in bi morala imeti ključno vlogo pri opremljanju bodočih socialnih</i>	Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>delavcev in delavk z znanji za soočanje z nasilnim vedenjem uporabnikov</i>				
E46	<i>Če gre za neke bolj kompleksne primere potem prosim za pomoč pri pogovoru svoje sodelavke, tako da delamo v paru</i>	Pomoč sodelavke pri pogovoru	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E47	<i>Seveda se tudi ves čas, ko vodim pogovor z uporabnikom, ki se odziva nasilno poslužujem vseh pridobljenih znanj in veščin</i>	Posluževanje pridobljenih znanj in veščin	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E48	<i>Včasih tudi pustim priprta vrata</i>	Občasno priprta vrata	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E49	<i>drugače pa imam vedno pri sebi telefon</i>	Telefon v bližini	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E50	<i>in vzdržujem neko medosebno razdaljo</i>	Vzdrževanje medosebne razdalje	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E51	<i>Če se le da, grem na teren vedno v paru</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E52	<i>avto parkiram vedno tako, da je parkiran proti cesti, da lahko v najkrajšem možnem času zapustim prizorišče, če bi bilo to potrebno</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E53	<i>in vedno nosim s seboj mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E54	<i>Predvsem iz lastne prakse</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem

E55	<i>in preko pogovor z ostalimi kolegicami, ko si podelimo svoje izkušnje o tem, kako smo ravnale v kakšni situaciji in kaj nam je bilo v pomoč</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E56	<i>Svoje strategije bi ocenila kot srednje uspešne, saj prihaja do situacij, ko se z njimi ne uspem učinkovito zavarovati in je potrebno posredovanje drugih socialnih delavk ali pa celo policije</i>	Srednje uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E57	<i>Prednost je ta, da iste strategije lahko uporabim v več različnih situacijah</i>	Uporabne v različnih situacijah	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E58	<i>slabosti pa da so odvisne od karakteristik uporabnikov</i>	Odvisne od posameznega uporabnika	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E59	<i>da se lahko poruši odnos, ki si ga zgradil z uporabnikom</i>	Porušenje odnosa z uporabnikom	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E60	<i>in da je nepredvidljiv čas v katerem bo določena strategija učinkovala – včasih se uporabniki takoj pomirijo, včasih pa je potrebno več časa</i>	Časovna nepredvidljivost	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
E61	<i>Nasilja s strani uporabnikov sem bila deležna</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja s strani uporabnikov storitev		Nasilje
E62	<i>Zdaj nekega fizičnega nasilja nisem nikoli doživela</i>	Socialna delavka ni doživela fizičnega nasilja	Pogostost nasilja s strani uporabnikov storitev		Nasilje

E63	<i>tako da prevladuje tu predvsem psihično in verbalno nasilje</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E64	<i>Pojavljajo se zlasti neke grožnje, da nas bodo uporabniki tožili za odškodnino, ker naj ne bi znali opravljati svojega dela</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E65	<i>Spomnim se enih tiskov pod nadzorom, kjer je oče otroka proti koncu stikov, ki smo jih izvajali na drugem CSDju, začel vpiti name</i>	Vpiti	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E66	<i>in me zmerjal, da »smrdim kot gnojnica«, da sem nesposobna</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E67	<i>in da me bo tožil ter spraval v zapor</i>	Grožnje z zaporno kaznijo	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E68	<i>Predvsem se dogajajo tovrstni incidenti, je pa bilo tudi kar nekaj ustrahovanja</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E69	<i>izsiljevanja</i>	Izsiljevanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E70	<i>preklinjanja</i>	Preklinjanje socialne delavke	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E71	<i>in zasmehovanja</i>	Zasmehovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
E72	<i>Fizično nasilje je bolj redko</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
E73	<i>Za psihično in verbalno nasilje bi pa ocenila, da je zelo pogosto,</i>	Zelo pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		

	<i>verjetno vsaj enkrat na teden</i>				
E74	<i>Zame to pomeni, da me ni strah</i>	Ni občutka strahu	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E75	<i>da hodim v službo sproščena, vesela</i>	Dobro počutje in sproščenost	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E76	<i>da vem, da nisem ogrožena</i>	Brezskrbnost	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E77	<i>da imam občutek, da imam stvari pod nadzorom, da obvladujem situacijo na delu</i>	Občutek nadzora in obvladovanja	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E78	<i>in da vem, da je vedno nekdo od sodelavcev v bližini na katerega se lahko zanesem, da mi bo pomagal</i>	Pomoč sodelavcev v stiski	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E79	<i>Načeloma se počutim varno</i>	Občutek varnosti na delovnem mestu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E80	<i>in ne hodim v službo z nekim slabim občutkom ali mislijo, da bi se mi lahko kaj zgodilo</i>	Odsotnost občutka ogroženosti	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E81	<i>Kljub temu pa imam rahel negativen občutek, saj se mi zdi da je premalo ozaveščanja o nasilju, ki ga doživljamo socialne delavke s strani uporabnikov</i>	Premalo ozaveščanja o nasilju nad socialnimi delavkami	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E82	<i>in posledično tudi ni zanimanja ministerstva za izboljšave na področju varnostnih sistemov</i>	Nezanimanje MDDSZ za varnost socialnih delavk	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

