

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Zala Bratina

Občutek varnosti pri socialnih delavkah in delavcih ob opravljanju socialnodelovne prakse na
centru za socialno delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Zala Bratina

Občutek varnosti pri socialnih delavkah in delavcih ob opravljanju socialnodelovne prakse na
centru za socialno delo

Mentorica: Doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorici, doc. dr. Ani Mariji Sobočan, za ponovno privolitev v sodelovanje in mentorstvo pri mojem nadaljnjem študijskem raziskovanju. Njene besede in dejanja vedno znova izkazujejo srčnost, zmorejo podpreti, in so za osebo v procesu ustvarjanja izjemno zaželene, zato ji bom zanje vedno hvaležna.

Hvaležna pa sem tudi vsem sogovornicam za njihovo pripravljenost izpostaviti se in razgaliti znotraj procesa podeljevanja lastnih zgodb in izpovedi. Vsak prispevek je bil za nastalo delo ključnega pomena.

Občutek varnosti pri socialnih delavkah in delavcih ob opravljanju socialnodelovne prakse na centru za socialno delo

Povzetek magistrskega dela

V svoji magistrski nalogi sem želela raziskati kakšen je občutek lastne varnosti ob opravljanju socialno delovne prakse pri socialnih delavkah in delavcih na centru za socialno delo. Zanimal me je predvsem pogled zaposlenih socialnih delavk in delavcev na dejavnike, ki vplivajo na omenjen občutek varnosti, na varnostne ukrepe na delovnem mestu, lastne in organizacijske, in na stanje lastne kompetentnosti in opremljenosti z znanjem za postopanje v potencialno nevarnih situacijah na delovnem mestu. Dodatno sem želela pridobiti njihova lastna pričanja o osebnih izkušnjah z varnostnimi incidenti na delovnem mestu in o načinih postopanja ter doživljanju v teh situacijah, kjer me je zanimalo tudi njihovo mnenje o prijavljanju varnostnih incidentov na delovnem mestu. Nazadnje pa sem želela pridobiti tudi njihove poglede na varnostno problematiko na delovnem mestu in predloge, vezane predvsem na povečanje varnosti zaposlenih na centru za socialno delo. Opravljena raziskava je kvalitativna. Do pridobljenega izkustvenega gradiva sem prišla z izvedbo štirih fokusnih skupin, kjer je vsaka od njih predstavljala eno od štirih enot centra za socialno delo Severna Primorska, in sicer enoto Nova Gorica, Tolmin, Idrija in Ajdovščina. Znotraj vsake fokusne skupin so sodelovale štiri socialne delavke (z izjemo ene skupine, kjer so sodelovale tri) s posamezne enote, ki delujejo na različnih delovnih področjih centra, kot je področje denarnih prejemkov in subvencij, varstva otrok in družine, varstva odraslih ter socialnovarstvenih storitev na centru. Rezultati raziskave nam omogočajo boljši vpogled v občutenje in doživljanje lastne varnosti pri zaposlenih socialnih delavkah na centru za socialno delo Severna Primorska ter v okoliščine in dejavnike, ki k temu prispevajo. Z analiziranjem pridobljenega gradiva sem tako ugotovila, da na občutek lastne varnosti pri osebah vplivajo organizacijski dejavniki, podporni dejavniki znotraj kolektiva, kjer je omenjena razlika med podporo med zaposlenimi in podporo vodstva, ter drugi dejavniki, ki vplivajo na presojanje občutka varnosti, kot na primer večkrat omenjena nepredvidljivost okoliščin. Lastno ravnanje v varnostnem primeru je po mnenju udeleženk raziskave odvisno od same situacije in okoliščin ter od odzivnosti sodelavk. Omenjen je pomen deeskalacijskih tehnik v varnostnih situacijah in izdelava varnostnega načrta v primeru ogroženosti, pri čemer lahko oboje uvrstimo med preventivne ukrepe zaposlenih. Zaposlene ob opravljanju lastnega dela izvajajo različne preventivne ukrepe, med katerimi so takšni, ki jih izvajajo v primeru, ko so same, ko so na terenu, ko je potrebna posebna pozornost na okoliščine pri drugih sodelavkah, in ko nastopijo situacije, ki zahtevajo vnaprejšnjo organizacijo dela. Postopanje oseb v varnostnih situacijah v veliki meri temelji tudi na samoizdelanih smernicah za ravnanje, pri čemer se v določenih primerih kot pomembna kaže predhodna organizacija. Omenjena je tudi potreba po delovanju po lastnem občutku, saj ta omogoča presojanje stanja znotraj določene situacije. Osebe so spregovorile tudi o preventivnih ukrepih, ki spadajo pod način delovanja centra za socialno delo, in se navezujejo na znanje za postopanje v varnostnih situacijah, opremo, opravljanje dela v dvojce ter na zmožnost spremstva. O pomenu in uporabnosti protokolov ravnanja v omenjenih situacijah so osebe povedale, da ta zares ne zmore predstavljati zaščite in predvideti točno postopanje v interakciji z uporabnikom, prav tako pa ne zmorejo pomagati v nepredvidljivih situacijah. Med načini postopanja v varnostnih situacijah so sodelujoče navajale primere, kjer so opisale lastno postopanje v trenutni varnostni situaciji in po njej. Nekatere zaposlene so imele izkušnjo s postopanjem na način, kjer so se po incidentu odločile za podajo prijave nasilja, povzročenega s strani uporabnika. Nekatere so povedale, da so dogodek prijavile, več pa se jih je znašlo v situaciji, kjer so prijavo želele podati, vendar so se nato odločile za nasprotno. Zaposlene so z mano podelile tudi s katerimi oblikami nasilja so se srečevale na delovnem mestu, pri čemer so doživljale verbalno, psihično in fizično nasilje. Osebe so opisovale tudi kaj so doživljale v času varnostnih situacij, znotraj katerih so

se znašle same, ter podelile določena opažanja v takšnih situacijah. Doživljanje strahu je bilo s strani zaposlenih omenjeno večkrat. Nekatere so spregovorile o vlogi varnostne službe, kjer je bila omenjena tudi vloga policije v danih situacijah. Nekatere so omenjale tudi pomen in uporabo lastne intuicije, kjer so si nekatere od njih v preteklih situacijah z njo pomagale pri presojanju okoliščin in presojanju resničnosti groženj. Zaposlene so navajale tako pozitivne kot negativne izkušnje z reagiranjem vodstva v varnostnih situacijah, katerih del so bile tudi same. Pri tematiki opozarjanja na varnostno problematiko je bilo pri zaposlenih moč prepoznati nezaupanje do sistemske ureditve področja socialnega varstva, opozarjale pa so tudi na lastno počutje ob opravljanju dela, kjer so izpostavile vidik negativnega odnosa uporabnikov do njih samih, navajenost na doživljanje nasilja s strani uporabnikov ter ranljivost in ogroženost zaposlenih. Spregovorile so o izvajanju pritiskov na zaposlene, o občutkih ogroženosti, in o problematičnosti tega, da so tej že samoumevni. Naprej so opozorile tudi na negativno dojemanje centra za socialno delo in strokovnih delavk ter na povečano ogroženost področja dela. Tematika, ki so jo zaposlene pogosto omenjale, je vezana na podajanje prijave nasilja s strani strokovnih delavk in delavcev centra za socialno delo, kjer so izpostavljale mnogo težav, ki jih same opažajo pri urejenosti področja oziroma postopka podajanja prijave s strani zaposlene osebe. Izpostavile so svoje izkušnje skupaj z lastnimi mnenji o vidikih, ki se jim zdijo problematični, podale pa so tudi predloge, vezane na spremembo obstoječe ureditve. Predlogi zaposlenih, vezani na varnostne ukrepe na delovnem mestu, so se največkrat navezovali na opremo na delovnem mestu, zaposlovanje dodatnega kadra, oblikovanost prostora ter usposabljanje in izobraževanje. Osebe so z mano podelile mnenje o tem, da je ozaveščanja o varnostni problematiki na delovnem mestu premalo. Opozarjale so na to, da je o ogroženosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev premalo zavedanja na makro ravni. Osebe so se ob omenjanju varnosti na delovnem mestu in situacijah, ki jih postavljajo v položaj ogroženosti, nenazadnje navezoval tudi na povezavo lastne varnosti s podobo socialnega dela v javnosti. Po mnenju zaposlenih gre v veliki meri za kritiziranje odločitev zaposlenih in za nepoznavanje področja njihovega dela.

Ključne besede: občutek lastne varnosti, center za socialno delo, varnostne situacije, ogroženost, varnostni ukrepi na delovnem mestu, terensko delo

Feeling of safety Among social workers When doing social work practice at a social work centre

Master's Thesis Abstract

In my master's thesis I wanted to investigate how social workers at the social work centre feel about their own sense of security when doing social work practice. I was particularly interested in the views of the social workers on the factors that influence this feeling of safety, on the safety measures at work, both personal and organisational, and on the state of their own competence and knowledge to deal with potentially dangerous situations at work. In addition, I wanted to obtain their own testimonies on their personal experiences of safety incidents in their workplace and on the ways of dealing with and experiencing these situations, where I was also interested in their opinion on reporting safety incidents in the workplace. Finally, I also wanted to get their views on workplace safety issues and suggestions, especially related to increasing the safety of the employees at the social work centre. The research carried out is qualitative. I obtained the experiential material by conducting four focus groups, each of which represented one of the four units of the regional social work centre named Severna Primorska. The units are Nova Gorica, Tolmin, Idrija and Ajdovščina. Within each focus group there were four social workers (with the exception of one group of three) working in different areas of the centre, such as cash benefits and subsidies, child and family care, adult care and social services at the centre. The results of the survey provide us a better insight into the perception and experience of own security among the female social workers working at the social work centre Severna Primorska, as well as into the circumstances and factors that contribute to it. By analysing the material obtained, I have thus found that the sense of self-security of the persons concerned is influenced by organisational factors, by supportive factors within the collective, where the difference between support among employees and support from management is mentioned, and by other factors that influence the judgement of the sense of security, such as the unpredictability of the circumstances, which is mentioned several times. According to the participants, their own behaviour in the event of a security situation depends on the situation and the circumstances, as well as on the responsiveness of their colleagues. The importance of de-escalation techniques in security situations and the development of a security plan in the event of a threat are mentioned, both of which can be classified as preventive measures for employees. Employees take a variety of precautionary measures in the course of their own work, including when they are alone, when they are in the field, when they need to pay special attention to the circumstances of other colleagues, and when situations arise that require advance organisation of work. The behaviour of persons in security situations is also largely based on self-developed guidelines for behaviour, where prior organisation is seen as important in certain cases. The need to act on one's own inner feeling, sense is also mentioned, as this enables one to judge the situation within given circumstances. People also talked about preventive measures, which are part of the social work centre's way of working and relate to the knowledge of how to deal with security situations, equipment, working in pairs, and the ability to be accompanied. On the importance and usefulness of handling protocols in these situations, people said that they are not really able to provide protection and predict the exact course of action in the interaction with the user, nor can they help in unpredictable situations. Among the ways of dealing with security situations the participants gave examples where they described their own ways of dealing with past security situations and its aftermath. Some staff members had an experience of acting in a way where they decided to report user violence after an incident. Some said that they had reported the incident and several had been in a situation where they had wanted to report but then decided not to do it. Employees also shared with me the forms of violence they had encountered at work, experiencing verbal, psychological and physical violence. They also described what they experienced during security situations in

which they found themselves and gave some observations in such situations. The experience of fear was mentioned several times. Some spoke about the role of the security services, where the role of the police in given situations was also mentioned. Some also mentioned the importance and use of their own intuition, which some of them had used in past situations to help them assess circumstances and judge the reality of threats. Employees cited both positive and negative experiences of management reactions in security situations of which they had been part. In the context of raising the issue of security, the employees' distrust of the systemic regulation of social care was evident, as were own feelings about their work, highlighting the negative attitudes of the users towards themselves, their normalisation of experiencing violence from users, and the vulnerability of the employees to being threatened. They spoke about the pressures on staff, the feelings of threat and the problematic nature of taking these for granted. They also pointed out the negative perception of a social work centre, of female employees, and the increased threats to a field of such work. A topic frequently mentioned by the employees is related to the reporting of violence by the social work centre's employees, where they pointed out many problems they themselves observed with the regulation of the area or the reporting procedure started by the employee. They highlighted their own experiences together with their own opinions on aspects that they found problematic and made suggestions for changes to the existing arrangements. The most frequent suggestions made by the employees regarding safety measures in the workplace related to equipment in the workplace, the need for recruitment of additional staff, design of the working space, training and education. People shared with me their view that there is not enough raising awareness of the safety issues in the mentioned workplace. They pointed out that there is a lack of macro-level awareness of the risks faced by female and male social workers. Finally, when referring to workplace safety and situations that put them at risk, people also referred to the link between their own safety and the public image of social work. According to the employees, this is largely a matter of criticising the decisions of the employees without knowing the field of work.

Keywords: own sense of safety, social work centre, security situations, endangerment, workplace violence, safety measures at work, fieldwork

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD.....	1
VARNOST IN ZDRAVJE V DELOVNEM OKOLJU	1
NAČINI OGROŽANJA VARNOSTI IN ZDRAVJA V DELOVNEM OKOLJU	2
ZAKONODAJNI VIDIK VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU	3
VARNOST IN SOCIALNODELOVNO OKOLJE.....	5
SOCIALNODELOVNA PRAKSA.....	8
ORGANIZACIJSKI VIDIK VARNOSTI.....	12
PREVENTIVNI STRATEŠKI UKREPI ORGANIZACIJE	12
UKREPI ŽRTVE NASILJA.....	15
OBLIKOVANOST IN OPREMLJENOST PROSTOROV	16
TERENSKO DELO	16
TVEGANJE V SOCIALNODELOVNI PRAKSI.....	18
ZDRUŽEVANJE INTUICIJE IN OBJEKTIVNEGA ZNANJA	19
OBRAMBNA ALI DEFENZIVNA DRŽA.....	20
2. FORMULACIJA PROBLEMA	23
3. METODOLOGIJA	25
Vrsta raziskave	25
Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	26
Populacija in vzorčenje	26
Zbiranje podatkov	27
Obdelava in analiza podatkov	28
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	31
4.1 OBČUTEK LASTNE VARNOSTI NA DELOVNEM MESTU.....	31
4.1.1 Organizacijski dejavniki.....	31
4.1.2 Podporni dejavniki znotraj kolektiva.....	33
4.1.3 Drugi dejavniki.....	35
4.2 OPREMLJENOST ZA RAVNANJE V VARNOSTNIH SITUACIJAH.....	36
4.2.1 Preventivni ukrepi.....	38
4.2.2 Organizacijski preventivni ukrepi.....	41
4.3 OSEBNE IZKUŠNJE V VARNOSTNIH SITUACIJAH	42
4.3.1 Postopanje	42
4.3.2 Doživljanje nasilja	44
4.3.3 Doživljanje	45
4.3.4 Ukrepanje vodstva.....	48

4.4 OPOZARJANJE NA PROBLEMATIKO	48
4.4.1 Sistemska ureditev	49
4.4.2 Počutje zaposlenih	50
4.4.3 Podajanje prijave nasilja	51
4.4.4 Varnostni ukrepi na delovnem mestu	53
4.4.5 Obravnavanje nasilja	55
4.4.6 Ozaveščanje o varnostni problematiki	56
4.4.7 Podoba socialnega dela v javnosti	56
5. POVZETEK UGOTOVITEV	58
6. PREDLOGI	67
7. UPORABLJENI VIRI IN LITERATURA	72
8. PRILOGE	76
Priloga 1: Smernice za fokusno skupino	76

1. TEORETIČNI UVOD

VARNOST IN ZDRAVJE V DELOVNEM OKOLJU

Česen in drugi zapišejo, da je eden od temeljnih ciljev današnje družbe, nenehno izboljševanje delovnih razmer, kar je v neposredni povezavi z doseganjem kvalitete opravljanega dela. Pri razumevanju kvalitete dela pa upoštevamo več vsebin, ki nanjo vplivajo. Mednje štejemo plače zaposlenih, njihovo znanje in sposobnosti ter izobraževanje, organizacijo dela, zmožnost usklajevanja delovnega časa in družinskega življenja ter varnost in zdravje pri delu. Delovno okolje, ki je varno in zdravo, se kaže kot temeljni element za razumevanje koncepta kvalitete dela (Česen idr., 2009, str. 19).

Raziskave kažejo, da obstaja povezava med uspešnostjo delodajalca pri upravljanju področja varnosti in zdravja pri delu in vključenostjo zaposlenih v proces soodločanja o vprašanih vezanih na omenjeno področje. Potrebna je kultura dialoga, kjer so vzpostavljeni pogoji za skupno reševanje težav in iskanje rešitev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

Kennedy in Makay zapišeta, da je od osemdesetih let 20. stoletja Evropska unija še posebej usmerjena v področje izboljševanja varnosti in zdravja pri delu, kjer poleg posamičnih ukrepov, ki jih sprejmejo države na nacionalni ravni, določa minimalne obveze glede zasledovanja zdravih in varnih delovnih mest, s čimer za države vzpostavlja osnovni standard (Kennedy in Makay, 2024, str. 1).

V Sloveniji nacionalni program varnosti in zdravja pri delu sprejme državni zbor Republike Slovenije, s katerim določa strateški razvoj omenjenega področja z namenom varovanja, in sicer življenja, zdravja in delovnih zmožnosti zaposlenih, ter preprečevanja nezgod in bolezni, v povezavi z delom (ZVZD-1, 2011).

V Sloveniji je bila leta 2018 sprejeta Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu 2018–2027, s katero so bile ubesedene strateške usmeritve. Te določajo varnost, zdravje in dobro počutje kot najvišjo prioriteto znotraj delovnega okolja, učinkovitost zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu kot interes tako države kot delavcev in obvezo delodajalcev, ter prizadevanje za izboljšanje stopnje preventivnega delovanja v delovnih okoljih kot zavezo države, podjetij in zaposlenih. Besedilo omeni potrebo po večji ozaveščenosti delodajalcev o pomenu preprečevanja razmer, ki vodijo do izpostavljenosti stresu, vezanim na delo, ter psihosocialnim tveganjem na delovnem mestu, kamor sodijo nadlegovanje, trpinčenje,

psihično in fizično nasilje. Zapiše tudi, da je v današnji družbi občutek varnosti in obvladovanja lastnega življenja vse manjši, kar povezuje tudi z nenehnimi spremembami in izzivi, ki se pojavljajo na delovnem mestu. Izpostavljen je pomen socialnega dialoga med delodajalci in delavci, kamor sodi medsebojno obveščanje in poročanje o napakah, nezgodah, nevarnih dogodkih, ter v skladu s tem tudi nadaljnje posvetovanje in soodločanje o pomembnih vprašanjih glede varnosti in zdravja pri delu. Med ključnimi akterji za uresničevanje strateških ukrepov, določenih z resolucijo, je tudi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, ki poleg ostalih institucij načrtuje in zagotavlja proračunska sredstva za izvedbo posameznih ukrepov (Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu 2018-2027, 2018).