E83	<i>Možnosti za izboljšavo vidim zlasti na področju izobraževanja, torej, da bi se naučili, kako hkrati ohraniti strokovnost, ustaviti nasilje in zaščititi sebe</i>	Boljši izobraževalni programi	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E84	<i>Prav tako pa bi bil velik napredek tudi na področju delovanja samega vodstva CSDjev, torej, da bi se organiziralo sestanke, kjer bi socialne delavke in delavci imeli možnost podeliti svoje izkušnje na podlagi katerih bi se potem oblikovale spremembe in nove smernice varnostnega sistema za naprej</i>	Sestanki o stanju varnosti socialnih delavk	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
E85	<i>Predvsem bi si želela možnost, da bi imeli pogostejše individualne supervizije</i>	Individualna supervizija	Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

Socialna delavka »F«

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
F1	<i>Naša praksa je, da v kolikor je uporabnik nasilen se najprej pogovorimo z njim mirno, torej, da mu povemo, da je tovrstno obnašanje nesprejemljivo in da se bo pogovor</i>	Opozorilo o prekinitvi pogovora	Zaposleni na CSD Postojna	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>zaključil, če se bo tovrstno vedenje nadaljevalo</i>				
F2	<i>Drugače je protokol da v primeru večje ogroženosti pokličemo policijo, ki se včasih odzove hitro, včasih pa potrebujejo dlje časa</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F3	<i>policija nas potem ponavadi tudi vpraša, ali bomo podali kazensko ovadbo ali ne</i>	Socialna delavka ob večji ogroženosti poda kazensko ovadbo na policiji	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F4	<i>Policijo se kliče zgolj v primerih, ko so uporabniki oziroma uporabnice fizično nasilne</i>	Klic policije le v primeru fizičnega nasilja	Policija	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F5	<i>Vodstvo nas ponavadi spodbuja, da hujše primere nasilja prijavljamo policiji</i>	Spodbujanje prijave hudega nasilja policiji	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
F6	<i>ter da smo med sabo kar se da čim bolj povezani</i>	Spodbujanje povezanosti med socialnimi delavkami	Pozitiven	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
F7	<i>O posebnih ukrepih, ki bi veljali zgolj in samo za našo enoto pa nisem bila nikoli seznanjena</i>	Dodatni ukrepi niso bili sprejeti	Dodatni ukrepi	Odnos vodstva do varnosti	Vodstvo
F8	<i>Tega na našem centru nimamo. Nikoli noben ni preverjal učinkovitosti mehanizmov in morebitnih izboljšav na tem področju</i>	Ni nadzora nad mehanizmi varnosti	Pomanjkanje nadzora	Nadzor nad mehanizmi varnosti	Sistem varovanja
F9	<i>Obstoječi formalni sistem se mi zdi zelo šibek in</i>	Potreba po dodatni zaščiti	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>potreben posodobitve</i>				
F10	<i>Prav tako menim, da je potrebno vse smernice, ki so zapisane v protokolih tudi implementirati v prakso</i>	Dosledno izvajanje smernic in priporočil	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F11	<i>V prvi vrsti menim, da je potrebna reorganizacija prostorov</i>	Prilagoditev prostorov	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F12	<i>da bi bile pisarne nekoliko večje, da se zagotovi boljša medosebna razdalja</i>	Ustrezna velikost prostorov za zagotavljanje medosebne razdalje	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F13	<i>da bi socialne delavke lahko sedele pri izhodu iz pisarne in ne obratno kot je sedaj</i>	Možnost sedenja ob izhodu	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F14	<i>da bi bile pisarne opremljene s »panik stikali« in drugimi podobnimi alarmni sistemi</i>	Panik stikala na CSD Postojna	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F15	<i>Prav tako bi se mi zdelo nujno potrebo, da bi organizirale redne sestanke, kjer bi se pogovorili o nasilnih incidentih, jih analizirali, reflektirali in oblikovali smernice ravnanja oziroma postopanja v primeru nasilja v prihodnje</i>	Interni sestanki o sistemu varovanja	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja
F16	<i>Menim pa da bi morali dati tudi več poudarka na izobraževanju in</i>	Redna izobraževanja o nasilju in nasilnih uporabnikih storitev	Okrepitev	Formalni sistem varovanja	Sistem varovanja

	<i>usposabljanju, torej, da bi se udeleževali rednih seminarjev o nasilju, prepoznavanju opozorilnih znakov, ki kažejo na to, da bo uporabnik reagiral nasilje in podobno</i>				
F17	<i>Tu se predvsem zanašam na neke verbalne tehnike, torej, da pustim uporabnikom, ki so razburjeni, da se lahko izrazijo do konca</i>	Pustiti, da uporabnik pove do konca	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F18	<i>da govorim z umirjenim tonom</i>	Umirjen govor	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F19	<i>da konkretno ubesedim, kako se uporabnik obnaša v določeni situaciji in mu dam vedeti, da to ni prav</i>	Naslavljanje motenj	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F20	<i>ga seznanim s tem, kako bo ravnala v primeru, da se bo pogovor nadaljeval v smeri nasilja</i>	Seznanitev s postopki v primeru nadaljevanja nasilja	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F21	<i>da pokažem, da me ni strah</i>	Socialna delavka ne deluje prestrašeno	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F22	<i>in da delujem empatično, pokažem neko razumevanje za težko situacijo v kateri so se znašli</i>	Izražanje empatije	Verbalna	Vrsta	Znanja in veščine
F23	<i>Poleg vsega že naštetega sem tekom svojega dela v praksi</i>	Delovne izkušnje	Viri		Znanja in veščine
F24	<i>spoznala tudi, da je pomembno</i>	Opazovanje neverbalne komunikacije	Neverbalna	Vrsta	Znanja in veščine

	<i>spremljanje neverbalne komunikacije ljudi</i>				
F25	<i>Ne, tekom svojega dela nisem bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov</i>	Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Odsotnost treniranja	Center za socialno delo	Treniranje
F26	<i>Želela bi si predvsem izobraževanj na temo o tem, zakaj prihaja do nasilja, torej kakšni so vzroki</i>	Razlogi za nasilno vedenje uporabnikov storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
F27	<i>kako delovati preventivno, da do nasilja ne bi prišlo</i>	Preventivno delovanje	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
F28	<i>in kako pomiriti situacijo, ko do nasilja pride</i>	Metode in strategije dela z nasilnimi uporabniki storitev	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
F29	<i>ter tudi kako se preventivno zavarovati na terenu</i>	Preventivno delovanje	Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja	Center za socialno delo	Treniranje
F30	<i>S tem menim, da bi pridobila na samozavesti</i>	Samozavest	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
F31	<i>odločnosti</i>	Odločnost	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
F32	<i>in osebnostni moči</i>	Moč	Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj	Center za socialno delo	Treniranje
F33	<i>Vloga fakultete za socialno delo se mi zdi ključnega pomena, saj je to temeljna institucija znanja, kjer bodoči socialni delavci in</i>	Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev	Vloga	Fakulteta za socialno delo	Treniranje

	<i>delavke pridobivamo veščine za delo v praksi v primeru tovrstnih situacij</i>				
F34	<i>A težave je v tem, da smo na fakulteti pridobili predvsem znanje o tem, kako delati v okoliščinah, kjer so uporabniki sodelovalni in pripravljeni za sodelovanje, ne pa tudi takrat, ko pride do nasilja in se uporabniki vedejo nasilno ne zgolj v svoji okolici ampak tudi do nas, socialnih delavk in delavcev</i>	Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
F35	<i>V bodoče tako menim, da bi morali na fakulteti več govoriti o nasilju uporabnikov do socialnih delavk in delavcev</i>	Teme povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
F36	<i>posredovati študentom znanje o strategijah zavarovanja v tovrstnih situacijah</i>	Metode in strategije lastnega zavarovanja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
F37	<i>in tudi seznaniti študente z zakonodajo na področju nasilja</i>	Zakonodaja na področju nasilja	Spremembe študijskega programa	Fakulteta za socialno delo	Treniranje
F38	<i>Predvsem tako, da delam v paru, če pričakujem, da bi uporabnik lahko bil nasilen ali je</i>	Pomoč sodelavke pri pogovoru	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem

	<i>materija problematike občutljiva v smislu, da je za uporabnika neugodna</i>				
F39	<i>V določenih primerih pustim tudi priprta vrata</i>	Občasno priprta vrata	Pisarna	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F40	<i>Na teren vedno grem skupaj s sodelavko, nikoli sama</i>	Delo v paru	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F41	<i>Vedno imam s sabo mobilni telefon</i>	Mobilni telefon	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F42	<i>ki ga pred odhodom napolnim</i>	Polnjenje mobilnega telefona pred odhodom	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F43	<i>avto vedno parkiram obrnjeno proti cesti tako, da lahko v čim krajšem času zapustim prizorišče, če bi bilo to potrebno</i>	Avto obrnjen proti cestišču	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F44	<i>V primeru, da ocenjujem, da je okolje v katerega se odpravljam nevarno pa pogovor opravi tudi na hodniku</i>	Pogovor na hodniku	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F45	<i>ali pa kar pred domom uporabnikov</i>	Pogovor pred uporabnikovim domom	Teren	Delovno okolje	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F46	<i>Predvsem skozi izkušnje v praksi</i>	Delo v praksi	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F47	<i>in ob posvetovanju z drugimi socialnimi delavkami</i>	Pogovor s sodelavkami	Razvoj		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F48	<i>Ocenjujem jih kot zelo uspešne</i>	Uspešne	Ocena uspešnosti	Uspešnost	Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F49	<i>saj nikoli nisem doživela hujših poškodb pri</i>	Odsotnost težje poškodbe	Merilo	Uspešnost	Neformalne oblike

	<i>delu z uporabniki</i>				spoprijemanja z nasiljem
F50	<i>Prednost je zlasti ta, da so strategije takšne, da so prilagojene meni</i>	Prilagojene socialni delavki	Prednosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F51	<i>slabost pa ta da si odvisen od samega sebe</i>	Odvisnost od samega sebe	Slabosti		Neformalne oblike spoprijemanja z nasiljem
F52	<i>Da, bila sem tarča nasilja s strani uporabnikov</i>	Socialna delavka žrtev nasilja	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
F53	<i>in sicer psihičnega in verbalnega nasilja, za katera menim, da nekako prevladujeta, vsaj na našem CSDju</i>	Prevladuje psihično in verbalno nasilje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F54	<i>Veliko je tu nekaj groženj z zaporom</i>	Grožnje z zaporno kaznijo	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F55	<i>pa tožbami za odškodnino</i>	Grožnje o odškodninski tožbi	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F56	<i>in da te bodo skupaj z odvetniki spravili ob službo</i>	Grožnje o izgubi službe	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F57	<i>Spomnim se recimo enega primera, ko sem delala z enim uporabnikom na tem, da bi preprečili nek odvzem, ki je na pogovor prišel zelo razburjen, ni me želel poslušat, grozil je nekaj v smislu »Boš ti že videla! Te bo razbil!</i>	Grožnje s fizičnim nasiljem	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F58	<i>Bom jaz tvoje otroke vzel pa jih ne boš nikoli več videla!«</i>	Grožnje o svojcih	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F59	<i>Veliko je takih primerov</i>	Ustrahovanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje

	<i>nekega ustrahovanja</i>				
F60	<i>vpitja</i>	Vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F61	<i>zmerjanja</i>	Zmerjanje	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F62	<i>in pade tudi kakšna kletvica</i>	Preklinjanje socialne delavke	Psihično in verbalno nasilje	Oblike nasilja uporabnikov storitev	Nasilje
F63	<i>Verbalno in psihično nasilje bi ocenila kot srednje pogosto, recimo večkrat na mesec</i>	Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
F64	<i>Kakšne bolj resne grožnje niso tako pogoste, bolj občasne</i>	Občasne resne grožnje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
F65	<i>pa tudi fizično nasilje je zelo redko na našem CSDju</i>	Zelo redko fizično nasilje	Pogostost nasilja uporabnikov storitev		Nasilje
F66	<i>Zame biti varen pomeni, da se na delovnem mestu ne počutim ogrožene</i>	Ni doživljanja ogroženosti	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F67	<i>in da ne hodim v službo z nekim strahom, da se mi bo kaj zgodilo</i>	Ni občutka strahu	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F68	<i>Prav tako pa varnost zame vključuje tudi neko zaščito in podporo vodstva</i>	Podpora in zaščita vodstva	Pomen	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F69	<i>V trenutnem sistemu se ne počutim ogrožene</i>	Odsotnost občutka ogroženosti	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F70	<i>in se počutim bolj varno kot pa ne</i>	Občutek varnosti na delovnem mestu	Pozitivno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F71	<i>Po mojem mnenju se sicer država in centri za socialno delo zanašajo na to, da se bomo socialni delavci in</i>	Izboljšava delovnih prostorov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>delavke zaščitil sami, ampak so potrebne tudi določene sistemske spremembe v prostorih centrov</i>				
F72	<i>pa tudi izven delovnega mesta, da bi v prihodnje preprečili morebitne nasilne incidente</i>	Boljša zaščiteno na terenu	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F73	<i>Najbolj ogroženo se počutim v smislu, da nas uporabniki v javnosti lahko ogovarja, blatijo, o nas lažejo in pri tem nismo deležni nikakršne zaščite s strani države</i>	Nezaščiteno v primeru javnega blatenja in razžalitve	Negativno	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F74	<i>Možnosti za izboljšavo vidim zlasti pri prostorski reorganizaciji centrov za socialno delo</i>	Izboljšava delovnih prostorov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F75	<i>torej vsaj namestitve »panik stikal«</i>	Panik stikala na CSDjih	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F76	<i>nekih varnostnih odborov</i>	Oblikovanje varnostnih odborov	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F77	<i>in posebne varnostne službe, ki bi se odzivala v primerih nasilja uporabnikov nad socialnimi delavkami in delavci tako na centrih, prav tako pa bi nam nudila zaščito v primeru odhodov na terene za katere se pričakuje</i>	Vzpostavitev posebne varnostne službe namenjene CSDjem	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

	<i>možnost nasilnega odziva</i>				
F78	<i>Menim, da bi več morali narediti tudi na področju medijskega poročanja o socialnem delu in socialnih delavkah ter delavcih, torej, da se ne bi spodbujalo in širilo sovraštvo ter nasilje nad socialnimi delavci ampak, da bi se vzpostavila neka kultura spoštljivega poročanja o dogajanju in bi v javnosti poročali tudi o pozitivnih zgodbah</i>	Izboljšanje medijskega poročanja o socialnem delu	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F79	<i>Predvsem pa bi bilo potrebno preurediti izobraževalne programe za socialne delavke in delavce</i>	Boljši izobraževalni programi	Sistemske izboljšave	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F80	<i>Bolj pogoste individualne supervizije</i>	Individualne supervizije	Potreba dodatni po socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu
F81	<i>in zaposlitev psihologov na CSDjih</i>	Zaposlitev psihologa na CSDjih	Potreba dodatni po socialni in psihološki pomoči	Doživljanje varnosti	Varnost na delovnem mestu

9.4 Osno kodiranje

Tema: SISTEM VAROVANJA

➤ Formalni sistem varovanja

- Zaposleni na CSD Postojna
 - Pozornost sodelavk na dogajanje v pisarni (A1, D3)
 - Sodelavka preveri dogajanje v pisarni (A2)