NAČINI OGROŽANJA VARNOSTI IN ZDRAVJA V DELOVNEM OKOLJU

Po definiciji nasilja na delovnem mestu, kot jo omenja Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA), gre za namerno uporabo moči, fizične ali v obliki groženj, usmerjeno proti drugi osebi ali skupini oseb, znotraj okoliščin povezanih z delom. Posledice takšnega vedenja lahko vodijo do fizičnih poškodb, smrti, puščajo posledice na duševnem zdravju in razvoju posameznika, ter povzročajo prikrajšanost. Izraz »nasilje na delovnem mestu« ali »z delom povezano nasilje« se običajno uporablja za navezovanje na nasilne incidente na delovnem mestu, vključno z nasiljem, ki ga izvajajo zunanje ali tretje osebe, in nadlegovanjem, kamor spada tudi ustrahovanje in mobing (ali trpinčenje). Pri nasilju s strani tretjih oseb gre za grožnje, fizično in psihično nasilje s strani oseb, kot so na primer stranke, uporabniki, pacienti, ki prejemajo določene storitve in sredstva (EU-OSHA, 2011, str. 110-111).

Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1) v 7. členu razlaga pojem nadlegovanja na delovnem mestu kot »vsako neželeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje«, pojem trpinčenja pa kot »vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom« (ZDR-1, 2013).

Nasilje se lahko v delovnih organizacijah pojavlja tudi v obliki mobinga, kjer avtorica Brečko (2014) zapiše, da gre za »vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, nehumano, neetično, žaljivo verbalno ali neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom, na vseh hierarhičnih ravneh in v vseh smereh. Usmerjeno je proti drugi osebi ali več osebam in povzroča socialno izključevanje ali

ogroža psihično, fizično ali socialno zdravje in varnost ter ga žrtve razumejo kot zatiranje, poniževanje, ogrožanje ali žaljenje dostojanstva pri delu» (Brečko, 2014, str. 22, kot navedeno v Delovno gradivo iniciativne skupine za preprečevanje mobinga, 2007).

Avtorica Brečko omenja tudi izraz »zunanji mobing« in ga razlaga kot nasilje na delovnem mestu, izvajano s strani tretjih oseb. Zanj zapiše, da se pogosteje pojavlja v tistih poklicih, kjer imajo zaposlene osebe večkratne stike z istimi zunanjimi osebami. V takšnem primeru delodajalec prevzema pravno in etično odgovornost za to, da poskrbi za varno delovno okolje in zmanjšuje možnost za tovrstne grožnje in nasilje (Brečko, 2014, str. 56).

Med bolj tvegane poklice, kamor med drugimi sodijo tudi zdravstveni delavci, blagajničarji, delavci v javnem prevozu, policisti, spada tudi poklic socialnega dela. Med dejavnike tveganja se uvršča delo, ki poteka v neposrednem stiku z uporabniki storitev, individualno delo, upravljanje z denarnimi sredstvi, dobrinami, ter tudi prevzemanje inšpekcijskih, nadzornih, avtoritativnih funkcij. Možne posledice nasilja na delovnem mestu se pri zaposlenih lahko kažejo v strahu, anksioznosti in stresu, težavah z nespečnostjo, depresiji, post-travmatski stresni motnji, fizičnih poškodbah, povečani odsotnosti z dela, zmanjšani stopnji motivacije in produktivnosti pri opravljanju dela, poslabšanju delovnih odnosov med zaposlenimi in povišani fluktuaciji zaposlenih (EU-OSHA, b. d.).

Nearno, diskriminatorno ali izkoriščevalsko vedenje je potrebno obravnavati na način, ki določa izvajanje ustreznih postopkov zoper njega. Politike, ki to predvidevajo, morajo zagotavljati ukrepe za preprečevanje in zmanjševanje nasilja, pri čemer je treba zaposlenim in uporabnikom storitev jasno sporočati, da nasilje, grožnje in žaljivo vedenje ni sprejemljivo (International Federation of Social Workers, 2012).

ZAKONODAJNI VIDIK VARNOSTI IN ZDRAVJA PRI DELU

Ko govorimo o zakonodaji, vezani na področje varnosti in zdravja pri delu, lahko kot prvo omenimo Zakon o delovnih razmerjih (*ZDR-I*, 2013), ki v 45. členu omenja varne delovne razmere v povezavi z delodajalčevo odgovornostjo zagotavljanja pogojev za varnost in zdravje delavcev. V 7. členu je določena prepoved spolnega in drugega nadlegovanja na delovnem mestu, ter trpinčenja. Tako Zakon o delovnih razmerjih kot Ustava Republike Slovenije (v nadaljevanju URS) omenjata posameznikovo dostojanstvo, osebnostne pravice in zasebnost ter potrebo po njihovem varovanju in spoštovanju. Zakon o delovnih razmerjih tako v 47. členu zapiše, da je delodajalec obvezan k zagotavljanju takšnih pogojev za delo, kjer nihče od zaposlenih ni izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju ter trpinčenju s strani nadrejene

osebe oziroma delodajalca ter ostalih sodelavcev. 34. in 35. člen URS pa omenjata pravico vsake osebe do osebnega dostojanstva in varnosti ter potrebo po tem, da je človekova celostnost, tako telesna kot duševna, nedotakljiva, vključno z njegovo zasebnostjo in osebnostnimi pravicami (*ZDR-I*, 2011; *URS*, 1991).

V nadaljevanju je predvsem pomembna vsebina Zakona o varnosti in zdravju pri delu (*ZVZD-1*), ki določa pravice in dolžnosti tako delodajalcev kot delavcev glede varnosti in zdravja pri opravljanju dela ter tudi posamezne ukrepe za doseganje varnega in zdravega delovnega okolja. Preventivni ukrep je v 3. členu zakona razložen kot »vsak ukrep delodajalca ali delavca, ki je namenjen zmanjševanju ali obvladovanju tveganj za varnost in zdravje pri delu« (*ZVZD-1*, 2011). V 5. členu je opisana obveznost delodajalca, da izvaja potrebne ukrepe, vezane na zagotovitev varnosti in zdravja zaposlenih in drugih oseb, udeleženih v delovnem procesu. Sem spada preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje nevarnosti ob opravljanju dela, obveščanje in usposabljanje zaposlenih ter ustrezna organizacija dela in določena materialna sredstva. 7. člen ga obvezuje k načrtovanju delovnega okolja, prostorov, delovnih in tehnoloških postopkov ter rabe varovalne opreme v skladu z namenom uporabe in na način, ki upošteva vplive na zdravo in varno delo zaposlenih. Načela, ki usmerjajo delodajalčevo delovanje pri izvajanju ukrepov, so po 9. členu zakona izogibanje nevarnostim, ocenjevanje tveganj, razvijanje celostne varnostne sheme, opremljanje z navodili in obveščanje zaposlenih ter ustrezno oblikovanje delovnega mesta z delovnimi postopki in izbrano varovalno opremo. 11. in 12. člen se navezujeta na pravice in dolžnosti zaposlenih, kjer je zapisano, da ima zaposlena oseba pravico do delovnega okolja, kjer ni ogrožena njena varnost in zdravje, ob čemer pa mora tudi sama spoštovati in izvajati obstoječe delodajalčeve ukrepe. 13. in 49. člen omenjata potrebo po skupnem posvetovanju in soodločanju delodajalca in zaposlenih o vprašanjih, vezanih na varnost in zdravje pri delu, kjer je izpostavljena tudi pravica zaposlene osebe do izražanja predlogov in pripomb. Delodajalec je odgovoren za izdelavo ocen tveganj, katerim so zaposleni izpostavljeni, ter za odločanje o nadaljnjih ukrepih za njihovo zmanjšanje. Zaposleni morajo biti obveščeni o uvajanju novih tehnologij in sredstev za opravljanje dela, ter deležni ustreznih usposabljanj, kar omenjata 17. in 19. člen. Prvi odstavek 23. člena navaja dolžnost delodajalca, da poskrbi za takšno ureditev delovnega mesta in opreme, ki zmanjša tveganje za nasilje s strani tretjih oseb. Isti člen v nadaljevanju zapiše, da je delodajalec obvezan načrtovanju ustreznih postopkov za primere omenjene vrste nasilja, o katerih pa mora seznaniti temu tveganju izpostavljene zaposlene. 24. člen omenja dolžnost delodajalca o sprejetju ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja in nadlegovanja na

delovnem mestu zaposlenih. Ta mora oblikovati strategije za preprečevanje tveganja za pojavnost nasilja s strani tretjih oseb, o tem obveščati zaposlene, skrbeti za njihovo usposabljanje za postopanje v teh primerih in za njihovo ustrezno opremljenost v delovnih postopkih z varnostno opremo. V primeru, da zaposlene ogroža neposredna nevarnost za njihovo življenje in zdravje, so lahko varnostna navodila izražena tudi ustno, o čemer piše 37. člen zakona. Delodajalec je po 38. členu zadolžen, da ob sklenitvi delovnega razmerja novo zaposleno osebo usposobi za varno opravljanje dela, v nadaljnje pa mora kontinuirano skrbeti za vnovične preizkuse omenjene usposobljenosti pri tistih, katerih delovna mesta so na podlagi ocene tveganja povezana z večjo možnostjo za nevarnost nezgod. 52. člen daje zaposlenim pravico do odklonitve dela, če se znajdejo v situaciji, v kateri je njihovo življenje in zdravje neposredno ogroženo (*ZVZD-I*, 2011).

Obstaja tudi Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih, ki je nastal leta 1989 v skladu z Direktivo Sveta 89/654 EGSV, z namenom vzpostavljanja obveznosti za delodajalce in delavce za doseg izboljšanja zdravja in varnosti zaposlenih na delu ().

VARNOST IN SOCIALNODELOVNO OKOLJE

Globalna izjava o etičnih načelih (2018) v socialnem varstvu omenja ravni odgovornosti, ki jih strokovne delavke in delavci imajo tako do drugih oseb, skupnosti, s katerimi prihajajo v stik, kot tudi do organizacij, v katerih delujejo, družbenih prostorov in dogajanja znotraj le teh, ter predvsem do sebe. Za socialne delavke in delavce je pomembno, da znajo prepoznati stopnjo moči lastne avtoritete, katero sprejemajo ob prevzemu poklicne identitete. S tem, ko jo oseba ozavešči, se začne zavedati razsežnosti vpliva, ki ga lahko ima na druge in na okolje, v katerem deluje, predvsem pa omenjena moč avtoritete narekuje določene obveznosti in dolžnosti. Upoštevanje le teh vpliva na zmožnost zavzemanja drže, v kateri oseba zmore delovati skupaj z ljudmi, se trudi delovati v njihovo največjo korist in je spoštljiva do njihovih pravic, ob tem pa ne zanemara lastnih. Prepoznavanje svojih pravic in predvsem priznavanje lastne ranljivosti je pokazatelj zavedanja, da smo ljudje med sabo soodvisni, obenem pa se naša odvisnost kaže tudi v prilagajanju socialnopolitičnim, ekonomskim in kulturnim družbenim strukturam. Ta se pri socialnih delavkah in delavcih v veliki meri kaže v primeru, ko govorimo o njihovi odvisnosti od organizacije, kjer so zaposleni. Znotraj prostora zaposlitve njihovo delovanje usmerja upoštevanje zakonodaje, predpisov in pravil, ki uokvirjajo predpisane naloge in obveznosti vsakega od njih. Pri izvajanju nalog in pooblastil je za zaposleno socialno delavko oziroma delavca pomembno, da se ob tem vseskozi opominja in

zasleduje etična načela lastnega poklica, kar pa je izvedljivo le ob zagotovljenih pogojih za takšno postopanje. Tu je v prvi vrsti pomembna vloga organizacije, znotraj katere oseba deluje, in sicer je potrebno, da ta zagotavlja ustrezne pogoje za delo, kjer ji strokovno delovanje ne onemogoča uresničevanje etičnih praks (Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu, 2018, str. 1-2).

Za doseganje učinkovitosti pri delu potrebujejo socialne delavke in delavci delovno okolje, ki podpira etično prakso in je zavezano doseganju standardov in zagotavljanju kakovostnih storitev. Delovno okolje, ki je pozitivno in podporno, se vzpostavlja takrat, kadar so vrednote in načela vodij in zaposlenih med seboj skladne in se zmorejo medsebojno krepiti. Številni primeri namreč kažejo na to, da se najučinkovitejše storitve socialnega dela izvajajo v razmerah, v katerih vodje oziroma delodajalci razumejo namen nalog socialnega dela, so do zaposlenih spoštljivi in so zavezani delovanju, ki uresničuje poklicne vrednote. Uspešno prakso podpira več dejavnikov, med katere uvrščamo upoštevanje etičnih načel, učinkovito uvajanje v delo, spremljanje in upravljanje delovne obremenitve zaposlenih, supervizijski proces in stalno strokovno izobraževanje zaposlenih. Vsem delodajalcem, socialnim delavcem in delavkam ter uporabnikom storitev bi morala biti omogočena možnost, da se lahko obrnejo na specifičen organ, ki je zakonsko priznan kot odgovoren za varovanje poklicnih standardov in etične prakse (International Federation of Social Workers, 2012).

Ko omenjamo pogoje, ki omogočajo etično delovanje socialnih delavk in delavcev, lahko ob tem izpostavimo vidik vladajoče klime na delovnem mestu, zmožnosti za nemoteno opravljanje dela in nenazadnje vidik občutka varnosti. Socialne delavke in delavci imajo pravico do zaščite svojega zdravja in varnosti pri delu (International Federation of Social Workers, 2012).

Tudi Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu 2018–2027 (2018) zapiše, da imajo zaposlene osebe »temeljno pravico, da delajo v urejenem delovnem okolju, kjer so tveganja za varnost in zdravje pri delu nadzorovana in obvladovana«.

Temeljni zakon, ki usmerja delovanje javnih socialno varstvenih zavodov in s tem centrov za socialno delo, je Zakon o socialnem varstvu (ZSV). Center za socialno delo predstavlja delovno okolje, kjer se po 49. členu omenjenega zakona opravljajo »storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj, pomoči družini za dom ...« (ZSV, 1992).

Podatki kažejo na to, da prav tiste zaposlene socialne delavke in delavci, ki se pri svojem delu srečajo oziroma srečujejo s travmo in nasiljem, doživljajo z delom povezan stres in izgorelost (International Federation of Social Workers, 2012). Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu (2018) zapiše, da socialne delavke in delavci ter njihovi delodajalci prepoznavajo potrebo po sprejemanju ukrepov za strokovno in osebno skrb zase, z namenom preprečevanja izgorelosti in obenem krepite delovnih odnosov in rezultatov dela (Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu, 2018, str. 8).

Ključno orodje za zagotavljanje odgovorne in etične prakse predstavlja kakovostna supervizija, pri čemer je potrebno, da se ta izvaja redno. Ta lahko nastopa v obliki sredstva za podporo procesu dela na način, kjer se zaposlenim omogoča refleksivnost prakse. Posledično supervizijski proces veča odpornost socialnih delavk in delavcev, prispeva k boljšemu počutju ob izvajanju dela in stalnemu strokovnemu razvoju. Nenazadnje je bistveno to, da oseba v procesu pridobi povratne informacije, s katerimi ugotavlja učinkovitost prakse in postopanj, obenem pa se počuti podprta in zapušča proces s povečanim občutkom zaupanja vase ter v lastno presojo (International Federation of Social Workers, 2012).

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA) je z izvedbo raziskave v letu 2022 pridobila podatke o varnosti in zdravju pri delu po pandemiji, pri čemer se je na raziskovanem področju stresa in duševnega zdravja za državo Slovenijo izkazalo, da 49 odstotkov zaposlenih in samozaposlenih delavcev na delovnem mestu prepoznava prisotnost posvetov med zaposlenimi o povzročiteljih stresa v delovnem okolju (EU-OSHA, 2022).

To, da je za čim kvalitetnejše izvajanje delovnih nalog na centru za socialno delo medsebojno posvetovanje strokovnih delavcev izrednega pomena, omenja tudi Inšpektorat RS za delo, ko zapiše, da »je za čim bolj kvalitetno (in zakonito) izvajanje nalog izrednega pomena možnost strokovnega posvetovanja (intervizija) kot tudi čustvene razbremenitve in možnosti samorefleksije lastnega dela (supervizija)« (2023, str. 88-89).

V Poročilu o delu inšpektorata RS za delo za leto 2023 je izpostavljen prav predlog, da postane supervizija obveznost za strokovne delavce in delavke na centrih za socialno delo ne le pri izvajanju socialnovarstvenih storitev, temveč tudi pri izvajanju z zakonom določenih nalog in javnih pooblastil, kot na primer oblikovanje mnenja v razveznem postopku, odvzem otroka in obravnavo nasilja v družini, saj naj bi bile psihične obremenitve pri zaposleni osebi v omenjenih primerih pogostejše in večje (2023, str. 13).

Opremljenost za varno opravljanje dela se lahko poleg postopkovnih navodil in uporabe tehnologije navezuje tudi na pridobivanje znanj in kompetenc za prepoznavanje neustreznih vedenj uporabnikov in uporabnic ter za preprečevanje in soočanje s takšnimi situacijami. Pomembnost usposabljanja izpostavi Pravilnik o stalnem strokovnem usposabljanju na področju varnosti in zdravja (2019), kjer v 2. členu za cilje stalnega strokovnega usposabljanja zaposlenih določa »nenehno izpopolnjevanje ter razvoj znanja in kompetentnosti za izvajanje strokovnih nalog in prenosa dobrih praks na področju varnosti in zdravja pri delu ter izboljšanje kakovosti storitev na področju varnosti in zdravja pri delu, podpiranje profesionalnega in strokovnega razvoja strokovnih delavcev na področju varnosti in zdravja pri delu ter spodbujanje vseživljenjskega učenja za delo« (Pravilnik o stalnem strokovnem usposabljanju na področju varnosti in zdravja, 2019).

Potreba po razvijanju in vzdrževanju spretnosti in kompetenc za opravljanje dela pa je zapisana tudi v Globalni izjavi o etičnih načelih v socialnem varstvu (2018). Znotraj načela o poklicni integriteti je omenjen pomen sodelovanja med delodajalcem in socialnimi delavkami in delavci na način, kjer vsak od njih prispeva k ustvarjanju takšnega delovnega okolja, kjer se je možno o ustreznosti in predlogih za izboljšavo načel, ki usmerjajo delovanje, vseskozi tudi prevpraševati (Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu, 2018, str. 8).

Primer programa varnostnega usposabljanja lahko najdemo v dokumentih ameriškega nacionalnega združenja socialnih delavk in delavcev, kjer veljajo navodila oziroma gre za pravilnik ameriške zveze. Sestavljajo ga vsebine, kot so učenje komunikacije med varnostnim incidentom, obvladovanje posledic po varnostnem incidentu, tehnike prepoznavanja, obvladovanja in zmanjševanja tveganj za nevarnost, načrtovanje kriznega načrta v primeru varnostnega incidenta, prepoznavanje agresivnega vedenja, identificiranje sprožiteljcev pri osebi, učenje nenasilne samoobrambe, pregled varnostnih načrtov, izdelava analize tveganja, delo z nasilnimi osebami, razumevanje vloge intuicije, govorne deeskalacijske tehnike, tehnike preprečevanja nasilja, in druge (National Association of Social Workers, 2013, str. 22-23; National Association of Social Workers: Massachusetts Chapter (2014).

SOCIALNODELOVNA PRAKSA

Saturno, kot tudi Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev v svojih besedilih opozarjata, da se delo socialnih delavk in delavcev dandanes izvaja v precej bolj kompleksnih razmerah in socialnih okoljih, zato ga lahko povezujemo s procesom, ki je dinamičen in nepredvidljiv. Raznolikost razmer, v katere zaposlene in zaposleni stopajo, in ljudi, ki v teh

situacijah potrebujejo podporo in pomoč, pomeni tudi večjo možnost za nastanek okoliščin, v katerih se oseba ob opravljanju dela lahko hitro znajde v nepredvidljivem in potencialno nevarnem okolju. Vsakodnevno pa opravljajo tudi terensko delo in izvajajo intervencije, ob čemer sprejemajo tveganja o potencialni ogroženosti lastne varnosti (Saturno, b. d.; The National Association of Social Workers, 2013, str. 5).