- Prisotnost dveh socialnih delavk na pogovoru (A5, C3, D4)
- Prekinitev pogovora in obvestitev vodstva (B3, Č3, D9, E1)
- Opozorilo o prekinitvi pogovora (D5, F1)
- Uporabnik storitev zapusti prostor (D6)
- Socialna delavka zapusti prostor (D7)
- Vključitev pomočnice direktorice v pogovor (D8)
- Sodelavka obvesti vodstvo o nasilju (D10)
- Policija
 - Pomočnica direktorice ob večji ogroženosti pokliče policijo (A3)
 - Socialna delavka ob večji ogroženosti pokliče policijo (A4, B4, C2, Č2, D11, E2, F2)
 - Socialna delavka ob večji ogroženosti poda kazensko ovadbo na policiji (B5, F3)
 - Klic policije le v primeru fizičnega nasilja (F4)
- Smernice in priporočila
 - Navodila za ravnanje zaposlenih v primeru nasilja tretjih oseb (D1)
 - Smernice za preprečevanje in premagovanje nasilja s strani tretjih oseb (D2)
- Okrepitev
 - Potreba po dodatni zaščiti (A17, B16, C11, Č12, E5, E11, E16, F9)
 - Panik stikala na CSD Postojna (A18, B17, C17, Č14, D28, E13, F14)
 - Hitra odzivnost pomoči na panik stikala (A19, Č16)
 - Vzpostavitev posebne varnostne službe za CSD Postojna (A20, Č15)
 - Varnostnik pred vhodom v stavbo (A21, B20, C15, E14)
 - Prilagoditev prostorov (A22, B21, C18, D31, E20, F11)
 - Možnost sedenja ob izhodu (A23, B23, C19, D33, F13)
 - Ustrezna velikost prostorov za zagotavljanje medosebne razdalje (A24, B22, D32, F12)
 - Interni sestanki o sistemu varovanja (B18, Č19, D29, F15)
 - Povezovanje CSD Postojna z ostalimi CSDji za izmenjavo informacij o sistemu varovanja (B19)
 - Enosmerna vrata (B24)
 - Večja preglednost varnostnih protokolov (C13)
 - Varnostnik na hodniku (C16)

- Redna izobraževanja o nasilju in nasilnih uporabnikih storitev (C20, Č18, E19, F16)
- Učenje zaščite z varnostnimi sredstvi (C21)
- Diskretnější dostop do pomoči (Č13)
- Pravna podpora (Č17, D30)
- Dosledno izvajanje smernic in priporočil (D24, F10)
- Zaposlitev več socialnih delavk na enoti Postojna (D25)
- Napisi o prepovedi snemanja (D26)
- Napisi o prepovedi nasilja (D27)
- Oblikovanje varnostnega odbora CSD Postojna (E18)
- Informiranost
 - Neseznanjenost z varnostnimi protokoli (B1, B15, C1, C12, Č1, E3)
 - Izmenjava informacij med sodelavkami (B2, C14)
- **Nadzor nad mehanizmi varnosti**
 - Pomanjkanje nadzora
 - Uspešnost varnostnih ukrepov (A11)
 - Učinkovitost zaščite (A12)
 - Socialne delavke odvisne od lastne presoje (A13)
 - Ni nadzora nad mehanizmi varnosti (B12, C8, Č9, D22, E7, F8)
 - Ni internih sestankov o stanju varnosti (B13, C9, Č5, D23, E8, E10)

Tema: VODSTVO

- **Odnos vodstva do varnosti**
 - Pozitiven
 - Podpora vodstva (A6, D19)
 - Zanesljivost vodstva (A7)
 - Pomoč vodstva v primeru nasilja (A8)
 - Ničelna toleranca do nasilja (A9)
 - Podpora pomočnice direktorice (B7, C4, Č6, D20)
 - Spodbuda pri sledenju predpisanih protokolov s strani MDDSZ (D12)
 - Spodbujanje povezanosti med socialnimi delavkami (D13, F6)
 - Spodbujanje pozornosti na dogajanje v pisarnah (D14)
 - Spodbujanje pri obveščanju o pričakovanju nasilnih uporabnikov storitev (D15)

- Spodbujanje pri jasnem zastavljanju strategij dela (D16)
- Spodbujanje k načrtovanju pogovorov in dejanj (D17)
- Spodbujanje k načrtovanju dejavnikov tveganja (D18)
- Spodbujanje prijave hudega nasilja policiji (F5)
- Negativen
 - Slaba skrb za varnost socialnih delavk (B6, C5, Č4, Č10)
 - Neustrezni prostori (B8)
 - Slabo razviti mehanizmi varnosti (B9)
 - Socialne delavke prepuščene same sebi (B10, Č7, Č11, E4, E15, E17)
 - Pomanjkanje zanimanja za občutek varnosti pri zaposlenih (B14, E9)
 - Nedoslednost pri posredovanju informacij o nasilju nad socialnimi delavkami (C6)
 - Nedoslednost pri namestitvi varnostnih naprav (C10)
 - Neupoštevanje predpisanih smernic (E12)
- Dodatni ukrepi
 - Dodatni ukrepi niso bili sprejeti (A10, B11, C7, Č8, D21, E6, F7)

Tema: ZNANJA IN VEŠČINE

➤ Vrsta

- Verbalna
 - Pomirjanje s pogovorom (A27)
 - Zastavljanje smernic pogovora (A28)
 - Odstopanje od pozicije moči (A30, Č50)
 - Izogibanje napadalnosti (A31)
 - Ne prekinjanje uporabnika (A33, E22)
 - Pustiti, da uporabnik pove do konca (A34, Č24, D46, E21, F17)
 - Vzpostavljanje delovnega odnosa (B27, Č20, D41, E28)
 - Skrb za varen prostor (B28, D42)
 - Skrb za konstruktiven dialog (B29, C23)
 - Naslavljanje motenj (B30, F19)
 - Izražanje empatije (B58, C25, F22)
 - Svoboda izražanja (B59, C24, Č23)
 - Pomoč pri načrtovanju rešitev (B60)
 - Postavljanje in spoštovanje osebnih meja (C26, D47, E25)