Socialne delavke in delavci se lahko znajdejo v položaju, kjer postanejo tarča verbalnega in fizičnega nasilja, tako na delovnem mestu kot med opravljanjem terenskega dela. Vprašanje varnosti je izredno pomembna tema socialnega dela, vendar zavedanje o možnostih za nevarnost ne pomeni, da je zato opravljanje poklica pogojeno s srečevanjem zgolj z nenavadnimi nevarnostmi in tveganji. Socialne delavke in delavci morajo znati ohranjati predstavo o temeljih njihovega dela, kamor sodi prav vstopanje v interakcije z uporabniki. To predstavlja vstopno točko za nadaljnje sodelovanje, zato je srečevanje z njimi ključno in neizogibno za uspešno opravljanje dela. Potrebno je izpostaviti tudi dejstvo, da večina uporabnikov in svojcev zaposlenim ne predstavlja grožnje ali nevarnosti. V primerih, kjer se prisotnost groženj pojavi in nastopijo določena tveganja za nevarnost, pa se največkrat socialne delavke in delavci ter njihovi delodajalci zmorejo z vprašanji uspešno spopasti in jih reševati (The National Association of Social Workers, 2013, str. 5-6).

Obstajajo področja delovanja socialnih delavk in delavcev, ki jih lahko povezujemo s povečanimi možnostmi tveganja za pojavnost nasilja. Rezultati ankete o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, ki jo bom podrobneje predstavila v nadaljevanju, so pokazali, da je bila največja pojavnost nasilja med anketiranci prav na področju denarnih prejemkov, oprostitvev plačil, področju dela z družino in prvi socialni pomoči (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, 2024).

Ne glede na pogostost srečevanja z vprašanji varnosti pa imajo vse socialne delavke in delavci pravico delati v varnem okolju in se zavzemati za varne pogoje za delo. Osebe, ki bi poročale o zaskrbljenosti glede stopnje lastne varnosti in zaprosile za pomoč, z namenom zagotovitve lastne varnosti, morajo biti do tega tudi upravičene, zaradi česar ne smejo biti deležne očitkov in obtožb sodelavcev ali ukrepov nadrejenih, ki bi izhajali iz dvoma o njihovi kompetentnosti (The National Association of Social Workers, 2013, str. 7).

Konvencija o odpravi nasilja in nadlegovanja v svetu dela (2019), (v nadaljevanju Konvencija 190), v 10. členu zapiše, da mora vsaka država članica sprejeti ukrepe, vezane na poročanje in reševanje konfliktov v primeru nasilnega dogodka ali nadlegovanja na delovnem

mestu, s katerimi mora biti ustrezno poskrbljeno za varstvo pridobljenih podatkov in zaupnosti vpletenih oseb, kjer ne sme priti do zlorabe zahtev osebe glede njene zasebnosti. Prav tako je v istem členu zapisano, da je potrebna zagotovljena »zaščita pred viktimizacijo ali povračilnimi ukrepi proti pritožnikom, žrtvam, pričam in žvižgačem« (Konvencija 190, 2019).

Uvodna določila Kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2021, str. 1) omenjajo vse večjo kompleksnost in nepredvidljivost današnjih družbenih razmer in okolja. Tu je izpostavljena pomembnost znanj, kamor sodijo tudi tista, s katerimi je moč vplivati na zakonske uredbe socialne politike in na razvoj področja z namenom doseganja pravičnejših odnosov in dostojnih pogojev življenja za vse posameznike. Obenem pa kodeks med etična načela uvršča tudi odnos do širšega okolja, kjer je omenjena pomembnost ravnanja zaposlenih socialnih delavk in delavcev na področju zavzemanja za zakonodajne spremembe in rešitve, ki bi prispevale k izboljšanju življenjskih razmer uporabnikov. Delavci in delavke so dolžni s svojim znanjem prispevati k izboljšanju sistema, v katerem delujejo tudi sami (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021, str. 6). Če se nekoliko oddaljimo od uporabnikov in uporabnic pa se lahko vprašamo naslednje, in sicer kolikšna je stopnja prizadevanja za izboljšanje pogojev in razmer, v katerih delujejo socialne delavke in delavci. Tako kot je temeljno, da se stroka socialnega dela zavzema za politiko in zakonodajo, ki lahko vpliva na izboljšanje življenjskih razmer uporabnikov in uporabnic storitev, je potrebno tudi nasprotno, in sicer da postanejo socialne delavke in delavci zagovorniki samih sebe pri zavzemanju za doseganje premišljenih pogojev za opravljanje dela, kjer bo zmožnost ohranjanja lastne varnosti zagotovljena.

Po besedah Goričan (2024) z Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti naj bi ministrstvo od leta 2019 prejelo številne pobude o tem, da je potrebno situacijo glede prisotnosti nasilja na centrih za socialno delo vzeti resno, saj gre za povečano število nasilnih situacij in strokovnih delavk ter delavcev v stiski, ki potrebujejo zaščito (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, 2024).

V letošnjem letu 2024 se je raziskovala pojavnost nasilja na Centru za socialno delo Ljubljana, ki zajema delovanje osmih enot. Med 142 zaposlenimi je bila izvedena anketa, ki je obravnavala verbalno in psihično, fizično, spolno nasilje in zalezovanje na delovnem mestu, za obdobje zadnjih petih let. Rezultati so pokazali, da se je 82 odstotkov anketiranih oseb že soočilo z vsaj eno obliko verbalnega nasilja s strani uporabnikov pri svojem delu, kjer je

najpogosteje šlo za poniževanje, zaničevanje in pripombe, zmerjanje, prepiranje in vpitje med opravljanjem storitve. 83 odstotkov je izrazilo strinjanje s tem, da jim je izkušnja z doživetim verbalnim ali psihičnim nasiljem prinesla dodaten strah pred občutkom varnosti na delovnem mestu. Pri več kot polovici oseb, ki so doživele obliko nasilja, je šlo za doživljanje oblike fizičnega nasilja, kot so kretnje, žuganje, vdiranje v osebni prostor, 37 odstotkov od njih pa jih je izkusilo razbijanje, uničevanje, metanje predmetov v času opravljanja storitev z uporabniki. Slaba polovica vprašanih je odgovorila, da je nasilje že prijavila, izstopa pa podatek, da obstaja strah pred prijavo dogodka, ker bi lahko zaradi razkritja identitete, domačega naslova strokovnega delavca prišlo do morebitnih posledic, njegove izpostavljenosti, ranljivosti. Več kot polovica zaposlenih je dogodek tako želela prijaviti, vendar ga zaradi strahu pred morebitnimi posledicami ni. Med predlogi, izraženimi med udeleženci okrogle mize, je bil tudi ta o spremembi kazenskega zakonika, kjer bi strokovne delavke in delavci pridobili status uradne osebe. Na ta način osebi ne bi bilo potrebno vložiti civilne prijave in se izpostavljati z imenom in priimkom, saj bi bil proces izpeljan po uradni dolžnosti (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024). Udeleženka okrogle mize, ki opravlja delo socialne delavke, je povedala: »Vprašati se je treba, kaj za osebo pomeni, da mora situacijo prijaviti z osebnim imenom, prebivališčem, ko gre za storjeno kaznivo dejanje nad njo, se kasneje sama sebe zastopati na sodišču, s pomočjo tožilcev, predvsem pa tudi kakšne so posledice, ki jih to pusti na njej« (Udeleženka okrogle mize o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

Na CSD Ljubljana so sprejeti določeni protokoli delovanja v primeru stika z nasilnim uporabnikom oziroma tretjo osebo, kjer bi lahko prišlo do pojava nasilja. Večina zaposlenih anketiranih oseb je mnenja, da je s sprejetimi protokoli delovanja v primeru stika z nasilnim uporabnikom seznanjena, kjer se 90 odstotkov od njih poslužuje predvidenih preventivnih ukrepov, ko obstaja povečano tveganje, da bi lahko pri stikih z določenimi uporabniki prišlo do nasilnega vedenja. Rezultati ankete so pokazali, da se zaposleni poslužujejo načinov dela, kjer lahko omenimo delo v paru, delo v prostorih z dvema izhodom, delo pri odprtih vratih, seznanjanje sodelavcev s tem, da bi lahko prišlo do nasilnega dogodka (z namenom, da obvestijo o morebitni potrebi po interveniranju). Anketa je pokazala tudi rezultate glede počutja zaposlenih pri obravnavi nasilnega uporabnika, kjer jih je veliko odgovorilo, da se počutijo prestrašene, ogrožene, nemočne ukrepati. Številni zaposleni so mnenja, da je s strani vodstva v primeru varnostnega dogodka storjeno premalo. Med predlaganimi možnostmi doseganja povečanega občutka varnosti na delovnem mestu je bila vpeljava uniformirane osebe ali

varnostnika, usposobljen informator, ki bi opravljal delo varnostnika, precej pa jih je poudarilo tudi potrebo po ustreznih delavnicah in teoretskih usposabljanjih. Približno polovica anketiranih oseb meni, da usposabljanj ni oziroma jih ni bilo dovolj (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

ORGANIZACIJSKI VIDIK VARNOSTI

PREVENTIVNI STRATEŠKI UKREPI ORGANIZACIJE

Pomembni so preventivni ukrepi, ki jih organizacija sprejema z namenom zmanjšanja tveganja za pojav nasilnih incidentov v prihodnosti. Takšen pristop vključuje analiziranje in razumevanje preteklih dogodkov, da bi se lahko izognilo ali preprečilo pojav prihodnjih. Pri obravnavi preteklih dogodkov je potrebno upoštevati različne elemente, ki pomagajo pri njihovem razumevanju. Mednje sodijo vrsta incidenta, ki opisuje vrsto pojavljenega nasilja (na primer grožnje, ustrahovanje, uporaba fizične sile, zalezovanje); razsežnosti incidenta, s katerimi se določajo posledice incidenta na psihično in fizično zdravje zaposlenih ter na finančno stanje organizacije v obliki višine denarnih stroškov; opredelitev oseb, ki so bile prisotne za čas incidenta; pomanjkljivosti v načrtu postopanja, s katerimi se je otežilo ali onemogočilo reševanje situacije (okoljski dejavniki, procesni dejavniki); potrebna usposobljenost zaposlenih za zmanjševanje tveganja; in ocena obstoječih varnostnih ukrepov ter vrzeli v varnostnih postopkih (The National Association of Social Workers, 2013, str. 11-12).

Brečko piše o preventivnih strateških ukrepih organizacije pri preprečevanju in reševanju mobinga na delovnem mestu, ki jih lahko s pomočjo avtoričine opredelitve pojma zunanjega mobinga uporabimo tudi v primeru navezovanja na nasilje s strani uporabnikov. Med ukrepe sodi izobraževanje zaposlenih o pojavnih oblikah nasilja in ukrepih za njegovo reševanje; izobraževanje vodstva za preprečevanje neprimernega vedenja znotraj organizacije; jasna opredelitev vlog pri reševanju nasilja, pri čemer je ločena vloga vodstva in nadrejenih, vloga sodelavcev ter vloga predstavnikov sindikata in sveta delavcev; sprejemanje notranjega akta o preprečevanju nasilja s strani tretjih oseb in ob tem določanje pooblašcene osebe za omenjeno področje; sprejemanje zaveze delodajalca in delavcev o prizadevanju obeh strani za upoštevanje ukrepov za preprečevanje nasilja; poenotenje vodstvenih slogov; izboljšanje komunikacijskih spretnosti in pridobivanje znanja o nenasilni komunikaciji; vzpostavljanje delovne klime, ki upošteva timsko delo; in komuniciranje pomena etičnega ravnanja (Brečko, 2014, str. 87-91).

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (*ZVZD-I*) omenja tudi dolžnost delodajalca, da poskrbi za neposredno vključenost zaposlenih v upravljanje področja varnosti in zdravja pri delu. To pravico zaposleni uresničujejo s predstavniki sveta delavcev ali delavskim zaupnikom za področje varnosti in zdravja pri delu, o čemer piše 45. člen omenjenega zakona. 3. člen zakona poda razlago delavskega zaupnika, kjer je ta razložen kot »predstavnik delavcev, ki ima položaj in vlogo sveta delavcev« (*ZVZD-I*, 2011).

46. člen omenja, da se je delodajalec dolžan z delavci ali predstavniki posvetovati o vsakršnih varnostnih ukrepih, ki bi lahko vplivali na varnost in zdravje zaposlenih, kamor sodi tudi posvetovanje o oceni tveganja, obveščanje zaposlenih in organizacija njihovega usposabljanja. V 48. členu pa so zapisane pravice in obveznosti sveta delavcev ali delavskega zaupnika, med katere sodijo:

- »Svet delavcev ali delavski zaupnik za varnost in zdravje pri delu lahko od delodajalca zahteva sprejetje ustreznih ukrepov ter pripravi predloge za odpravo in zmanjšanje tveganj za varnost in zdravje pri delu.
- Delavci ali njihovi predstavniki za varnost in zdravje pri delu lahko zahtevajo nadzor pristojne inšpekcije, kadar menijo, da delodajalec ni zagotovil ustreznih varnostnih ukrepov.
- Predstavnik sveta delavcev ali delavski zaupnik za varnost in zdravje pri delu ima pravico prisostvovati inšpekcijskemu nadzoru, kadar ta opravlja nadzor nad zagotavljanjem varnosti in zdravja pri delu ter izraziti svoja opažanja.
- Delodajalec mora seznaniti svet delavcev ali delavskega zaupnika za varnost in zdravje pri delu ter sindikate pri delodajalcu z ugotovitvami, predlogi ali ukrepi nadzornih organov.
- Delodajalec mora za izvajanje nalog članov sveta delavcev oziroma delavskega zaupnika za varnost in zdravje pri delu zagotavljati ustrezne oblike usposabljanja.« (*ZVZD-I*, 2011).

Brečko izpostavi zgodnje strateške ukrepe organizacije v primeru mobinga, ki jih bom prilagodila za primer nasilja s strani uporabnikov na delovnem mestu. Tej so relevantni v primeru preventivnega delovanja organizacije. Med drugimi mednje sodijo takojšnje ukrepanje v primerih prepoznane neprimerne oblike vedenja in ravnanja, sistem prijave nasilja brez strahu pred tem, da bil prijavitelj deležen sankcij zaradi opravljenega dejanja, in nenehno usposabljanje ter ustrezna kompetentnost pooblaščenca za obravnavo nasilja s strani tretjih

oseb. Prav tako lahko pozne strateške ukrepe za primer mobinga, ko do incidenta že pride, ponovno interpretiramo tudi za področje nasilja s strani uporabnikov. Sem tako spadajo ukrepi organizacije, ki služijo predvsem zaščititi osebe pred morebitno škodo zaradi incidenta, in so naslednji: izvedba sankcij proti storilcu zagrešenega dejanja in ustrezno obveščanje javnosti; zavarovanje žrtvine zasebnosti in integritete na podlagi zaupnosti podatkov (zavarovanje imena žrtve in storilca pred širšo javnostjo); zagotovljeno spodbudno delovno okolje za žrtev (novo ali prvotno oziroma staro delovno mesto); zagotovljen dopust z namenom poklicne rehabilitacije po dogodku; možnost dodatnega izobraževanja o temah, vezanih na izboljšanje samozavesti, samospoštovanja; dejanje je s strani organizacije potrebno obravnavati kot pomembno izkušnjo, ki predstavlja podlago za nadaljnje učenje in ozaveščanje o tematiki (Brečko, 2014, str. 91-95).

Česen in drugi zapišejo, da je za obvladovanje in preprečevanje nasilja na delovnem mestu potrebno sprejemanje takšne politike dela, kjer je jasno izražen odklonilni odnos do dejanj nasilja, in kjer so navedeni varnostni ukrepi (vključno z ozaveščanjem, usposabljanjem zaposlenih) ter možnosti svetovanja za žrtve nasilja (Česen idr., 2009, str. 10).

Socialne delavke in delavci bi se morali na svojih delovnih mestih počutiti varne. Za to pa je potrebna vzpostavljenost pogojev, ki varno prakso tudi omogočajo. Varno delovno okolje predpostavlja vključenost organizacije na vsakem koraku zagotavljanja skrbi za ohranjanje varnih pogojev za delo, in sicer od določanja preventivnih ukrepov in odgovorov na zaznavo nasilja do ustreznega oskrbovanja zaposlenih, ki so doživeli nasilje, z viri podpore in pomoči. Upoštevanje kulture varnosti znotraj delovanja organizacije zajema vzpostavljenost varnostnih politik, s katerimi se opremlja zaposlene z varnostnimi pravili, ki vključujejo zavezo vodstva k upoštevanju in zagotavljanju varnostnih pogojev za delo, predvidevajo postopanje v primeru pojava nasilnih incidentov na delovnem mestu (s strani delodajalca, uporabnikov, sodelavcev) in omenjajo vlogo delavskega zaupnika in varnostnega odbora pri nudenju podpore zaposlenim med in po morebitnem incidentu. Potrebno je tudi, da se pojavnost nasilja beleži, saj se s tem vzpostavlja sistem, kjer se z dokumentacijo primerov lahko upravlja s podatki primerov nasilnih incidentov in opravlja analize njihove pojavnosti in razsežnosti. Prav tako takšen način evidentiranja pripomore k boljši reorganizaciji varnostnega protokola in premeščanju virov tja, kamor je bolj potrebno (National association of Social Workers, 2013, str. 9-11).

Kljub preventivnim ukrepom organizacije in njeni organizaciji varnosti na delovnem mestu se nekaterih nasilnih dogodkov ne da preprečiti. V kolikor do tega pride, je dolžnost

organizacije predvsem v ravnanju, s katerim se želi izboljšati pogoje za žrtev nasilja in preprečiti podobne nadaljnje incidente. Poročilo o incidentu mora vsebovati predvsem odgovor nanj, in sicer v obliki varnostnega načrta, za katerega je potrebno njegovo spremljanje (National association of Social Workers, 2013, str. 21-22).

UKREPI ŽRTVE NASILJA

Brečko piše o formalnih ukrepih zaposlenega, vezanih na prijavo doživljanja mobinga na delovnem mestu, sama pa bom zapisane ukrepe povezala z doživljanjem nasilja s strani tretjih oseb oziroma uporabnikov. Kot prvo je potrebno, da oseba o nasilnem dogodku pisno obvesti nadrejenega, če organizacija še nima vzpostavljenih oseb, pooblaščenih za obravnavo nasilja s strani tretjih oseb. Nadrejena oseba mora po dolžnosti ukrepati. O načinu reševanja primera mora biti prijavitelj seznanjen in mora soglašati s postopkom ukrepanja. V kolikor poda lastno nestrinjanje, se lahko na ukrep tudi pritoži ali izbere druge formalne poti za reševanje situacije. Prav tako se lahko nadrejeni prijavitelja na podano prijavo ne odzove in ne ukrepa, zato je v takšnih primerih omogočeno, da lahko oseba poda prijavo na kadrovsko službo, ustrezni pooblaščenim osebam za reševanje takšnih primerov. Prijava, ki jo oseba poda pooblaščenцу za obravnavo nasilja s strani tretjih oseb oziroma uporabnikov ali nadrejenemu, mora biti pisna in vsebovati podatke o tem kaj se je zgodilo, kdo je bil povzročitelj nasilja, kje se je dogodek zgodil, kakšno je doživljanje osebe v zvezi z dogodkom, kako oseba interpretira vzrok za nastanek dogodka, ali je oseba že opozorila povzročitelja nasilja o neprimernosti ravnanja in druge osebe, kot so nadrejeni, sodelavci, družina, inšpektor za delo, sindikat, itd., ali obstajajo pričje dogodku in materialni viri, ki služijo kot dokazno gradivo, opis odziva obveščenih oseb o dogodku in morebitnih prič ter nenazadnje tudi podatek o tem, ali je oseba v zvezi z dogodkom morda že poiskala strokovno pomoč. V kolikor prijava osebe nadrejenemu ali pooblaščenцу znotraj organizacije ni učinkovita, se lahko oseba s prijavo obrne na svet delavcev ali na predstavnika sindikata, kjer se mora obveščena oseba odzvati na način, da vodstvo organizacije obvesti o dogodku. Če se oseba odloči podati pritožbo na inšpektorat za delo, je ta dolžan preveriti izpolnjevanje delodajalčeve obveznosti o zagotavljanju pogojev za dostojanstveno delovno okolje. Oseba, ki je podala prijavo, lahko izkoristi tudi možnost pravnega posvetovanja znotraj ali zunaj organizacije. Nenazadnje osebi pripada pravica do izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi, ki jo določa 112. člen Zakona o delovnih razmerjih (*ZDR-I*, 2013) (Brečko, 2014, str. 79-80).

OBLIKOVANOST IN OPREMLJENOST PROSTOROV

Med varnost na delovnem mestu sodi tudi oblikovanost prostorov na način, ki vključuje varne izhode, alarmni sistem, onemogočan dostop do nevarnih pripomočkov, varovane vzhode in izhode, osvetljenost prostorov, ločene vhode, idr. Kot uporabno sredstvo večanja varnosti na delovnem mestu se kaže tudi uporaba tehnologije, ki pa ne zmore nadomestiti ali zmanjšati potrebe po vnaprej pripravljenih varnostnih načrtih. Pripomočke lahko predstavljajo varnostne kamere, kjer je to primerno, gumbi za primer soočanja z nevarno situacijo, nameščeni v pisarnah zaposlenih, ki lahko s svojo aktivacijo sprožijo avtomatsko povezavo z drugimi organi, kot so policija in gasilci, in drugi notranji sistemi opozarjanja, ki se aktivirajo z uporabo mobilnih naprav, tihih gumbov za paniko, ključev. Obveščanje uporabnikov in uporabnic o uporabi varnostne tehnologije lahko zmanjša možnost pojavnosti nasilja v delovnih prostorih, nikakor pa ne sme postati orodje za ustrahovanje in izsiljevanje uporabnikov in uporabnic ter tudi zaposlenih (The National Association of Social Workers, 2013, str. 13-14).

TERENSKO DELO

Protokol priporočenega ravnanja v primeru izvršitve odločbe o odvzemu otroka z neposredno izročitvijo (2020) zapiše, da je v določenih primerih potrebna posebna organizacija dela zaposlenih socialnih delavk in delavcev. Sem spada tudi opravljanje terenskega dela in intervencij. Kadar je strokovni delavec ali delavka na CSD določena kot strokovna oseba, ki sodeluje pri izvršitvi odvzema otroka, to zahteva načrtovano postopanje. Odvzem otroka mora biti izpeljan z veliko mero odgovornosti, strokovnosti in skrbnosti. Socialni delavec ali delavka mora od drugih strokovnih delavcev predhodno pridobiti relevantne podatke in pomembne informacije o aktualnih razmerah v družini, kjer bo odvzem izpeljan, prav tako pa tudi informacije o specifikah, bivanjskih razmerah, vključenosti otrok v razne dejavnosti izven doma, itd. Sledi izdelava ocene stopnje tveganja, kjer se lahko ta izkaže za visoko. V tem primeru je potrebno posebej predstaviti podrobnejše življenjske razmere in specifične znotraj družine, dotedanje izkušnje centra za socialno delo na podlagi sodelovanja z družino, obenem pa se lahko predlaga tudi vključitev dodatnih služb, kot je policijsko spremstvo, zdravstveni delavci, pogajalci, psihologi, idr. Na ta način se strokovnim delavcem in delavkam tudi zagotovi večja stopnja varnosti. Ko pa se pojavi situacija, kjer gre za odvzem otroka, ki je nujen in zahteva nujno ukrepanje, ter se ob tem pričakuje tudi povečano tveganje za ogroženost (lahko zaradi upiranja, groženj), se lahko izvršitelj obrne na policijo in zaprosi za takojšnjo asistenco (Protokol priporočenega ravnanja v primeru izvršitve odločbe o odvzemu otroka z neposredno izročitvijo, 2020, str. 7-9). Kot pa zapiše Protokol (2020, str. 17), je ena od temeljnih dolžnosti

policije ta, da »pri vstopu v prostor zagotavlja asistenco upravičencem takrat, ko pride do upiranja ali ogrožanja ali če ga utemeljeno pričakujejo, pri čemer izvaja le tiste ukrepe, ki so nujni za obvladovanje upiranja oseb ali za odvrnitev napada.«

Delo, ki poteka na terenu, torej zahteva dodatne smernice za delovanje. Med primere, kjer je ocenjena visoka stopnja tveganja, lahko poleg odvzema otroka omenimo tudi obveščanje o informacijah, ki so za uporabnike nezaželene, pomoč žrtvi nasilja v družini v varno hišo, idr. Prav tako pa sta ocena okoliščin in sprejetje določenih korakov z namenom zmanjšanja tveganja za nevarnost pomembni pred vsakim terenskim obiskom uporabnika. Pred obiskom je zaželeno, da se oseba dobro pozanima o okolju, v katerega vstopa, in je tam kasneje tudi občutljiva na dogajanje okrog sebe. To vključuje zunanjo okolico, potrebno pa se je pozanimati tudi o dostopnosti in okoliščinah znotraj uporabnikovega doma, kjer se lahko zgodi, da nekateri elementi ogrožajo varnost zaposlene ali zaposlenega. O nekaterih dejavnikih se lahko oseba pozanima predhodno, kot je pridobivanje informacij o tem, kdo bo za čas obiska prisoten na domu, kje oseba stanuje, kakšna je okolica in kako je z urejenostjo dostopa, ali ima oseba zgodovino opravljanja nezakonitih dejavnosti v lastnem domu, izvajanja nasilja, aktivno uživa alkohol, droge, druge prepovedane substance, ima hujše težave v duševnem zdravju in ni zdravniško obravnavana, idr. Oseba mora predhodno oceniti tudi stanje lastne ranljivosti v prihodnji situaciji, kjer je to odvisno od tega, ali je oseba sama ali v spremstvu dodatne osebe, ali ima specifične oviranosti, ki bi lahko povečale njeno ranljivost v dani situaciji, kakšno je njeno stanje izkušenosti za tovrstno delo, od pretiranega ali nezadostnega odzivanja na varnostne grožnje, in od tega, ali je oseba ustrezno opremljena (to vključuje ustrezna oblačila in občutljivost glede izpostavljanja simbolov, ki lahko sprožijo reakcije pri drugi osebi). Vedno pa je potrebna opremljenost z delujočim vozilom, mobilnim telefonom in varnostnim načrtom, kjer lahko omenimo tudi pomembnost informiranja drugih zaposlenih o načrtovanju lastnega odhoda (The National Association of Social Workers, 2013, str. 16-18).

Ko je ugotovljeno tveganje, ki je preveliko, ali pa ga s previdnostnimi ukrepi ni mogoče zmanjšati, mora imeti zaposlen ali zaposlena možnost, da izpostavi lastne pomisleke in razvije alternativni načrt, v katerem je za podporo in izvedljivost nadaljnjega dela ustrezno poskrbljeno. Sem prištevamo možnost spremstva sodelavca ali nadrejenega osebe, organov kazenskega pregona, spremembo dneva in ure terenskega obiska ter tudi spremembo kraja srečanja na varnejše mesto (The National Association of Social Workers, 2013, str. 18-19).

TVEGANJE V SOCIALNODELOVNI PRAKSI

Stanford (2010) pravi, da se tveganje v praksi socialnega dela kaže kot izrazito moralni koncept. Kar pomeni, da se odločitve in dejanja socialnih delavk in delavcev kažejo kot zadeva etike in morale. Zaposleni in zaposlene se velikokrat znajdejo v kontekstih, kjer so primorani sprejemati odločitve, povezane z načinom lastnega nadaljnjega postopanja, kjer so nekatera dejanja bolj tvegana od drugih. Odločitve za bolj tvegana vedenja povezujemo s povečano osebno in poklicno ranljivostjo. Kljub temu pa se osebe za tvegana ravnanja vseeno odločajo, in sicer na podlagi ponotranjenega mišljenja, da je tveganje potrebno za doseganje učinkovitega zagovornišтва uporabnikov in uporabnic. Socialne delavke in delavci se zavedajo, da je namen poklica uresničevati družbene in individualne spremembe, in da je doseganje tega, znotraj njihovega delovanja, v veliki meri pogojeno prav s sprejemanjem tveganih odločitev (Stanford, 2010, str. 1077).

Stanford ter Whittaker in Havard pišejo, da se socialne delavke in delavci pri opravljanju lastnega dela pogostokrat srečujejo s povečanimi tveganji za nevarnost oziroma ogroženostjo. Velikokrat se lahko znajdejo v situacijah, v katerih se zaradi verbalnih ali fizičnih groženj s strani uporabnikov njihovo stanje ogroženosti poveča. Prav tako pa se lahko počutijo ogrožene tudi s strani obsojajočega in kritičnega okolja oziroma javnosti, kjer je poklic socialnega dela pogosto deležen medijskih kritik, usmerjenih v očrnitev posameznih delavcev in delavk ter tudi vodij (Stanford, 2010, str. 1067; Whittaker in Havard, 2016, str. 1159).

Raziskava avtorice Stanford (2010) kaže na dojemanje tveganja kot nečesa, kar je personalizirano, negativno, ogrožajoče, in katerega občutek krepi prav prisotnost strahu. Socialne delavke, ki so v raziskavi sodelovale, so poročale o lastnem doživljanju določenih uporabnikov kot takih, ki so tveganju izpostavljeni, hkrati pa tudi sami predstavljajo tveganje v odnosih z zaposlenimi. Sebe so dojemale kot nekoga, ki ga lahko uporabnik postavlja v nevaren položaj, obenem pa so same sebe dojemale kot nevarne za uporabnike v primeru, ko jim ne bi zmogle pomagati (Stanford, 2010, str. 1073).

Sobočan, kot tudi Trevithick v svojih delih pišeta o tem, da ko se socialne delavke in delavci znajdejo v delovnem odnosu z osebo, ki zavzema obrambno držo, ali pa v odnosu zaznajo sovražnost, takšno delo zahteva delovanje z mero občutljivosti pri prepoznavanju kaj se pri osebi dogaja v notranjosti, na čustveni in emocionalni ravni, ter kaj se kaže na zunanosti. Sem spada uglašenost osebe s potekom pogovora, presojanje okoliščin, ki temelji na dokazih in tudi na razumni meri uporabe intuicije, ter sposobnost prilagajanja spreminjajočemu se

odvijanju procesa, pri čemer pa je potrebno, da oseba ob vsem tem zmore delovati v smeri, kjer se dosega prvotni namen znotraj obravnavanega primera. Vse naštetost se kaže kot nasprotno praksi obrambnega socialnega dela, kjer je temeljni namen upoštevanje postopkovnih pravil, delovanje po kazalnikih uspešnosti, zasledovanje ciljev in drugih organizacijskih zahtev, kar zmore socialno delo prikazati kot tako, kjer bi njegovo usmerjenost določalo tveganje, nasprotno od potreb uporabnikov in uporabnic storitev (Sobočan, 2021, str. 110; Trevithick, 2011, str. 405).

ZDRUŽEVANJE INTUICIJE IN OBJEKTIVNEGA ZNANJA

Sicora (2021) zapiše, da je utemeljena ocena tveganja ključna za dobro prakso sprejemanja odločitev, vendar se pri presoji kaže pomemben tudi doprinos intuicije in predhodnih izkušenj. Vprašanje pa je, kako ob vpeljavi težje oprijemljivih in dokazljivih elementov, kot so vrednote in načela, dosegati čim bolj korektne procese sprejemanja odločitev. Poleg pomembnosti racionalne plati pri sprejemanju odločitev se v praksi socialnega dela priznava tudi velik pomen intuicije pri organiziranju lastnih misli in mnenj (Sicora idr., 2021, str. 3).

Curtis (2024) določa primarni funkciji intuicije, in sicer nudenje občutka gotovosti in nasprotno, opozorilnega občutka (Curtis, 2024, str. 246).

Avtor Pretz (2008, str. 555) pa definira intuitivno razmišljanje kot večdimenzionalno perspektivo, ki upošteva vse vrste informacij, ki jih običajno ni mogoče zlahka ali nedvoumno izraziti. Združevanje intuicije in objektivnega znanja se kot izrednega pomena kaže predvsem v situacijah, ki zahtevajo hitro odzivanje socialnih delavk in delavcev, kot na primer sum zlorabe otrok. Prav tako je reflektiranje prakse (znotraj supervizijskega procesa ali posvetovanja s sodelavci), kjer je oseba pri svojem delovanju upoštevala in se ravnala po lastni intuiciji, ključnega pomena za izboljšanje strokovne presoje. Refleksija namreč pripomore k izoblikovanju učinkovitega načina rabe intuicije na način, kjer se proces sprejemanja odločitev, ki ga je zaznamovalo intuitivno delovanje, poskuša razčleniti in utemeljiti. Tako lahko intuitivni proces postane bolj jasen in je moč intuicijo pri presojanju opredeliti kot pomemben element. Vendar se kljub zavedanju o pomembnosti upoštevanja intuicije kaže pogosta praksa, kjer se socialne delavke in delavci sramujejo izpostavljanja lastnih intuitivnih občutenj, saj menijo, da ta ne sodijo k strokovnosti na dokazih temelječe prakse (Sicora idr., 2021, str. 4-5).

Avtorica Cook (2017) omenja prav kontrast med načrtnim ali analitičnim utemeljevanjem in rabo intuicije, kateri pripisuje značilnost nezavednega načina. Slednjo

povezuje z nezavednim načinom razmišljanja, ki naj bi osebi omogočal hitro presojo o situaciji ali osebi. Prav tako določa intuitivne čustvene odzive, občutke in slutnje kot pomemben vir informacij za izdelavo ocene tveganja pri socialnih delavkah in delavcih, saj naj bi le ti povečevali občutljivost za prepoznavanje potencialnih pomembnih informacij (Cook, 2017, str. 431).

Nenazadnje lahko intuicija obvelja za velik doprinos v procesu sprejemanja odločitev, kjer je pomemben rek avtorice Coelho (2006, str. 117), ki pravi, da je ob delovanju, ki upošteva disciplino, pomembno upoštevati tudi intuicijo, vendar na način, kjer objektivnost pogleda ni zanemarjena.

OBRAMBNA ALI DEFENZIVNA DRŽA

Whittaker in Havard (2016) omenjata, da je obrambna ali defenzivna drža nekaj izrazito individualnega. Tudi razumevanje kaj se uvršča pod takšno obliko ravnanja variira od posameznika do posameznika, kjer avtorja omenita, da velik pomen pri razlaganju defenzivnega delovanja predstavlja subjektivna presoja. Številni avtorji omenjajo, da se o tem malo govori, čeprav obstaja splošno zavedanje, da je to v socialnem delu redna praksa (2016, str. 1171).

Avtor Harris (1987) definira obrambno prakso kot vsakršno delovanje socialne delavke ali delavca, ki bi bilo načrtno usmerjeno v namen lastne zaščite, ob tveganju delovanja v smeri poslabšanja uporabnikovega stanja, okoliščin (1987, str. 62).

Raziskava, opisana v članku avtorjev Whittaker in Havard (2016), je pokazala na prepoznavanje dveh vrst obrambnega delovanja zaposlenih socialnih delavk in delavcev. In sicer ga lahko delimo na aktivno in pasivno vedenje. Primer aktivnega vedenja lahko predstavlja dajanje prednosti postopkovnemu procesu pred uporabniki, delovanje v skladu z zakonom, četudi se to izkaže za neetično, uporaba pretirane pazljivosti ali pretiravanja pri ocenjevanju tveganja, nasprotno pa lahko za primer pasivnega vedenja navedemo načrtno izogibanje zaposlene osebe superviziji, izogibanje deljenju lastnega strokovnega mnenja in opozarjanju na opažene nestrokovne prakse, izogibanje vzpostavljanju stika z določenimi uporabniki, striktno držanje v mejah lastne poklicne vloge. Prav tako je raziskava pokazala na rezultate, ki kažejo na povezavo strahu z občutenim strahom pred tem, da bo oseba izpostavljena in očrnjena v medijih. Strah pred opravljanjem preiskave znotraj organizacije, v kateri zaposleni delajo, se je izkazal kot večji od tistega pred disciplinskim ukrepanjem delodajalca, in predstavlja enega glavnih vzrokov za zavzemanje defenzivne drže pri delovanju oseb. Ko se zaposleni odločajo

za defenzivno delovanje, to povezujemo tudi z željo po upoštevanju postopkov. Ravnanje, za katerega je značilno striktno zasledovanje predpisanih postopkov, je dojeta kot preventiva pred doživljanjem kritiziranja in obsojanja v primeru, da pride do morebitnih težav (Whittaker in Havard, 2016, str. 1165-1667). Prav tako so osebe mnenja, da je pri delovanju znotraj okoliščin, ki so same po sebi tvegane in nepredvidljive, varneje delovati na način, ki vključuje strogo upoštevanje pravil in postopkov.

Whittaker in Havard (2016) zapišeta, da čeprav je defenzivno delovanje lahko dojemano kot načrtno vedenje, so rezultati omenjene raziskave pokazali na drugačno perspektivo, ki vključuje omenjeno delovanje kot nekaj subtilnejšega in del nezavednega. Raje kot proces, ki je nameren, je delovanje dojeta kot del organizacijske kulture oziroma kot prevzeto vedenje od ostalih sodelavcev (Whittaker in Havard, 2016, str. 1177).

Obrambna drža se izkaže za pomembno takrat, ko omogoča, da oseba nekaj stori za uporabnika, drugič pa lahko služi temu, da se ta izogne odgovornosti oziroma lastnemu tveganju. Vedno pa je potrebno zavzemanje takšne drže ustrezno utemeljiti na način, ki zahteva ubeseditev zakaj je bila takšna odločitev sprejeta. Potrebno je lastne zadržke prepoznati in jih izpostaviti. Če se zavzemanje omenjene drže zgodi v situaciji, kjer oseba zavzema poklicno identiteto, to še ne pomeni, da je uporabnik ali uporabnica puščena na cedilu in brez pomoči. O tem spregovori tudi Kodeks etike socialnih delavk in delavcev v Sloveniji (2021) ko zapiše: »Če socialna delavka ali socialni delavec že ob prvem stiku oceni, da ne more nuditi strokovne pomoči uporabnici ali uporabniku zaradi pomanjkanja ustreznega znanja ali drugih nepremostljivih ovir, mora o tem uporabnico ali uporabnika informirati na zanjo oziroma zanj sprejemljiv način in tako, da s tem ne bo povzročila ali povzročil, da uporabnica ali uporabnik izpade iz sistema storitev. Storit mora vse, da uporabnici ali uporabniku zagotovi potrebno pomoč pri ustrezni strokovni osebi« (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev v Sloveniji, 2021, str. 4). Socialni delavec ali delavka mora znati razmišljati na način, kjer upošteva alternativne rešitve in posledice posameznih ravnanj. Vsekakor pa je legitimno upoštevati tveganje, četudi je to le tveganje za socialno delavko ali delavca. V kolikor oseba začuti strah, mora občutja nasloviti in jim pripisati ustrezno vrednost.