- Asertivna komunikacija (Č22, Č48, E27)
- Pohvale (Č25)
- Refleksija medsebojnega vpliva (Č27)
- Umik iz pogovora (D37)
- Nepristranskost (D44)
- Seznanitev s postopki v primeru nadaljevanja nasilja (D48, E26, F20)
- Ne zatiranje čustev uporabnikov storitev (E24)
- Strategija »time out« (E29)
- Neverbalna
 - Uravnavanje barve glasu (A29)
 - Aktivno poslušanje (A32, D43, E23)
 - Govoriti s tišjim glasom (A35)
 - Izogibanje vpitju (A36, B56)
 - Umirjen govor (B57, D49, F18)
 - Opazovanje neverbalne komunikacije (Č51, D36, F24)
 - Socialna delavka ne deluje prestrašeno (F21)
- Viri
 - Delovne izkušnje (A25, Č26, F23)
 - Študijska praksa (A26, D35)
 - Izobraževanje o transakcijski analizi (A37)
 - Splošna znanja iz Fakultete za socialno delo (B26, Č21, D40)
 - Predhodna zaposlitev (B31)
 - Izobraževanje o nenasilni komunikaciji (C22, Č29)
 - Izobraževanje o teoriji izbire (Č28)
 - Izobraževanje o de-eskalacijskih in eskalacijskih tehnikah (D38)
 - Izobraževanje o asertivni komunikaciji (D39)
 - Študentsko delo (D45)
- Pomanjkljivosti
 - Socialna delavka nima specifičnih znanj za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev (B25)

Tema: TRENIRANJE

➤ Center za socialno delo

- Odsotnost treniranja
 - Socialna delavka ni bila trenirana za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev (A38, B32, C27, Č30, D50, E30, F25)
- Predlagana dodatna usposabljanja in izobraževanja
 - Delitev izkušenj dela v praksi med socialnimi delavkami (A39)
 - Nasilno vedenje uporabnikov s težavami z odvisnostjo (A40)
 - Uporaba besed (A41)
 - Prepoznavanje nasilja v delovnem okolju (B33, B39)
 - Postavljanje meja (B34, D51)
 - Pogovorne veščine za delo z nasilnimi uporabniki storitev (B35, E33)
 - Metode in strategije dela z nasilnimi uporabniki storitev (B36, C29, Č31, E37, F28)
 - Postopek ravnanja v primeru doživljanja nasilja (B37, E32)
 - Samoobramba (B38)
 - Prepoznavanje nasilnih uporabnikov storitev (B40)
 - Osvežitveni seminarji in delavnice o nasilju na delovnem mestu (C28)
 - Vpliv verbalnega in neverbalnega odzivanja socialne delavke na odzivanje uporabnikov storitev (A42, C30)
 - Zaščita v primeru nasilja s strani uporabnikov storitev (Č32, D52, E34, F29)
 - Zakonski predpisi o nasilju na delovnem mestu (Č33)
 - Iskanje pomoči po doživetem nasilju (E35)
 - Razlogi za nasilno vedenje uporabnikov storitev (E36, F26)
 - Preventivno delovanje (F27, F29)
- Doprinos dodatnih usposabljanj in izobraževanj
 - Suverenost (A43, Č35)
 - Izogib potenciranju in razmišljanju o strahu (A44)
 - Samozavest (B41, C31, Č34, F30)
 - Olajšanje (B42)
 - Znati bolje prepoznati nasilje (B43)
 - Lažje postavljanje meja (B44)
 - Izboljšanje lastne varnosti (B45)

- Zaščita pred psihološkimi stiskami (B46)
- Zaščita pred fizičnimi poškodbami (B47)
- Boljša pripravljenost za odzivanje in ukrepanje (B48, D54)
- Moč (Č36, F32)
- Pravno znanje (Č37)
- Odločnost (Č38, F31)
- Osebnostna rast (D53)
- Znati ustrezno in učinkovito postopati v primeru nasilja uporabnikov storitev (E31)

➤ **Fakulteta za socialno delo**

- Vloga
 - Posredovanje znanja o spoprijemanju z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev (A45, B49, E38, E45, F33)
 - Odraz slike in kompetentnosti socialnega dela v aktualnih razmerah (C32)
 - Občutljivost za dogajanje v sodobnem času (C33)
 - Apeliranje na državne organe za oblikovanje enotnega sistema varovanja (C39)
 - Opozarjanje na obstoj nasilja nad socialnimi delavkami (Č41)
 - Oblikovanje predlogov za izboljšanje sistema varovanja (Č42)
 - Opolnomočenje socialnih delavk za prijavo nasilja uporabnikov storitev (Č45)
 - Odgovornost za treniranje za spoprijemanje z nasilnim vedenjem uporabnikov storitev (D55)
- Spremembe študijskega programa
 - Teme povezane z nasiljem nad socialnimi delavkami (A46, B50, E41, F35)
 - Terapevtsko vključevanje študentov za delo na odnosu do nasilja (A48)
 - Refleksija nasilnih situacij (A49, A53)
 - Vzroki za nasilno vedenje uporabnikov (A50, C35, D58)
 - Posledice nasilnega vedenja uporabnikov (A51, C37)
 - Vpliv družbenega okolja na nasilno vedenje uporabnikov (A52)