Dodatno Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu (2018) omenja poklicno integriteto socialnih delavk in delavcev in med drugim izpostavi točko, ki poudarja pomen pozornega in premišljenega sprejemanja odločitev. Pogosto se namreč zgodi, da pride do navzkrižja odgovornosti, ki jih socialna delavka ali delavec v določenem trenutku ima do

različnih akterjev, s katerimi vstopa v odnose, bodisi do delodajalca, uporabnika in drugih, ter tudi do sebe. Tu nastopi potreba po skrbni presoji o možnostih nadaljnjega postopanja, kjer je potrebno upoštevanje minimalizacije škode za vse akterje. Socialne delavke in delavci morajo biti pripravljeni na vstopanje v dialog, v katerem razgrinjajo možne izbire za ravnanje in zmorejo sprejemati odločitve, ki jih lahko zakonsko, dokazno in etično tudi utemeljujejo (Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem varstvu, 2018, str. 8).

Whittaker in Havard (2016) omenita, da se občutek varnosti pri socialnih delavkah in delavcih ne zmanjša zgolj takrat, ko bi se počutili ogroženo s strani tretje osebe. Prepoznavamo lahko torej tudi strah pred prakso, ki vključuje spregledanje dejstva ali informacije, ki bi se v obravnavi določenega primera izkazala za izredno pomembno ali ključno. Ta strah lahko zaposlene spodbuja k zavzemanju večje defenzivne drže, ki deluje z namenom zaščite organizacije oziroma sistema. Določene perspektive o socialnem delu zagovarjajo prehod od delovanja, ki zasleduje potrebe, do delovanja, ki se odziva v skladu z zaznano stopnjo tveganja. To lahko rezultira v praksi socialnega dela, ki je bolj defenzivna, in kjer je delovanje, ki upošteva moralni pogum, manj pogosto (Whittaker in Havard, 2016, str. 1159).

Trevithick (2011) zapiše, da lahko osebe lastno obrambno držo zmanjšajo ali se je znebijo takrat, ko občutijo varnost. Takšna situacija pa lahko postane možna v primeru, ko je osebi zagotovljeno ustrezno okolje, predvsem tisto, kjer se večinoma zadržuje (Trevithick, 2011, str. 401).

Stanford (2010) pravi, da se kot pomemben element podpore pri odločanju socialnih delavk in delavcev za tvegana ravnanja kaže organizacijska podpora. Obrambna ali konservativna praksa delovanja se največkrat pojavi v primerih, ko oseba začuti, da je njena čustvena ali fizična varnost morda ogrožena. Tu je pomembna tudi vloga organizacij, in sicer v njihovem razmisleku o lastni odgovornosti za prekinitev povezovanja odločanj za tvegana ravnanja s prakso, ki je nezaželena, in se ji je boljše izogibati (Stanford, 2010, str. 1078).

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Ker je tema varnosti vedno bolj prisotna v družbenih diskurzih, je pritegnila mojo pozornost tudi pri odločanju za temo lastnega raziskovanja. O pojavnosti nasilja slišimo vse pogosteje, predvsem v javnih ustanovah, kjer prihaja do stika med zaposlenimi in uporabniki storitev.

Čufar (2024) pove, da »nasilje prevzema nove oblike in se s časom spreminja. Ne gre samo za količino nasilja, ki se dogaja, temveč tudi za njegovo kvaliteto in našo senzibilnost zanj«. Različne oblike nasilja pripomorejo k temu, da se osebe počutijo nelagodno še preden začnejo z vstopanjem v medsebojne odnose, tako na delovnem mestu kot v zasebnem življenju. Vse več pa je prisotnega normaliziranja in banaliziranja nasilja, posebej v primerih, ko se nas pojavnost le tega osebno ne zadeva (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

Tako se postavlja ključno vprašanje, in sicer kako pristopiti k temu, da bi se ustvarjalo še varnejše okolje, ki ne bi dopuščalo pojavnosti oblik nasilja ter nikakršne tolerance do izvajanja le tega. Obenem pa se je potrebno vprašati tudi kako poskrbeti za to, da se bodo socialne delavke in delavci na delovnem mestu počutile dovolj opremljene in okrepljene za soočanje z varnostnimi situacijami in ne bodo v dilemi kako postopati v primeru prepoznavanja pojavnosti nasilja, zaradi občutka o prenizki zagotovljeni stopnji nudenja ustrezne zaščite zaposlenim po izpostavljanju.

Sama sem študijsko prakso večkrat opravljala na centru za socialno delo in sem se prav na podlagi tega odločila, da bo ta predstavljal moje raziskovalno okolje. Predstavlja pa tudi delovno okolje, ki ponuja možnost zaposlitve za bodoče strokovne delavce in delavke, zato so rezultati raziskave relevantni tako za razvijanje področja, ki ureja varnost zaposlenih na centrih za socialno delo, kot tudi zame, ki sem trenutno v procesu izobraževanja za opravljanje poklica. K raziskovanju tega področja pa so me nagovorili tudi nekateri pogovori z zaposlenimi med opravljanjem študijske prakse, ko so strokovne delavke večkrat spregovorile o lastnih izkušnjah z različnimi oblikami nasilja in s tem poudarile visoko stopnjo lastne izpostavljenosti soočanju z nasiljem na delovnem mestu. Tako me je začelo zanimati na kakšne načine so osebe pri opravljanju dela zavarovane, kakšni so zaščitni ukrepi organizacije in zaposlenih samih, česa se lahko poslužujejo v primeru varnostnih incidentov, na kaj se v takšnih primerih največkrat zanašajo ter kakšne so oblike podpore, ki so jim na delovnem mestu na voljo.

Vodilo mojemu raziskovanju predstavljajo vprašanja, na katera sem poskušala odgovoriti z izvedbo kvalitativne raziskave. Ta so naslednja:

1. Kakšno je mnenje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo o občutku lastne varnosti na delovnem mestu in kateri so dejavniki, ki vplivajo nanj?
2. Kakšno je mnenje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo o lastnih in organizacijskih varnostnih ukrepih na delovnem mestu?
3. Kakšni so predlogi zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo
4. za povečanje varnosti na delovnem mestu?
5. Kakšno je mnenje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo o lastni kompetentnosti in opremljenosti z znanjem za postopanje v potencialno nevarnih situacijah na delovnem mestu?
6. Kakšne so izkušnje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo z varnostnimi incidenti na delovnem mestu in kakšni so bili njihovi načini postopanja v teh situacijah ter njihovo doživljanje?
7. Kakšno je mnenje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo o prijavljanju varnostnih incidentov na delovnem mestu?
8. Kakšno je mnenje zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo o varnostni problematiki na delovnem mestu in kakšni so njihovi predlogi za spremembe?

3. METODOLOGIJA

Vrsta raziskave

V svoji magistrski nalogi sem se odločila za izvedbo kvalitativne raziskave. Izkustveno gradivo, pridobljeno v procesu raziskovanja, tako predstavljajo besedni opisi. Tej se navezujejo na obravnavano tematiko, v mojem primeru na občutek varnosti pri zaposlenih socialnih delavkah in delavcih pri opravljanju svojega dela na centru za socialno delo, in niso številčni (Mesec, 2019, str. 11).

Raziskava je empirična, saj je pridobljeno gradivo novo in neposredno izkustveno. Je tudi eksplorativna ali poizvedovalna, kjer je prizadevanje usmerjeno v spoznavanje nekega novega področja, odkrivanje z njim povezane problematike, in v zastavljanje preverljivih raziskovalnih vprašanj (Mesec, 2009, str. 84).

Med značilnostmi eksplorativne raziskave sta uporaba manj sistematičnih postopkov zbiranja in analiziranja gradiva ter izbira proučevanja manjšega števila primerov namesto celotne izbrane populacije (Mesec, 2009, str. 80).

Sama sem s pomočjo izvedbe fokusnih skupin zbirala besedne opise oziroma gradivo s strani zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centru za socialno delo, kjer me je zanimalo in sem želela raziskati njihov občutek varnosti pri opravljanju svojega dela.

Teme, ki sem jih želela raziskati, so naslednje:

9. mnenje zaposlenih o občutku lastne varnosti na delovnem mestu in dejavnikih, ki vplivajo nanj
10. mnenje zaposlenih o lastnih in organizacijskih varnostnih ukrepih na delovnem mestu
11. mnenje zaposlenih o predlogih za povečanje varnosti na delovnem mestu
12. mnenje zaposlenih o lastni kompetentnosti in opremljenosti z znanjem za postopanje v potencialno nevarnih situacijah na delovnem mestu
13. izkušnje zaposlenih z varnostnimi incidenti na delovnem mestu in njihovo postopanje v teh situacijah ter doživljanje
14. mnenje zaposlenih o prijavljanju varnostnih incidentov na delovnem mestu
15. mnenje zaposlenih o varnostni problematiki na delovnem mestu in njihovi predlogi za spremembe

Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Uporabljen merski instrument, ki predstavlja vir kvalitativno pridobljenih empiričnih podatkov, so bile vnaprej pripravljene smernice za delno strukturirano fokusno skupino (se nahajajo v prilogi številka 1). Smernice so predstavljale 11 vprašanj odprtega tipa in so bile postavljene z namenom lažjega usmerjevanja poteka fokusne skupine, kjer je vodilo predstavljala želja po raziskovanju pogledov sodelujočih na obravnavano tematiko. Vprašanja so služila kot opora pri vodenju fokusne skupine, kjer so se ta dokončno izoblikovala znotraj enkratne interakcije z udeleženci skupine.

Fokusna skupina je ena od kvalitativnih metod zbiranja in analiziranja podatkov. Gre za usmerjeno raziskovanje, kjer posamezniki znotraj pogovora obravnavajo vnaprej znano temo po predvidenem načrtu poteka. Pomembna značilnost omenjene metode je tudi ta, da udeležencem omogoča razmišljanje in ubeseditev lastnega pogleda ob seznanjanju s pogledi drugih. Raziskovalcem uporaba metode omogoča odkrivanje pomena določenih tem za udeležence skupine in razlago specifičnih pojavov in stališč, obenem pa lahko pogovor znotraj skupine tudi spodbudi nove ideje, poglede in potencialne rešitve, vezane na obravnavano tematiko. Dinamika fokusne skupine nenazadnje omogoča osredotočanje na teme, pomembne za raziskovanje, in jo uvrščamo med prednosti takšne metode zbiranja kvalitativnih podatkov (Rihter, 2008).

Sama sem se odločila za manj strukturiran pristop, saj sem želela razumeti način razmišljanja sodelujočih članov skupine. Sprva sem imela pripravljen strukturiran nabor vprašanj, ki so me zanimala, in ki sem jih želela udeležencem postaviti, tekom pogovora pa sem delovala na način, da sem sledila interesom in predvsem zanimanju sodelujočih za določene teme. Vprašanja si niso sledila po točnem vrstnem redu, ampak sem jih postavljala reaktivno na nazadnje povedano. Časovni okvir je bil postavljen zgolj okvirno, odstopanja pa so se pojavila v primeru stopnje zavzetosti oziroma aktivnosti sodelujočih v skupini.

Populacija in vzorčenje

Populacijo v raziskavi predstavljajo osebe s socialnodelovno izobrazbo, zaposlene na centru za socialno delo v Sloveniji. Zaradi prevelike številčnosti populacije in s tem povezane oteženosti zajemanja vseh, sem se odločila za vzorčenje. Vzorec tako predstavljajo osebe s socialnodelovno izobrazbo, zaposlene na enotah centra za socialno delo Severna Primorska, in sicer na enotah Nova Gorica, Tolmin, Ajdovščina in Idrija. Je neslučajnostni priložnostni in zajema 15 oseb, kjer so vse enote vzorca ženskega spola. Takšno strukturo po spolu lahko

interpretiramo s pomočjo zavedanja, da na centrih za socialno delo v Sloveniji prevladuje zaposlen strokovni kader ženskega spola.

Vsaka enota populacije torej ni imela enakih možnosti za to, da bo izbrana v vzorec, dodatno pa je k izbiri pripomogel tudi dejavnik dostopnosti oseb. Z izbiro takšnega vzorca posledično tudi pridobljenih rezultatov ni primerno posploševati na celotno populacijo (Mesec, 2019, str. 153).

Z vsake enote sem si želela pridobiti 4 osebe, kjer bi se njihova področja dela razlikovala. Področja, na katerih delujejo, so naslednja: uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, prva socialna pomoč, osebna pomoč, preživnine, nasilje v družini, ukrepi za zaščito otrok, varstvo otrok in družine, rejništvo, varstvo odraslih, pomoč družini za dom, skrbništvo, pomoč na domu, starševsko varstvo.

Nazadnje je zaradi bolezni ene osebe vzorec predstavljal 15 oseb. Do oseb v vzorcu sem prišla na način, da sem zaposlene osebe, ki delujejo na področjih denarnih prejemkov in subvencij, varstva otrok in družine, varstva odraslih ter socialnovarstvenih storitev na centru, povabila k sodelovanju v raziskavi na način, da sem jih kontaktirala preko elektronske pošte ali preko telefonskega klica.

Zbiranje podatkov

Za zbiranje empiričnega gradiva sem se posluževala spraševanja. Na ta način sem pridobila podatke, primerne za izvedbo kvalitativne analize. Uporabljeno metodo za zbiranje (in kasneje analiziranje) gradiva je predstavljala fokusna skupina. Oblikovala sem vnaprej pripravljene smernice, ki so mi služile kot vodilo pri kasnejši izvedbi fokusnih skupin. Te so bile odprto zastavljene, saj sem se želela tekom pogovora vseskozi prilagajati sodelujočim na način, da sem odvijanje tem prepustila njihovemu interesu. Pogovor sem tako usmerjala na podlagi tega, kar je bilo nazadnje omenjeno, kjer so pripravljene smernice služile bolj kot opomnik na teme, ki jih je pomembno in potrebno izpostaviti, vrstni red pa je bil pri vsakem opravljenem pogovoru drugačen. Sodelujoče v fokusni skupini sem usmerjala zgolj takrat, ko sem v pogovor želela vpeljati novo temo ali postaviti podvprašanje na povedano, preostali čas pa sem želela prepustiti njihovemu izražanju in sporočanju lastnih prispevkov.

Izvajanje fokusnih skupin je potekalo v časovnem obdobju med mesecem oktobrom in decembrom 2024. Vsaka fokusna skupina se je odvila v prostoru tiste enote centra za socialno delo Severna Primorska, ki velja za območje delovnega mesta zaposlenih znotraj posamezne skupine. Takšna odločitev je pripomogla k lažšanju odvijanja samega procesa izvedbe fokusne

skupine za sodelujoče, saj jim ni bilo potrebno zapuščati delovnega mesta in je bilo to zanje najbolj priročno. Prostor za pogovor je tako v vseh primerih predstavljala večja prosta soba, ki je bila v tem času na voljo in prosta za uporabo. Zagotavljanje umirjenega okolja, kjer so bili doseženi pogoji za intimno medsebojno sodelovanje med sodelujočimi v skupini, je bistveno vplivalo na pridobivanje bolj kakovostnih in poglobljenih podatkov. Trajanje fokusnih skupin je bilo zgolj okvirno predvideno in določeno na začetku vsakega srečanja, kjer sem upoštevala predvsem časovne omejitve sodelujočih v skupini. V primeru, da se je nekje odpiralo več prostora za pogovor o določeni temi, se je trajanje skupine tudi nekoliko podaljšalo. Pogovor vsake fokusne skupine sem ob privolitvi sodelujočih snemala, saj mi je to omogočalo lažje in bolj zavzeto sledenje in vključevanje v proces, hkrati pa je bilo to ključno za izvedbo korektnih transkriptov pogovorov znotraj vseh fokusnih skupin. Pred začetkom pogovora znotraj vsake fokusne skupine sem uvodoma sodelujoče povabila k sodelovanju in jih seznaniła z obravnavano tematiko. Prav tako sem jim pojasnila, da bodo njihovi odgovori anonimizirani in uporabljeni zgolj v študijske namene. Ob zaključevanju vsake skupine sem se vsem sodelujočim zahvalila za čas in pripravljenost za sodelovanje ter za njihove dragocene prispevke.

Obdelava in analiza podatkov

Pridobljeno gradivo sem uporabila za izvedbo kvalitativne analize. Rihter (2009) zapiše, da gre pri analizi podatkov fokusne skupine za subjektivni proces poslušanja in interpretiranja izrečenega.

Ker je bilo zbrano gradivo snemano, sem prvo izdelala transkripte pogovorov fokusnih skupin. To mi je omogočilo, da sem pridobljene informacije zbrala na eno mesto, pri čemer sem si pomagala z uporabo računalniškega dokumenta Word. Nerelevantne podatke, ki se na obravnavano tematiko niso navezovali, sem iz transkriptov izločila, prav tako pa sem upoštevala tudi načelo varstva osebnih podatkov uporabnikov in uporabnic, kjer sem informacije, ki bi lahko pripomogle k razkrivanju njihovih identitet, izpustila ali ustrezno preoblikovala.

Izdelane transkripte vseh štirih fokusnih skupin sem označila z zaporednimi črkami abecede od A do D. Identitete sodelujočih sem anonimizirala na način, da sem ohranila zgolj njihove začetne črke imen.

a) Določitev enot kodiranja

V vsakem transkriptu posamezne fokusne skupine sem enote za kodiranje določala na način, da sem besede, dele stavkov ali cele stavke podčrtala in označila s črko in številko (npr. A1, B3, C2).

b) Odprto kodiranje

Podčrtanim besedam, delom stavkov ali celotnim stavkom, ki sem jih določila za enote kodiranja, sem pripisala pojme. Te sem združevala v posamezne kategorije, katerim sem nato določala še nadkategorije in ustrezne teme. Prikaz tega predstavlja ustvarjena tabela s stolpci, ki označujejo izbrano zaporedno enoto kodiranja (npr. A5), in vrsticami, ki označujejo vsebino izbrane enote kodiranja, pojme, kategorije, nadkategorije in teme.

Primer:

OZNAKA	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
B9	Na splošno imam kar dober ta temeljni občutek, da se počutim varno, tudi v službi	Kar dober temeljni občutek varnosti v službi			Občutek lastne varnosti na delovnem mestu
B10	v trenutkih, ko gre kaj narobe, da recimo začne ena stranka groziti, in je na drugi strani tudi potencialno nevarna, potem se ta občutek zelo zamaje	Občutek varnosti se zamaje, ko je uporabnik potencialno nevaren, grozi	Lastnosti uporabnikov	Drugi dejavniki	Občutek lastne varnosti na delovnem mestu
B11	Kar pomaga tukaj je to, da imamo varnostnico. To je zame zelo pozitivno, za moje dožemanje občutka varnosti, ker imam vseeno občutek, da nekdo nekje je	Varnostnica pozitivno vpliva na občutek varnosti	Varnostna služba	Organizacijski dejavniki	Občutek lastne varnosti na delovnem mestu
B12	v primerih, ko gre za bolj delikatne zadeve, jo prosim, če se lahko takrat večkrat sprehodi mimo mojih vrat	Prosi varnostnico, če se sprehodi mimo njenih vrat pisarne		Preventivni ukrepi	Opremljenost za ravnanje v varnostnih situacijah

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja

c) Osnovno kodiranje

Napravila sem tudi osnovno kodiranje, s čimer sem želela urejene pojme, kategorije in nadkategorije urediti še hierarhično in s tem doseči večjo preglednost nad rezultati. Pod vsako temo sem zvrstila ustrezne nadkategorije in njim pripadajoče kategorije ter naprej pojme. Teme sem označila z velikimi tiskanimi črkami, nadkategorije z odebeljenim tiskom in kategorije z odebeljenim podčrtanim tiskom.

Primer:

OSEBNE IZKUŠNJE V VARNOSTNIH SITUACIJAH
- Vse že imele izkušnjo (C27)
Postopanje
- Asistenca policije (C97)
- Vstop v dom uporabnika brez posebne zaščite, za razliko od policistov v spremstvu (A66)
- Odprta vrata in povečana pozornost, trkanje na vrata in preverjanje (D33)
- Naredila varnostni načrt zase zaradi groženj (D37)
- Parkirala drugje, najela garažo, ni šla sama na malico, ni zapuščala prostorov, se ni sprehajala sama (D38)
- Gre na teren kljub nelagodju, ker ji pretehta to, da bo lahko ocenila situacijo in to tudi uspela zagovarjati (D87)
- Priprava načrta sedežnega reda v okviru individualne projektne skupine zaradi verbalno nasilnega uporabnika (D89)
- Opozorila na potrebo po spoštljivem obnašanju in na posledice v nasprotnem primeru (tudi na to, da bo po potrebi poklicala policijo) (D90)
- Skritje (C28)
- Umikanje iz primera zaradi ogroženosti (C38)
Komunikacija
- Reševanje situacije s pogovorom (A45)
- Poskušala pomiriti s pogovorom (B92)
- S pogovorom je uspelo speljati situacijo (B111)
- Znotraj pogovora so postavljene meje (A69)

Tabela 2: Primer osnega kodiranja

Končano kodiranje besedila je predstavljalo vodilo za zapis rezultatov, razprave, sklepov.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

V tem poglavju bom v nadaljevanju prikazala končne rezultate raziskave, kjer se bom poskušala navezati tudi na druge teorije in posamezna pričanja, relevantna za obravnavano temo. Raziskovane teme so določene kot podpoglavja, kjer sem znotraj vsakega predstavila izpostavljene podteme, znotraj kodiranja določene kot nadkategorije in kategorije. Med raziskovanimi temami so tako občutek lastne varnosti na delovnem mestu, opremljenost za ravnanje v varnostnih situacijah, osebne izkušnje v varnostnih situacijah in opozarjanje na problematiko. Za podkrepitev rezultatov bom v nadaljevanju uporabila nekatere izjave sodelujočih v fokusnih skupinah, kar bom označila z ležečo pisavo.

4.1 OBČUTEK LASTNE VARNOSTI NA DELOVNEM MESTU

Kot prvo me je pri raziskovanju zanimalo predvsem kako sodelujoče v fokusnih skupinah vrednotijo občutek lastne varnosti na delovnem mestu in kateri dejavniki vplivajo na to, ali je ta prisoten oziroma povečan ali zmanjšan. Povedano sem tako povezala z delitvijo dejavnikov na tri, in sicer na organizacijske dejavnike, podporne dejavnike znotraj kolektiva in druge dejavnike. Med ugotovitvami, vezanimi na občutek lastne varnosti, so nekatere podelile pozitivna trenutna občutja: *»Na splošno imam kar dober ta temeljni občutek, da se počutim varno, tudi v službi« (B9)*, poleg tega pa je bilo izraženo občutje o odsotnosti brezskrbnosti pri delu: *»Kar se tiče tega, nismo brezskrbne pri našem delu« (C51)*. Dve osebi sta izpostavili tudi pomembnost tega, da se ne minimalizira težav, ter da se občuten strah pri osebi jemlje resno. Na to kažeta izjavi: *»Tako da jaz mislim, da je treba resno jemati te stvari, ker to je moja resnica. Mene je bilo strah, četudi nekoga morda ob tem sploh ne bi bilo. Tako da meni veliko pomeni to, da oseba razume, da me je strah. Če povem, da se mi verjame. Da se to jemlje resno« (C107)*, *»Da te jemljejo resno. Da če že izraziš nek strah, da ga verjetno nisi za brezveze« (C108)*. O vplivu varnostnih ukrepov na občutek lastne varnosti pa je ena oseba povedala tako: *»Vsak varnostni ukrep je sigurno zaželen, ni pa noben stoprocenten« (A88)*.

4.1.1 Organizacijski dejavniki

Znotraj organizacijskih dejavnikov lahko naštejemo vpliv oblikovanosti prostora, opremljenosti prostora, prostora delovanja in varnostne službe, kjer je bila omenjena tudi vloga supervizije. Pri oblikovanosti prostora so osebe naštevale elemente, kot so prehodi med pisarnami, več vhodov v stavbo, lahka dostopnost pisarn in vpliv samega prostora delovanja. Že tu je ena od oseb opozorila na stisnjenost v pisarnah in neustrezno oblikovanost prostorov,

in sicer tako: *»Že sama postavitev prostorov ti ne dopušča tega, ker so stare stavbe. Včasih si v enih pisarnah stisnjen v kot. Večina pisarn je takih. Na to nimaš vpliva« (A18).*

Kar lahko vpliva na občutek varnosti je tudi opremljenost prostora, kjer je bila izpostavljena tipka za sprožitev alarma: *»Vsa delovna mesta so opremljena s panik tipkami. Če se tipko pritisne, začne alarm oziroma sirena tuliti. Ta zvok lahko že v začetku ustavi povzročitelja. Povezana je z varnostno službo (C15), ter tudi solzivec. Eni osebi bi ta prinesel večji občutek varnosti, in sicer pove tako: »Če prav pomislim na to, zaradi česar bi lahko bila, bolj iz tega materialnega vidika, bolj zaščitena, pomislim na to, da smo imeli pred leti na centru vsi strokovni delavci solzivec, in nekateri ga imamo še vedno v pisarni. To meni bi prineslo, če bi morala, oziroma v skrajnem primeru, nek večji občutek varnosti, da si pridobiš nekaj časa, ampak to je res skrajni primer. To bi mi prineslo neko varnost« (D12).*

Omenjena je tudi vloga procesa supervizije, kjer zaposlene izpostavijo, da lahko nudi prostor razbremenitve (*»Supervizija je vedno na centru. Jaz sem vedno hodila na supervizijo. Je tudi nek prostor, kjer lahko podaš neke strahove (B166), in prostor, kjer se lahko na rednih srečanjih izpostavljajo varnostni primeri (»Zdaj supervizija, v takih stiskah, se lahko tudi dodatno ponudi. Na rednih supervizijah se take stvari kakorkoli izpostavljajo« (C103)).*

O pomembnosti supervizije spregovori tudi Hiti (2024), ko pravi: *»Ko govorimo o nasilju na centru za socialno delo s strani tretjih oseb, uporabnikov, tak uporabnik, ki izvrši nasilje nad zaposlenim na centru za socialno delo, je še vedno naš uporabnik. S tem uporabnikom je potrebno delati naprej. Zato mora vsak strokovni delavec, ki doživi nasilje, dobiti ustrezno pomoč s strani delodajalca. Bodisi v obliki supervizije, izobraževanja, skupinske supervizije, individualne supervizije, itd. To jim moramo mi omogočiti« (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).*

Pomembno vlogo pri občutku varnosti zaposlenih ima tudi sam prostor delovanja. *»Prostor v katerega vstopaš in v katerem se nahajaš je pomemben za občutek tvoje varnosti« (A67).* Tu so udeleženke omenjale različne prostore delovanja, kot je dom uporabnika, dislocirana enota. Manjši občutek varnosti je ena udeleženka povezala z delovanjem na dislocirani enoti centra, kjer je povedala: *»malo manj varnosti oziroma se počutiš manj varno v dislociranih enotah« (A14), »Tam pa ni alarmnega sistema, pa sam si« (A15).* Tudi dom uporabnika in službena klet sta bila označena kot prostora, kjer so lahko okoliščine nepredvidljive in vplivajo na občutek varnosti pri osebi. *»Ti lahko tudi nekaj predvidiš, glede na izkušnjo, ki si jo imel s stranko v pisarni, nekaj drugega pa je, ko prideš na dom osebe«*

(A48), (*»Gre za drugačno pozicijo, ker si na domačem terenu uporabnika«* (C91), *»Včasih ko grem pozno v klet stavbe po avto, si včasih mislim, da tja dol lahko res vsak kadarkoli pride. Včasih mi je neprijetno. Ker so zelo zelo nepredvidljivi«* (A33) Omenjena pa je bila tudi velikost prostora delovanja, kjer ta po mnenju ene od oseb vpliva na občutek domačnosti, in sicer pravi: *» ... ampak tu se mi zdi, da je tako domače okolje, da ni toliko uradniško, kot na večjih centrih«* (D64).

Varnostna služba na delovnem mestu je bila omenjena kot neučinkovita, v kolikor oseba, ki bi nudila varnost, ni v neposredni bližini varnostne situacije, ter kot nepotrebna, vendar je bilo v večji meri opaziti pozitiven pogled udeleženk na njeno vlogo. Omenjale so zaželenost in dobrodošlost varnostnika, povezovale njegovo vlogo z dodatno gotovostjo, zagotavljanjem občutka večje varnosti in pozitivnim vplivom nanj. Ena oseba je izpostavila pomen dogovora z varnostnikom in ga povezala z lastnim občutkom varnosti, kjer je povedala: *»Jaz sem se veliko bolj varno počutila, če sem se prej dogovorila z varnostnikom, ker pisarno sem imela eno nadstropje nižje, sama sem bila«* (D56), *»Mlajša sem bila in nisem imela toliko izkušenj, in mi je bilo zelo dobrodošlo, da se je tista oseba kdaj pa kdaj sprehodila mimo, pogledala noter«* (D57), *»Je bil en občutek varnosti, ker ti le imajo drugačne prijeme, pristojnosti, lahko zagrabi«* (D58). To, da pojava varnostnika pusti na osebah poseben vtis, je oseba izrazila tako: *»Na prejšnjem delovnem mestu je bil varnostnik, in je drugačno vzdušje. Je drugače, ker ko so prišle stranke, so direktno videle varnostnika. Pusti nek vtis. Je zaradi tega tudi manj nekih zapletov«* (D63), *»Je čisto drugače, če se oseba v uniformi kdaj pa kdaj sprehodi mimo, ali pa da ga osebe vsaj vidijo«* (D59). Dve osebi sta omenili tudi pomen spola pri osebi, ki nastopa v vlogi varnostne službe. Ena od izjav se glasi tako: *»Naša varnostnica ni nič kriva, ampak je nekaj drugega, če je oseba ženska ali moški. Takoj ko je varnostnik moški, je nekaj drugega«* (B43). Ena oseba, ki dela na področju nasilja v družini in zaščite otrok, je izpostavila tudi asistenco policije, kjer zmora ta vplivati na večji občutek varnosti v izjemnih primerih.

4.1.2 Podporni dejavniki znotraj kolektiva

Med podpornimi dejavniki lahko ločimo podporo med zaposlenimi in podporo vodstva. Vprašane osebe so izpostavile različne načine, ki se jih poslužujejo na delovnem mestu in jih povezujejo z izražanjem medsebojne podpore, tudi v varnostnih situacijah. Izražen je bil pomen medsebojne pomoči v obliki povečane pozornosti na dogajanje (*»Pa tudi pomoč kolektiva je pomembna, če veš, da pride ta in ta, da si rečeš, daj bodi malo bolj pozoren, in da veš da je nekje nekdo«* (D8), *»Po moje smo med sabo zelo senzibilne za kakšno vpitje ali kaj takšnega, in je to še bolj pomembno, kot če bi bil varnostnik v stavbi«* (A23)), ukrepanja z namenom

preverjanja situacije (*»Varnostnik tudi ne bi reagiral in potrkal za vsako stvar, vprašal kaj se dogaja, kot to delamo me za ena drugo« (A24), »če pride oseba nenapovedano, jo slišimo na podlagi vpitja, lahko v pisarno pogledamo, potrkamo in vprašamo tudi po telefonu, če katera kaj potrebuje« (A13), » ... mi je pomenilo veliko že to, da je prišel tajnik kdaj parkrat potrkati na vrata, da bi preveril situacijo z določeno stranko« (B186)), dosegljivosti oseb (*»Najbolj pa šteje dosegljivost ostalih, in da vedo, da je določena oseba prisotna« (A21), »Tudi če kdo kaj sliši, da veš, da bo pristopil. Da nisi sam« (A185), »Ta empatija, ko veš, da bo nekdo takoj pristopil, ko bo videl, da si v stiski« (B182)).* Izstopalo je poudarjanje pomembnosti medsebojne skrbi, podpore in povezanosti kolektiva. Skrb ene za drugo je ena oseba opisala tako: *»pa tudi rečemo ena drugi: pokliči me, ali: potrkaj na vrata in vprašaj, če bom kmalu prosta. Samo toliko, da se stvar malo preseče. To se zgodi v primerih, če oseba izvaja kakšen pritisk na sodelavko, ali pa gre za osebo, ki zelo veliko govori, noče nehati, pritiska na osebo« (C12).* Podpora se za vprašane kaže tudi v obliki možnosti za timsko delo. In sicer je tu izpostavljen pomen skupnega odločanja in zmožnosti utemeljevanja odločitev na podlagi timskega dela (*»pa tudi to, da se lahko že preden se zgodi kak težji primer, usedemo in pogovorimo. In se skupaj odločamo. Da ne čutiš tiste odgovornosti, da je zdaj vse na tebi. Da lahko rečeš človeku: skupaj smo se tako odločili« (C80), » ... da se zmeraj sklicujemo na timske odločitve. Tako da nisi sam, ampak imaš možnost sklicati tim, kjer se poišče rešitev. Tudi to je mogoče tak moment, s katerim lahko stopiš pred stranko. Da se razprši malo ta odgovornost« (C81)),* ter pomen dela v timu ob terenskih obiskih (*»Tudi to, da si v timu ali pa v paru, ko se gre na teren. Že to je veliko« (B184)).* Omenjen pa je tudi vpliv humorja, ki lahko predstavlja način razbremenitve med zaposlenimi.*

Pomembna pa se kaže tudi podpora vodstva, kjer je med drugim izpostavljen pomen reagiranja v primeru varnostne situacije (*»Kako odreagira vodstvo, daje zelo pomemben občutek varnosti« (B180), »In jaz mislim, da je način, kako vodja odreagira v takšni situaciji, zelo pomembno. Za tvoj prvi občutek varnosti, da te razbremeni (B178)).* Pomemben je način razumevanja (*»Gre za način razumevanja s strani druge osebe, ki je ključen« (B171))* in odločanje za nadaljnje postopanje (*»Veliko pomeni, da ti vodja pomaga na način, da ti recimo takrat, ko se kaj zgodi, umakne stranke za tisti dan, ker to je stres« (B169), »Plus to, da te vpraša, če kaj potrebuješ, kako ti lahko pomaga. Že pogovor, da oseba pride, da ti pomaga, ti izkaže razumevanje« (B179)).*

4.1.3 Drugi dejavniki

Drugi dejavniki, ki so jih osebe izpostavile, in ki po njihovem vplivajo na občutek lastne varnosti, so podvrženost večji frekvenci obiskov, nenaročanje uporabnikov in strah pred živalmi, ko vstopajo v domove uporabnikov. Zadnje je oseba izpostavila ob omembi terenskega dela, in sicer je povedala: *»Na terenu pa velikokrat pridemo v situacije, se bo mogoče slišalo smešno, ampak se bojimo tudi živali. Ne samo oseb« (A59).*

Na občutenje varnosti pri delu bistveno vplivajo tudi uporabniki in njihove lastnosti. Na zmanjšan občutek varnosti vpliva nepredvidljivost, vezana tako na okoliščine dela z uporabnikom kot na nepoznavanje tega, kaj lahko pri osebi sproži neželjeno vedenje (*»En dan sem štela, da imamo preko 42 strank v enem dnevu, poleg telefonov. In kako boš ti za vse te ljudi vedel, kaj je njihov »trigger« (B80), »bolj je to, da osebe reagirajo v afektih in imajo neke predispozicije, da ne znajo kontrolirat svojih reakcij« (B100)), napovedanost določenih uporabnikov (»pride kakšna malo bolj čudna stranka, s katero imaš slabo izkušnjo od prej, ali pa je pod vplivom kakšnih čudnih substanc, alkohola, drog, ima določene težave v duševnem zdravju, in ti je ob tem neprijetno« (A4), »je pa tekom dneva odvisno katere stranke pridejo na center ali pa se ti mogoče določene stranke napovedo, da bodo prišle na center, in te mogoče to potem skrbi« (A1), »Ko vem, da bo k meni prišel uporabnik, če je naročen na določen dan, in da vem kako nepredvidljiv je v svojih reakcijah, sem potem nemirna že par dni preden pride. Stres je to. To niso enostavne stvari« (B102)), ter njihovo vedenje (»v trenutkih, ko gre kaj narobe, da recimo začne ena stranka groziti, in je na drugi strani tudi potencialno nevarna, potem se ta občutek zelo zamaje« (B10), »bolj je odvisno od tega kdo je na drugi strani, katera oseba in koliko je predvidljiva v svojih ravnanjih« (B15), »kar se tiče profila strank, se najbolj bojim ne toliko nasilnežev, ampak nasilnežev v kombinaciji z drogo ali drugimi psihiatričnimi težavami« (B19)).*

Občutek varnosti se pri osebah utegne zamajati tudi v primerih opravljanja strokovnih nalog, kjer je izpostavljeno predvsem terensko delo (*»Če pa gremo na teren, sem vedno malo bolj na trnih in je to vprašanje – kaj bo, kako bo« (B7)), opravljanje odvzemov otrok (»Vedno gremo raje v dveh, kadar pa gre za nujne odvzeme, takrat sem najbolj nemirna. Stopnja strahu je največja in najnižji občutek varnosti« (B8)), ter podajanje strokovnega mnenja (»Vsakič ko pošljemo svoje mnenje nekam se bojimo, kaj bo prišlo nazaj, ta boomerang« (B77)).*

Nepredvidljivost okoliščin se kaže kot pomembna za presojanje občutka varnosti pri osebah. Izpostavljale so predvsem vpliv nezmožnosti predvidenja kdo bo prišel v pisarno,

nepredvidljivosti situacij, ki znajo presenetiti, in sprožajo napetost. Nasprotno nepredvidljivosti pa se kaže pomen poznavanja oseb in okolja za zaposlene. Manjše okolje omogoča boljše poznavanje in predvidevanje vedenja uporabnikov (*»Tu smo v prednosti, zaradi manjšega okolja, ker več ali manj stranke poznamo. To je neka prednost, in nam je zato lažje tudi predvideti določene stvari« (A9)*), prav tako pa je lahko prednost pri presojanju tveganja (*»Tu smo mogoče res malce v prednosti, ker je odvisno tudi od okolja, v katerem živiš. Mi se precej poznamo med sabo, in lahko z določenimi osebami lažje komuniciraš, ker veš, pri komu so možnosti, da bi stvar eskalirala, večje, pri komu pa so to zgolj besede, jeza na sistem, nase« (A100)*). Za nekatere je pomembno tudi poznavanje ozadja in zgodovine uporabnika (*»Lažje je tudi, če morda poznaš zgodovino osebe, in oceniš, zakaj se je na primer tako obnašal, neprimerno« (A102)*), *»Nimaš pojma, razen če poznaš nekoga od prej, kdo je, kakšno je njegovo ozadje, ampak eni samo pridejo« (B68)*).