- Metode in strategije dela v primeru nasilja uporabnikov storitev (A47, A54, C38, D56, F34)
- Predmet o ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev (B51)
- Veščine samoobrambe (B52)
- Metode in strategije lastnega zavarovanja (C36, E42, F36)
- Seznanjanje študentov s sistemom varovanja (C40, E40)
- Igre vlog v nasilnih situacijah (Č39)
- Delavnice o ravnanju v primeru nasilnega vedenja uporabnikov storitev (Č40, E44)
- Znanje o prepoznavanju in ravnanju v primeru nasilja na delovnem mestu (Č43, Č47)
- Zakonodaja na področju nasilja (Č44, F37)
- Postavljanje meja pri delu z uporabniki storitev (Č46)
- Treniranje za odzivanje na nasilno vedenje različnih populacij (D57)
- Spodbujanje razvoja novih vedenjskih vzorcev pri uporabnikih storitev (D58)
- Opolnomočenje za zaščito pred nasilnimi uporabniki (E39)
- Razbremenitev in samopomoč študentov v primeru doživetega nasilja (E43)

Tema: NEFORMALNE OBLIKE SPOPRIJEMANJA Z NASILNIM VEDENJEM UPORABNIKOV STORITEV

➤ Delovno okolje

- Pisarna
 - Telefon v bližini (A55, B53, C42, Č53, E49)
 - Pozornost na delovanje telefona (A56)
 - Občasno priprta vrata (A57, E48, F39)
 - Pomoč sodelavke pri pogovoru (A58, C41, D61, E46, F38)
 - Humor (A59)
 - Odprta vrata ob neobčutljivih temah (B54)
 - Posluževanje pridobljenih znanj in veščin (B55, Č48, D60, E47)
 - Odstranitev potencialno nevarnih predmetov (Č52, D62)
 - Vzdrževanje medosebne razdalje (E50)

- Teren
 - Delo v paru (A60, B61, C43, Č54, D63, E51, F40)
 - Avto obrnjen proti cestišču (A61, B62, C44, Č55, D64, E52, F43)
 - Ključi v posebnem žepu (A62)
 - Mobilni telefon (A63, B64, C45, Č56, D66, E53, F41)
 - Številka policije in šefice na hitri tipki (A64)
 - Avto parkiran brez možnosti zapore izhoda (B63)
 - Sedenje ob izhodu iz prostora (B65, Č57, D67)
 - Zaposilo taksista za pomoč (D65)
 - Polnjenje mobilnega telefona pred odhodom (F42)
 - Pogovor na hodniku (F44)
 - Pogovor pred uporabnikovim domom (F45)

➤ **Uspešnost**

- Merilo
 - Socialna delavka nima univerzalnega mehanizma za merjenje uspešnosti (A67)
 - Dosedanje izkušnje iz prakse (A68)
 - Odsotnost težje poškodbe (A71, Č61, D71, F49)
 - Uspešno obvladovanje preteklih situacij (C49)
- Ocena uspešnosti
 - Uspešne (A69, A78, B67, C48, Č60, D72, F48)
 - Potreba po izboljšavi (B68)
 - Srednje uspešne (E56)
- Razvoj
 - Delo v praksi (A65, C47, Č58, D68, E54, F46)
 - Pogovor s sodelavkami (A66, B66, C46, Č59, D69, E55, F47)
 - Pogovor z ostalimi udeleženci v postopkih (D70)
- Prednosti
 - Humane (A73)
 - Racionalne (A74)
 - Zmerne (A75, D73)

- Ohranjanje občutka varnosti (A76)
- Ohranjanje zaupanja (A77)
- Ohranjanje sprejemanja (A78)
- Hiter dostop (B69)
- Preprosta uporaba (B70, Č63)
- Prilagojene socialni delavki (C50, F50)
- Občutek kompetentnosti (C51)
- Uporabne pri različnih skupinah uporabnikov storitev (Č62)
- Bazirane na dialogu (Č64)
- Uporabne v različnih situacijah (E57)
- Slabosti
 - Odvisne od posameznega uporabnika (A70, A80, C52, Č65, E58)
 - Odvisne od kontekstov in okoliščin (A79)
 - Ogrožena zasebnost v primeru odprtih/priprtih vrat (A81, B74)
 - Občutek nelagodja pri uporabnikih storitev (B71)
 - Uporaba na lastno odgovornost (B72)
 - Nepredvidljivost izida (B73, D74)
 - Porušenje odnosa z uporabnikom (E59)
 - Časovna nepredvidljivost (E60)
 - Odvisnost od samega sebe (F51)

Tema: NASILJE

➤ Oblike nasilja uporabnikov storitev

- Fizično nasilje
 - Poskus fizičnega nasilja (A84)
 - Uporabnik vrže računalnik v glavo (A104)
 - Porivanje (C60)
 - Pljuvanje (Č77)
- Psihično in verbalno nasilje
 - Prevladuje psihično in verbalno nasilje (A85, B78, C54, Č67, D76, F53)
 - Grožnje s fizičnim nasiljem (A86, A88, B82, F57)
 - Grožnje s smrtjo (A87, D82, D85)
 - Grožnje v pisni obliki (A89, B79)
 - Grožnje o materialni škodi (B81)