Pri osebi pa lahko na njen lasten občutek varnosti vplivajo tudi osebne lastnosti. Tu so zaposlene omenjale doživljanje osebe, njeno toleranco do določenih stvari (*»Mislim, da je pa zelo odvisno tudi od posameznega strokovnega delavca zelo odvisno, kako on določene zadeve doživlja. Ker tudi na obisku na domu, ko prideš, ali pa tudi na centru, je odvisno od tega, kakšno toleranco imaš do stvari. Ker stranke so velikokrat, ker so v stiski, tudi agresivne« (A39)*), ter način pristopa (*»In če ti izhajaš iz neke gotovosti, ker veš kako boš stvari izpeljal, veš da se lahko zanesesh na to osebo, veš kje bo tvoj sodelavec, policija, potem tudi pristopiš samozavestno, odločno in mirno, in potem se mi zdi da to potegne vse stvari za sabo« (A92)*), in lastno organizacijo v odnosu z uporabnikom (*»Ta organizacija je ključna za celoten proces in nekaj se prenese naprej, ker se mi zdi, da ima vpliv na osebo ta pristop« (A943)*). Nenazadnje je omenjen tudi pomen odnosa, ki ga zaposlene vzpostavljajo z uporabniki. Ta bistveno vpliva na občutek varnosti, kar povejo tako: *»Za mene, na začetku, je v bistvu najbolj poglobljen dober odnos z ljudmi. Ta osebni stik in dober odnos, ker iz tega vse izhaja« (D1)*, *»Za mene pa vseeno vse izhaja iz delovnega odnosa in osebnega stika« (D4)*, *»Pomemben je res ta odnos stranko. To je zelo pomembno« (D10)*.

4.2 OPREMLJENOST ZA RAVNANJE V VARNOSTNIH SITUACIJAH

Sogovornice sem vprašala tudi s čim povezujejo lastno opremljenost za ravnanje v varnostnih situacijah. Zanimalo me je predvsem kako postopajo v varnostnih situacijah, česa se poslužujejo in kakšni so posamezni preventivni ukrepi, tako lastni kot tisti, ki so del organizacijskega delovanja centra za socialno delo.

Sogovornice so spregovorile o tem, da je lastno ravnanje v varnostnem primeru odvisno od same situacije in okoliščin, tudi od odzivnosti sodelavk (od sodelavk, koliko slišijo v pisarne (B115)).

Omenile so različnost reagiranja pri vsakem posamezniku (*»Jaz bi v tistem trenutku lahko odšla, zaradi strahu, in je tu zelo odvisno od človeka, saj vsak odreagira na drugačen način«* (A46), *»Kako se odzoveš je različno od vsakega strokovnega delavca«* (A78)), kjer so izpostavile tako ravnanje, kjer je oseba lahko nezmožna odzivanja (*»Če mi eden zdaj začne kričati, jaz ne bom vedela kaj naj«* (B93), *»Ja, si v krču. Kadar te je ful strah«* (B94), *»Če bi bila ekstremna situacija, ne vem, kako bi odreagirala, verjetno ti takrat vse odpove«* (D26)), se zanaša na sodelovalni odnos z uporabnikom (*»Jaz še vedno mislim, da je ključen odnos, da poskušaš situacijo pomiriti«* (D25), *»drugače pa res, če ti delaš s stranko, tudi takšno, ki je včasih zelo nastrojena, jo lahko s primernim odnosom umiriš«* (D6)), na ponotranjeno znanje in intuicijo (*»Nekaj od tega ponotranjš, je pa vedno poudarek na odnosu. In je to povezano z neko intuicijo, da boš poskušal s pomočjo tega situacijo malo umiriti«* (D22), *»... da če ti nekdo začne kričati, da mu ne boš rekel, naj se pomiri, ker bi ga to še bolj razburilo. Takšne stvari vemo, je ponotranjeno znanje«* (D27), *»Jaz bi rekla, da gre za kombinacijo znanja, ki je vtisnjeno v podzavesti, in tega, da ostajaš po intuiciji v določeni meri vedno avtentičen«* (C58), *»In se mi zdi, da nekaj, kar se priučiš, se ti skozi leta useda skozi prakso in potem v kombinaciji z nagonским ravnanjem to nekako uporabiš«* (C59), na komunikacijske spretnosti (*»Tako da ja, trenutno smo najbolj odvisni od sebe, od tega koliko se znaš z besedami spraviti ven iz situacije«* (B114), *»Mislim, da smo že tako verbalno spretni, da poskušamo pomiriti situacijo«* (B101)), na lastno držo in nastop ter postavljanje mej (*»Ker ti moraš takrat nastopiti z osebnostjo. S svojim znanjem in držo«* (C64), *»Mislim, da je pomembna osebnost in karakter v povezavi z znanjem«* (C68), *»Saj kdaj pa kdaj kdo dvigne glas, ampak ga pogledaš in rečeš, da take besede niso v redu, in da če sem lahko jaz spoštljiva, vsaj mirni bodite«* (D66), *»Ja, mislim, da je na eni točki treba reči, da je dovolj«* (C69)), ter na poskus razumevanja stiske (*»Ključ do pravega odziva pa je ta, da se ti vživiš v osebo. Da poskušaš ti razumeti, zakaj je on v takem stanju in od tam delaš naprej«* (C67), *»Mogoče je tudi to, da poskušaš grožnje osebe razumeti, da je to neka njena obramba, da hoče imeti neko moč, da ni resno kar govori«* (D54), *»In da osebi ne nasprotuješ, poskušaš razumeti stisko«* (D67)). Nekatere so izpostavile tudi uporabnost deeskalacijskih tehnik, možnost posluževanja fizične obrambe in potrebo po tem, da oseba v primeru dejanske ogroženosti poskrbi za lastno varnost in varnost drugih. Ena oseba je omenila tudi izdelavo varnostnega načrta za konkreten primer (*»Imeli smo prav konkretno izdelan*

varnostni načrt za en specifičen primer« (C18)), druga pa je pojasnila kakšen pomen ima varnosti načrt zanj (»In potem če imam plan, lahko tudi normalno speljem pogovor in se ne obremenjujem potem še s tem, ali me je strah ali ne, ker z njim se tudi pomirim in mi pomaga s tega vidika kako odreagirati v primeru potrebe« (D82)). Omenile pa so tudi potrebo prijave nasilnega incidenta (»Smernice so take, da vedno, ko imamo opravka z nasilno stranko, je potrebno to prijaviti. To je smernica« (B47)) in zmožnost nastanka situacije, kjer bi oseba ustregla uporabnikovi zahtevi, zaradi občutka ogroženosti (»Če bi pa bila v dilemi, pa se mi zdi, da bi lahko prevagalo to v tisto stran, da bi se odločila, da ustrežem osebi, če bi vedela kakšne so lahko posledice« (B121)).

Pomen komunikacijskih spretnosti in poskus vzpostavljanja delovnega odnosa v varnostnih situacijah poudarja tudi Stefanoski (2024), ko pravi: »Če izhajamo iz načela socialnega dela, je zelo jasno, da kjer sledimo osnovnim postopkom, kot je vzpostavitev delovnega odnosa, logiki izvirnega delovnega projekta pomoči, kjer povabimo tudi tistega, ki je nasilen, v neko soustvarjanje, tam je bistveno manjša možnost, da pride do eskalacije v nasilje« (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

4.2.1 Preventivni ukrepi

Zaposlene ob opravljanju lastnega dela izvajajo različne preventivne ukrepe, med katerimi so takšni, ki jih izvajajo v primeru, ko so same, ko so na terenu, ko je potrebna posebna pozornost na okoliščine pri drugih sodelavkah in ko nastopijo situacije, ki zahtevajo vnaprejšnjo organizacijo dela. Kot pomembna elementa v potencialnih varnostnih situacijah sta bila izpostavljena načrtovanje in organizacija postopanja (»Meni se zdi, da ta naša načrtovanja nam pomagajo. Verjetno smo zaradi tega tudi mi drugačni, ko prihajamo v interakcije z ljudmi in se lahko mogoče tudi na podlagi tega situacija lažje ali kvalitetnejše izpelje, ker smo tudi mi suvereni in vemo kako bomo, kje bomo, kdaj bomo, vse vemo« (D91), »Začutijo, da imamo znanje, da smo organizirani, in s tem avtomatsko zmanjšamo tveganje, kot če ne bi imeli načrta« (D94)). Ena oseba je povedala, da si v primeru povečanega tveganja za ogroženost naredi miselni načrt (»Naredila sem si plan, kako bi ukrepala, če bi morala zbežati, pri sebi v glavi. Se mi zdi, da vedno, ko bi lahko bila ogrožena, si naredim takšen načrt v glavi« (D81)), sogovornicam pa prav tako ni tuja izdelava varnostnega načrta (»Ko smo imeli kakšne take primere, kjer ni bilo varno, smo se pogovorili o načrtu« (C5), »Se mi zdi, da nam je tisto ostalo nekje zadaj v spominu, ta načrt varnosti, kaj narediti. Da pomislimo kaj narediti v primeru, da se spet kaj podobnega zgodi« (C6)). Osebe se znotraj odnosov z uporabniki po potrebi

poslužujejo preventivnih ukrepov, kot je umirjanje uporabnika s postavljanjem časovnih okvirjev za pogovor (*»Jaz kdaj tudi rečem stranki, da imam samo toliko in toliko časa, ker vem, da se zna kaj zgoditi. Da ga že s tem mogoče malo umirim« (C53)*), previdnost pri ubeseditvi stvari (*» ... sem veliko bolj previdna, na kakšen način ubesedim stvari. Recimo če vem, da je na drugi strani nevarna stranka, se potrudim stvari zaviti v celofan, da sem manj ogrožena. To opažam, da delam« (B120)*), izogibanje konfliktom (*»Pomembno je, da se v takšnih situacijah umakneš, in ne konfrontiraš. Da bi se s stranko prerekal« (A41)*) in upoštevanje sprožilcev pri osebi (*»Jaz vem, da ne smem stranki reči, da to ni tako, ker oseba največkrat potem znori. To sem ugotovila, da je pri nekaterih »trigger«, in tega ne smem« (B79)*).

Ukrepi, ki so povezani z medsebojno pomočjo med zaposlenimi in s povečano pozornostjo na bližnje dogajanje, se navezujejo na povečano senzibilnost zaposlenih na zvoke, medsebojno opozarjanje na bolj tvegane situacije in način komuniciranja v primeru, kjer gre za interveniranje osebe z namenom preprečevanja nastanka varnostnega incidenta pri drugi zaposleni. Osebe se poslužujejo trkanja na vrata (*»Tu si potem pomagamo tako, da si potrkamo. Če vidimo, da je kakšna težava, si potrkamo in si rečemo, da imamo nek sestanek, če bi lahko oseba prej zaključila. Si na ta način pomagamo, da se oseba potem lahko umakne iz pisarne« (D30)*), predhodnega opozarjanja (*»Mislim, da je zelo bolj pomembno to, da si povemo stvari med sabo, če je kaj, za kar se predvideva, da je lahko bolj tvegano« (A85)*), *»in sicer da se malo opozorimo med sabo sodelavke, sosednja vrata« (B49)*, *»v smislu: dajte imeti odprta vrata, dajte biti malo pozorne na to kaj se dogaja v pisarnah« (B50)*) in so v določenih situacijah bolj pozorne na dogajanje (*»Da prisluhneš malo, če se kaj dogaja« (D32)*). Po mnenju ene osebe je tovrstna medsebojna pomoč učinkovitejša od drugih varnostnih ukrepov. Postopanje oseb pa v veliki meri temelji tudi na samoizdelanih smernicah za ravnanje v tovrstnih situacijah, na kar kažeta izjavi: *»Kar si same ustvarimo, da bi bilo prav, da naredimo, tako naredimo« (A79)*, *»Velikokrat se tudi v primerih, ko gre za bolj zahtevno stranko, organiziramo, da smo v pisarni dve osebi« (A22)*). Predhodna organizacija se kaže kot pomembna predvsem v primerih, ko gre za pričakovan obisk določenega uporabnika (*»Ali pa če sodelavka prej opozori, da ima bolj zahtevno stranko, da si ob tisti uri potem bolj pozoren na to kaj se dogaja« (C8)*), *»To je bolj vezano na določeno stranko. Na primer, če pride ta oseba na vrata, naredimo to in to« (C19)*, *»Tudi policijo smo že obvestili, ko je šlo za obisk stranke, za katero se je predvidevalo, da lahko pri njej zadeva eskalira« (A7)*, *»je res potrebno, da se vnaprej seznani kolegico, ki je blizu, ali nadrejeno osebo, da se ve, da v hišo prihaja konfliktna oseba« (A12)*, *»Zdaj če je napovedana stranka, izberemo tak prostor, kjer so blizu tudi druge osebe« (A19)*). Oseba je izpostavila tudi

preventivni ukrep, vezan na postavitve znotraj prostora delovanja, ki veča občutek varnosti (*»postavimo stole na tak način, da se počutiš bolj varno (A20)»*), druga pa je vključila pomen delovanja varnostne službe zanj (*»v primerih, ko gre za bolj delikatne zadeve, jo prosim, če se lahko takrat večkrat sprehodi mimo mojih vrat« (B12)»*).

Nekatere izjave so se pri sodelujočih navezovali tudi na preventivne ukrepe vezane na terensko delo, kjer so osebe izpostavile določene specifične načine postopanja (*»Pa da imaš vedno telefon pri sebi« (C95)*, *»Je pa res, da ko grem na teren, pazim na to, da postavim avto tako, da mi ni treba potem iti vzvratno, da samo speljem, recimo pred hišo« (C77)*, *»In meni je direktorica rekla, ko sem šla na teren skupaj s sodelavko, da moram avto vedno parkirati tako, da imam zagotovljeno prosto pot, če bi morala hitro zapustiti dom osebe. Da mi ni potrebno obračati, da lahko samo speljem« (B108)»*). V primeru terenskega dela je izredno pomembno tudi medsebojno obveščanje med zaposlenimi (*»Vedno sem povedala, da grem, in da pokličem, ko grem od njega« (C94)»* in zmožnost dela v dvoje, prav zaradi naslednje izjave ene od zaposlenih: *»In vedno je bilo rečeno tudi to, da nekdo vodi pogovor in drugi posluša in opazuje stvari okoli« (B110)»*.

Osebe poudarjajo tudi potrebo po delovanju po lastnem občutku (*»Moraš delati po nekem svojem občutku« (A50)»*), saj s tem presojujejo stanje znotraj določene situacije (*»Vsak od nas dela po lastni intuiciji, občutku. Ko začutiš, da nekaj ni v redu« (A47)»*, *»Moraš znati toliko oceniti kaj s tem, kar reče, misli« (B144)»*).

Med zaposlenimi obstajajo določeni »tihi« dogovori, kot jih same poimenujejo (*»V bistvu te interne dogovore, ki so zdaj že tihi dogovori, smo pred časom tudi že ubesedili. Da to velja v našem timu« (C9)»*). Sem spadajo predhodni dogovori o načinu ravnanja v varnostnih situacijah (*»Mi smo sami v bistvu zastavili si nek način kako ravnati« (B48)*, *»Imele smo tudi nek dogovor, da če je oseba nespoštljiva, in na to opozoriš enkrat, dvakrat, in ne pomaga, da se gre do vodje oziroma da lahko zapustiš prostor. Da nisi dolžan tega poslušati (D88)»*), in ustni dogovori (*»Je pa dogovor ustni, da se organiziramo, če do kaj takega pride« (A34)*, *»Napisano protokolarno ni, bili so pogovori ali na kakšnem sestanku ali izobraževanjih, o tem kako reagirati, če pride do kakšne neprijetne situacije, da bi pa imeli kaj prav v smislu varnostnega načrta oziroma protokola napisano, pa nimamo« (A33)»*), ena oseba pa je omenila tudi tihi dogovor s policijo (*»Tihi dogovor s policijo je, da neformalno oni lahko gredo na teren, če so na voljo, so v bližini s patruljo« (A37)»*).

4.2.2 Organizacijski preventivni ukrepi

Osebe so spregovorile tudi o preventivnih ukrepih, ki spadajo pod način delovanja centra za socialno delo. Tej se po besedah sodelujočih navezujejo na ukrepe, ki se navezujejo na znanje za postopanje v varnostnih situacijah, opremo, opravljanje dela v dvoje ter na zmožnost spremstva. Ukrepe, ki se navezujejo na znanje za postopanje, so zaposlene povezovale z izobraževanji, ki so se jih udeleževale tekom opravljanja lastnega dela na centru za socialno delo (*»Ena stvar, ki je tudi zelo pomembna, je ta, da smo mi podvrženi veliko izobraževanjem, med katerimi so tudi ta kako ravnati z agresivnimi, zahtevnimi strankami« (C54)*), in ki so jim na voljo (*»Če želiš pridobiti znanja tudi v tem delu, kako umirjati, voditi komunikacijo, se lahko izobražiš« (C55)*), *»Jaz mislim, da je to vse povezano, ker smo to že večkrat slišali, tudi na predavanjih. Enkrat se spomnim, da smo imeli predavanje, kjer so bili policaji. Glede teh veščin« (D21)*). Ena oseba je omenila tudi tečaj samoobrambe (*»Mi smo imeli tudi tečaj samoobrambe. Imeli smo pred časom, par delavnic« (B90)*), druga pa izobraževanje na temo postopanja v primeru strelskega pohoda (*»To smo imeli na posvetu s policijo, eno krajše izobraževanje na temo kaj narediti v primeru strelskega pohoda, kako se zaščititi« (D68)*). Omenjene so bile deeskalacijske tehnike in njihova uporabnost (*»Te deeskalacijske tehnike pa pomagajo. Ne vemo, da jih vemo, ampak jih uporabljamo. Če greš potem na izobraževanje ugotoviš, da vse to uporabljaš« (D24)*) ter ponotranjenost splošnih smernic ravnanja v varnostnih situacijah. O pomenu in uporabnosti protokolov ravnanja v omenjenih situacijah so osebe povedale, da ta zares ne zmore predstavljati zaščite in predvideti točno postopanje v interakciji z uporabnikom, prav tako pa ne zmorejo pomagati v nepredvidljivih situacijah. To je moč prepoznati v izjavah: *»Sigurno te nek protokol ne bo rešil« (C63)*, *»Niti ne obstaja tak protokol, ki bi rekel, da če stranka reče to, mu rečeš točno to nazaj« (C65)*, *»Če takrat pomisliš na svojo varnost in se hočeš samo zaščititi, ti ne pomaga noben protokol. Kadar so situacije nepredvidljive« (A63)*. Ena oseba je izpostavila tudi ozaveščenost glede potrebe po klicu policije v primeru izgreда na delovnem mestu (*»Če bi se kaj takega zgodilo, bi absolutno klicali policijo. Da bi res prišlo do izgreда, nasilja, da bi obstajala neka ogroženost« (C21)*).

Poleg omenjenih ukrepov lahko omenimo tudi opremljenost delovnega mesta zaposlenih z varnostno opremo kot je solzivec in tipka za sprožitev alarma (*»Na podlagi tega smo dobili tudi spreje, solzivce« (B91)*), *»Panik tipko imamo samo eno, ki je prenosna, tako da samo v primeru, ko nekaj napoveduješ, da bi lahko bilo, si jo lahko nastaviš« (D102)*).