- Grožnje o odškodninski tožbi (A90, B88, C57, Č71, D79, E64, F55)
- Grožnje z zaporno kaznijo (A91, C58, D80, E67, F54)
- Grožnje o izgubi službe (A92, B89, Č72, D86, F56)
- Grožnje o svojcih (B80, F58)
- Loputanje z vrati (A93)
- Vpitje (A94, B83, C55, Č68, E65, F60)
- Zmerjanje (A95, B85, C56, Č70, D77, E66, F61)
- Poniževanje (A96, Č69, Č74)
- Ustrahovanje (A97, Č73, D34, D78, D83, E68, F59)
- Izsiljevanje (A98, B87, E69)
- Preklinjanje socialne delavke (A99, B86, D84, E70, F62)
- Psihično in verbalno nasilje po telefona (A100, B90)
- Zasmehovanje (B84, E71)
- Kruto poneumljanje (D81)
- Ekonomsko nasilje
 - Kraja denarja (C59)
- Pogostost nasilja uporabnikov storitev
 - Socialna delavka žrtev nasilja (A82, B76, C53, Č66, D75, E61, F52)
 - Socialna delavka ni doživela fizičnega nasilja (A83, B77, E62)
 - Pogostejše nasilje po telefonu (A101, B91)
 - Srednje pogosto psihično in verbalno nasilje (A102, B94, C61, D89, F63)
 - Občasne resne grožnje (A103, B93, D88, F64)
 - Zelo redko fizično nasilje (A105, B92, C62, Č76, D87, E72, F65)
 - Zelo pogosto psihično in verbalno nasilje (Č75, E73)

Tema: VARNOST NA DELOVNEM MESTU

➤ Doživljanje varnosti

- Pomen
 - Jasno določene meje dopustnega ravnanja in pogovora (A106, A108)
 - Konflikt s ciljem sprejemanja kompromisov (A107)
 - Pomoč sodelavcev v stiski (B95, Č79, D91, E78)

- Podpora in zaščita vodstva (B96, Č78, D92, F68)
- Brezskrbnost (C63, E76)
- Urejeno delovno okolje (C64)
- Protitež zastraševanju (Č80)
- Dobro počutje in sproščenost (D90, E75)
- Svoboda govora (D93)
- Ni občutka strahu (E74, F67)
- Občutek nadzora in obvladovanja (E77)
- Ni doživljanja ogroženosti (F66)
- Pozitivno
 - Občutek varnosti na delovnem mestu (A109, D94, E79, F70)
 - Odsotnost močnega strahu (A110, B98, D95)
 - Občutek suverenosti v ravnanju (A111, Č81)
 - Razvite strategije za uspešno zavarovanje (A112)
 - Odsotnost občutka ogroženosti (B97, E80, F69)
- Negativno
 - Stopnjevanje nasilja (A14, C34, C65)
 - Naraščanje groženj (A15)
 - Naraščanje ustrahovanja (A16)
 - Ogroženost izven delovnega mesta (A113, A115)
 - Nezaščitenost s strani policije v določenih primerih (A126, B75, C75)
 - Potreba po posodobitvi sistema varovanja (B99)
 - Nejasno zastavljen sistem varovanja (C66)
 - Občutek ogroženosti (C67)
 - Šibka zaščita s strani sistema (C68, C70, Č82)
 - Ignoriranje fizičnega nasilja nad socialnimi delavkami (C69)
 - Nezanimanje MDDSZ za varnost socialnih delavk (Č83, E82)
 - Pogosto spreminjanje navodil izpostavlja nasilju uporabnikov storitev (Č84)
 - Ogroženost na terenu (D96)
 - Premalo ozaveščanja o nasilju nad socialnimi delavkami (E81)
 - Nezaščitenost v primeru javnega blatenja in razžalitve (F73)
- Sistemske izboljšave
 - Večja zaščita izven delovnega mesta (A114, B102, F72)

- Bolj varovani osebni podatki (A116)
- Stalen dostop do službenega avtomobila (A117)
- Panik stikala na CSDjih (A118, B103, Č90, D99, F75)
- Vzpostavitev posebne varnostne službe namenjene CSDjem (A119, B104, Č91, D97, F77)
- Boljši izobraževalni programi (A120, B105, Č88, E83, F79)
- Potrdilo o sprejemljivosti postavljanju meja (A121)
- Skrb za lastno varnost (A122)
- Seznanjenost z oblikami nasilja (A123)
- Seznanjenost s strategijami samozavarovanja (A124)
- Reorganizacija policijske pomoči socialnim delavkam in delavcem (A125, A127, C77)
- Načrtovanje enotnega sistema varovanja za vse CSDje (B100)
- Oblikovanje varnostnih odborov CSD (B101, F76)
- Jasno izdelani varnostni protokoli (B106)
- Reorganizacija interventne službe (C74, C76)
- Učinkovitejše posredovanje informacij od vodstva do pristojnih organov (C71, C73, Č87)
- Sestanki o stanju varnosti socialnih delavk (C72, Č86, E84)
- Vzpostavitev sodelovanja med CSDji (Č85)
- Oblikovanje novih sistemov varovanja in varnostnih naprav (Č89)
- Zaposlitev več socialnih delavk (Č92)
- Izboljšava delovnih prostorov (Č93, F71, F74)
- Solzivci na CSDjih (D98)
- Izboljšanje medijskega poročanja o socialnem delu (F78)
- Potreba po dodatni socialni in psihološki pomoči
 - Pogostejše supervizije (A128, B107)
 - Ni potrebe po psihološki pomoči (A129, B108)
 - Zaposlitev psihologa na CSDjih (C78, F81)
 - Možnost brezplačne psihološke pomoči (C79, Č94, D101)
 - Povratne informacije (C80)
 - Možnost ubesediti svoje občutke in stisko (C81, D102)
 - Možnost zaupanja v primeru nasilja (C82)
 - Prevelika skupina ljudi na superviziji (Č95)

- Neprijetnost izpostavljanja na skupinski superviziji (Č96)
- Individualna supervizija (Č97, D100, E85, F80)