Kot preventivni ukrep v bolj tveganih situacijah se kaže tudi zmožnost dela v dvoje. V večini primerov so zaposlene omenjale odločitev za delo v dvoje v zvezi z opravljanjem terenskega dela (*»Jaz delam že veliko let na centru in vem, da vodilo je bilo vedno tako, da se gre na teren v dveh. Nikoli sam, nikoli« (B107)*), predvsem ko gre za kompleksnejše primere in bolj tvegano delovanje (*»Če se nam karkoli zdi neugodno, gremo v dveh« (C90)*, *»Pri nas je delo v paru na primer, posebno v kakšni taki kompleksni zadevi, uveljavljeno. Ko so napovedani kakšni taki razgovori« (A89)*), ter za sodelovanje z uporabnikom, s katerim oseba težje vzpostavlja delovni odnos (*»Je pa naš način dela tudi tak, da če so kakšne res hude zadeve, da s stranko težje vzpostaviš odnos, da delaš v dvojicah, da imaš kakšno sodelavko zraven« (D9)*).

Organizacija spremstva predstavlja enega od preventivnih organizacijskih ukrepov, kjer so zaposlene omenjale vlogo policije v posameznih primerih, predvsem vezanih na terensko delo (*»ali pa se organizira spremstvo« (A36)*, *»Mora biti že vnaprej predvideno, da se lahko nekaj zgodi, šele takrat je odobrena asistenca« (A38)*, *»Meni se zdi tam vseeno bolj predvidljivo, ker ti prideš tja. In če je kakšna taka stranka, se lahko ti prej pripraviš in prosiš tudi za asistenco na policiji« (D75)*).

4.3 OSEBNE IZKUŠNJE V VARNOSTNIH SITUACIJAH

Sodelujoče v raziskavi sem povprašala tudi o osebnih izkušnjah v varnostnih situacijah, kjer me je zanimalo predvsem kako je izgledalo njihovo postopanje v omenjenih situacijah, s kakšnimi oblikami nasilja so se srečevale, kakšno je bilo njihovo takratno notranje doživljanje in kako vrednotijo vlogo vodstva v takšnih primerih.

4.3.1 Postopanje

Med načini postopanja so sodelujoče navajale primere, kjer so opisale lastno postopanje v trenutni varnostni situaciji in po njej. Zaposlene so navajale ukrepanje na način, da so se na delovnem mestu skrile (*»Enkrat smo se dejansko skrile« (C28)*, *»Jaz sem gledala, kam se bom oziroma kam bi se lahko skrila, v pisarni« (C49)*), iskale izhod v sili (*»Prvo pa sem se postavila tja, kjer je še bilo okno, skozi katerega bi lahko v sili šla ven« (C99)*), poklicale varnostno službo (*»V tistem trenutku sem si drznila poklicati varnostnika, ampak ko si v tistem stanju, ko so agresivni do tebe, ti ne moreš kar takoj poklicati osebo, ker ne veš, kako bo uporabnik reagiral« (B87)*), poskušale fizično zaustaviti uporabnika (*»Spomnim se enega uporabnika, ki ga z dvema drugima sodelavkama nismo mogle fizično ustaviti, ko je že postal agresiven, dokler ni prišel sodelavec« (B44)*), poklicale policijo (*»Poklicali smo policijo, kjer sta ga dva policista komaj obvladala« (C41)*). Ena je v situaciji odreagirala mirno (*»Bila sem kar mirna, nisem delala*

nobene panike, in sem hitro dojela, da gre za izsiljevanje. Mirno sem odreagirala» (D17)), omenjen pa je bil tudi način opozarjanja osebe na nedopustnost načina vedenja (»Potrebno pa je dati jasno vedeti, da je tako vedenje nedopustno« (A72)), in potrebo po medsebojnem spoštljivem obnašanju (»Na začetku sem tudi opozorila, da se bomo spoštljivo obnašali, da ne bomo kričali drug na drugega, ker če se bo to ponavljalo, bom zaprosila to osebo, naj zapusti prostor, v nasprotnem primeru pa se odstranimo mi in pokličem policijo« (D90)), ter možnost za otrplost (»Takrat si samo pri miru in čakaš kaj naj« (B88)). Osebe so po varnostni situaciji ukrepale na načine, kjer je ena od njih izpostavila izdelavo varnostnega načrta zase, zaradi prejetja groženj (»Kar se tiče groženj, mi sami pri našem delu pomagamo uporabnikom pri izdelavi varnostnega načrta, zato sem ga naredila še zase« (D37), »Recimo kar se tiče avta, da sem drugje parkirala, da sem najela garažo, kar se tiče odhoda na malico, da nisem šla sama, in da v prvih dneh, ko je bilo še najbolj napeto ozračje, sem prosila sodelavko, da mi je šla po kakšen sendvič, da nisem niti zapuščala prostorov, se nisem niti sprehajala po mestu« (D38)). Omenile so tudi umik osebe iz obravnavanega primera zaradi ogroženosti (»Takrat smo bili mi dolžni izvajati stike pod nadzorom. Potem smo se umikale iz primera, ampak je vsaka, ki je prišla v primer bolj aktivno, strokovno, postala žrtev« (C38)) in pričetek dela v dvoje (»Začeli smo hoditi na stike v dvoje potem« (C45)). Izpostavljen je bil tudi primer, ko v dom uporabnika zaposlene vstopijo brez posebne zaščite, za razliko policistov v spremstvu (»Sicer v hišo smo vstopili sami. Bilo je smešno, saj so oni vsi imeli neprebojne jopiče, so bili zaščiteni, in so čakali zunaj. Mi pa smo morale v hišo same, brez nobene podobne zaščite« (A66)) ter primer, kjer je oseba pojasnila zakaj se kljub zavedanju o povečanem tveganju za lastno ogroženost v določeni situaciji odloča za nadaljevanje postopanja (»Jaz potem take stvari pretehtam in grem, da lahko pridem in ocenim situacijo, in tudi zagovarjam potem zakaj ja in zakaj ne« (D87)). Skupno postopanje v primeru neprijetne situacije na delovnem mestu, kjer so zaposlene delovale podporno, pa opisuje naslednja izjava: »Tudi nazadnje, ko je imela sodelavka eno neprijetno situacijo, smo sodelavke ostale skupaj z njo, čeprav bi lahko že šle domov, saj smo končale z delom. Je nismo mogle pustiti same« (B189).

Osebe so postopale tudi na način, kjer so se poskušale zanesti na reševanje situacije s pomočjo komunikacije, pogovora, da bi situacijo uspele izpeljati in pomiriti (»Skupaj sva se usedla in pogovorila« (A45), »Tiste stranke, ki jih poznam, sem jih v primerih skušala pomiriti z debato« (B92), »Nazadnje mi je s pogovorom uspelo stvar speljati« (B111)), in kjer so bile postavljene določene meje (»Ne povem kaj vse mi je takrat tudi izrekel. In sem mu povedala, da se na tak način ne bom pogovarjala z njim« (A69)).

Nekatere so imele izkušnjo s postopanjem na način, kjer so se po incidentu odločile za podajo prijave nasilja, povzročenega s strani uporabnika. Nekatere so povedale, da so dogodek prijavile, ker se jim to zdi normalno oziroma potrebno (*»tudi prijavila sem, ker se mi to zdi normalno« (D16), »Jaz parkrat sem prijavila, ker se mi to zdi tudi prav« (D40), »Jaz imam izkušnjo, da sem prijavo podala« (B29)*), vendar se jih je več znašlo v situaciji, kjer so prijavo želele podati, vendar so se nato odločile za nasprotno. Kot razlog so navajale izpostavljenost osebnih podatkov ob podajanju prijave (*»Tudi jaz bi jo že podala, pa je nisem, zaradi iste situacije. Stranka je ravno tako grozila meni in mojim otrokom. Ko so prišli policisti, zaradi prijave, so mi povedali, da dobi kopijo zapisnika tudi stranka. Z mojim osebnim naslovom. Napisati, da podam prijavo kot zaposlena na CSD pa ni mogoča. In prijave nisem podala« (B26), »Jaz sem takrat to želela prijaviti na policijo, in mi je bilo rečeno, da lahko prijavim, ampak da bom morala podati svoje osebne podatke. Med drugimi tudi kje živim. On je meni grozil, da bo prišel k meni na dom, jaz pa bi mogla pa na zapisniku podati izjavo in svoje stalno prebivališče. To je zelo absurdno« (B21), »Jaz sem v enem primeru prijavo umaknila, iz tega istega razloga. Že tako te na sodišču, kjer si kot strokovni delavec, popiše z rojstnimi podatki in naslovi« (C23)*). Ena oseba je izpostavila negativno izkušnjo s podajo prijave nasilja in obžalovanje prijave (*»Jaz sem ga prijavila. In nikoli več ne bom več to storila. Ker sem bila na sodišču potem jaz tista, ki je bila kriva za vse, kar se je zgodilo. Hoteli so me postaviti v položaj, kjer sem bila jaz tista, ki je njega znervirala, da je potem on reagiral tako. Izpostavljeni so bili moji podatki, tudi naslov kje živim. Zaradi te izkušnje ne bom nikoli več prijavila, razen če se stvari spremenijo, uredijo« (B31)*).

4.3.2 Doživljanje nasilja

Zaposlene so z mano podelile tudi s katerimi oblikami nasilja so se srečevale na delovnem mestu. Mednje spada verbalno, psihično in fizično nasilje. Osebe, ki so doživljale verbalno nasilje s strani uporabnikov, so bile deležne kričanja, vpitja, zmerjanja na osebni ravni, dretja, žaljenja, blatenja (*»Ko moraš kakšno pravico ukiniti, ali pa zadeva ni rešena tako hitro, kot bi si uporabnik želel, potem nekateri kričijo, vpijejo, tudi zmerjajo na osebni ravni« (C31), »Še ena stvar, ki jo jaz vedno bolj pogosto doživljam, so maili. Žalitve, pisanje .. Kaj vse napišejo. Blatenje tebe kot osebe, kot strokovnega delavca, na podlagi laži« (B81), »Enkrat je nekdo sedel zraven mene, in sem bila vse, prasica, kurba, ni da ni. Povedala sem mu, da tako ne bo govoril z mano, in kaj mi je rekel nazaj. Da sem strokovna delavka in sem ga dolžna poslušati kaj mi ima za povedati in da nimam pravice reči, da naj zapusti pisarno. In je nadaljeval z žaljenjem« (B86)*). Psihično nasilje je nastopalo predvsem v obliki groženj in

izsiljevanja. Zaposlene so prejemale grožnje prek elektronske pošte (*»Dobivali smo grozilne maile, kjer je uporabnik poznal moj osebni naslov, grozil meni in družini« (C35)*, *»Ena stranka mi je grozila prek maila, da bo prišel k meni na dom« (B17)*, *»Zelo veliko pisanja je bilo, veliko konkretnih groženj smo prejeli« (C36)*), grozili pa so jim tudi v neposredni fizični bližini, bodisi na delovnem mestu (*»Grozili so mi s pištolo na vratih, da če ne bodo dobili denarne socialne pomoči, da vem, kaj me čaka« (D14)*, *»Meni so grozili, da vejo kje sem doma, da me bodo poiskali« (D53)*, *»Prvič je ta omenjeni uporabnik prišel k meni z nožem na razgovor. In mi je povedal, da ima nož s sabo. In je prišel v mojo pisarno brez težav« (B24)*, *»Prišel je k meni tudi eden z nožem, zavitim v časopis, in mi je povedal, da ima s sabo nož« (B34)*, *»Podobno se je zgodilo z žensko, ki je prišla k meni z nožem, ga je dala na mizo in rekla: zdaj mi boš naredila odločbo« (B71)*), ali v času terenskega obiska uporabnika na domu (*»Ko sem prišla na teren, sem bila sama. Šlo se je za razgovor na domu, v okviru ukrepov za zaščito otroka. Ko sem prišla na vrata, so me tam pričakali, družina, in prvo kar sem zagledala, je bil nož v roki« (A65)*, *»Mene je uporabnik zaklenil v hišo. Takrat se počutiš predvsem neprijetno. Grozen občutek je« (C92)*, *»Tudi jaz sem bila v situaciji, ko smo bile zaklenjene v hišo« (C96)*).

Uporabniki so na delovnem mestu zaposlenih izvajali tudi fizično nasilje, kjer so bili agresivni do okolice (*»Incident z uporabnikom se je zgodil takrat, ko je začel razbijati vrata« (C40)*, *»Ker nazadnje je imel tak izpad, da je tolkel po mizi« (B39)*), do lastnine zaposlene osebe (*»Tudi avto so mi zakurili« (D15)*) in do zaposlenih samih (*»Ena oseba je meni zabrisala v glavo telefon, jaz pa sem to prijavila« (B30)*, *»Spomnim se primera, ko sem bila v pisarni, in je uporabnik prišel noter in mi težil, da zakaj ni dobil denarne socialne pomoči. Jaz sem mu začela obrazloževati in on je izgubil živce in mi vrgel telefon v glavo« (B66)*, *»in je želel, naj mu uredim izredno socialno pomoč. Ko sem mu povedala, da to ne gre tako, in da moram narediti odločbo, in potem je v igri še ministrstvo, je prijel spenjač in pok po glavi« (B70)*).

4.3.3 Doživljanje

Osebe so opisovale tudi kaj so doživljale v času varnostnih situacij, znotraj katerih so se znašle same ter podelile določena opažanja v takšnih situacijah. Ena oseba je povedala, da se spominja občutkov ob skrivanju uporabnikov in takratnega razmišljanja o opcijah ukrepanja (*»Nekako iščeš, razmišljaš o načinih, ki se jih boš lahko poslužil« (C100)*).

Nekatere so spregovorile o vlogi varnostne službe, kjer je bila omenjena tudi vloga policije v danih situacijah. Predvsem so omenjale opažanje razlike med spoloma pri osebni, ki je v vlogi varnostnika oziroma varnostnice (*»In tudi to, da je razlika med moško in žensko*

prezenco. Pa ne da diskriminiram. Ampak dejstvo je, da se ljudje drugače odzivajo na moško in žensko energijo» (B112), »Tako je prišla moška energija, je bilo vse drugo« (B45)) in situacije, v katerih je pojava varnostnika oziroma varnostnice uporabnike vznemirila (»Ko je prišla varnostnica, ga je še bolj vznemirilo« (B40), »Sem imela izkušnje tudi s tem, da je varnostnik, ko je prišel v pisarno, stopil preblizu uporabnika, v njegov osebni prostor, in jih še bolj s tem vznemiril« (B41)). Ena zaposlena pa je bila priča temu, da je uporabnik sam zaprosil za spremstvo varnostnice (»In ta uporabnik je sam prosil varnostnico, če lahko pride z njim k meni v pisarno, ker je on sam sebe ocenil za tako nepredvidljivega, da je želel, da je varnostnica zraven, da mu ne bi slučajno popustili živci« (B42)).

Čufar (2024) pove, da se lahko prisotnost varnostne službe na delovnem mestu kaže kot problematična z vidika, kjer bi se ta uredila kot pretirano represiven odziv na nasilje ali problematično vedenje posameznikov. Kot omenja zgoraj naveden primer, lahko prisotnost varnostnika hkrati večja občutek varnosti pri nekaterih osebah in vzbuja nelagodje ali frustracijo pri drugih. Pojava varnostne osebe lahko tako deluje provokativno in sproži negativne reakcije, prav zaradi občutene ogroženosti pri osebi (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024)

Oseba je za policijsko spremstvo v času terenskega dela povedala, da so zagotavljali večji občutek varnosti, občutka negotovosti pa niso uspeli odpraviti. Druga oseba je izkušnjo s policijo označila za negativno, saj je bila od podani prijavi nasilja zaradi zaslišanja z njihove strani pod neželenim pritiskom (» ... ampak jaz se spomnim koliko so mene mrcvarili policisti. Zasliševali o tem, kaj sem rekla po telefonu takoj po dogodku, kaj po tem, ko so prišli v pisarno. In me obtoževali, da prej sem rekla drugače. Kot da se točno spomnem vsake sekunde. Kot da sem jaz tisti problematičen zdaj. Da naj govorim prav ali pa ne« (B138)).

Primer doživljanja stiske je prepoznan v izjavi ene od zaposlenih: »Recimo v tem primeru, ko mi je pred kratkim oseba grozila, je situacija zdaj taka, da sem sama vabljen na sodišče na narok, kjer moram pričati proti njemu v zadevi. Zdaj se poskušam temu na vsak način izogniti, ker prvo se ne počutim dovolj varno« (B122), kjer je očitno prepoznati odsotnost občutka lastne varnosti. Zaradi občutka ogroženosti tudi ne bi uspela trdno zagovarjati svojega stališča, kot pove sama (»Verjetno tudi sama ne bi enako trdno stala za svojim. Zaradi občutka ogroženosti« (B123)). Omenjena pa je bila tudi pozitivna izkušnja s podano prijavo nasilja, kjer se je ta izkazala za učinkovito (»Prijavila sem samo enkrat in takrat se je izkazalo za zelo dobro. Ker se je zadeva zelo hitro umirila in tudi bolj konstruktivno sodelovanje je bilo oziroma so

dobili sporočilo, da mi tega ne bomo dopustili» (D48)) in pozitivna izkušnja glede postopanja delovnega tima po varnostnem incidentu (»Tudi v moji situaciji zdaj, so vsi pustili delo. Sem tudi jokala in bila čisto iz sebe. Takrat so vsi pustili svoje delo in smo imeli krizni tim. In se je zadevo začelo takoj reševati. Na ta način sem pridobila prvi občutek varnosti in sem bila res ganjena. Sem dobila občutek, da bomo skupaj našli rešitev, res dobro« (B190)). Ena oseba je največja tveganja v zvezi z lastno ogroženostjo povezala s časom izvajanja stikov pod nadzorom v enem primeru. Doživljanje takratne stiske je ubesedila tako: »Izredno težko je bilo, ker se tu prepleta zaščita zaposlenega in naloge, ki jih je CSD dolžan izvesti. In tu se je lomilo. Skrajno težko je bilo« (C46)). O dilemi glede ponovnega vstopanja v delovni odnos po doživljanju občutka ogroženosti priča izjava ene od oseb: »Strokovni delavec ima potem vseskozi borbe sam s sabo, kako bo stopil spet v odnos, ki ga ogroža. In tu gre za to nemoč« (C87)).

Nekatere so omenjale tudi pomen in uporabo lastne intuicije (»Jaz delam čisto po svoji intuiciji« (A42)), kjer so si nekatere od njih v preteklih situacijah z njo pomagale pri presojanju okoliščin (»Ko mi je uporabnik grozil, on ni napisal, da me bo pospravil, ampak če veš, kaj je z napisanim želel posredno sporočiti, veš točno zakaj se gre« (B142), »In so mi rekli, da to ni grožnja. Ampak jaz sem točno vedela, da je« (B143), »Če tebi nekaj vzbudi strah, pa četudi ni za koga nič takega, pri sebi veš, kdaj je to upravičeno« (B145), in presojanju resničnosti groženj (»Če je nekdo nekaj rekel z določenim tonom ali na določen način, in to naredil z namenom, da v tebi sproži strah, je to grožnja. Ko se ustrašiš, se ustrašiš. Je že čez mejo« (B146)).

Doživljanje strahu je bilo s strani zaposlenih omenjeno večkrat. Ta se je navezoval na strah zaradi negotovih razmer, nepredvidljivosti situacije in uporabnika (»V tistem trenutku me je bilo strah, ker sem bila še čisto na novo, in res ne veš, kaj bo« (C33), »Je zelo nepredvidljiv in me je bilo zaradi tega zelo strah« (B18)), na strah pred grožnjami (»Enkrat me je bilo res bolj strah, ker so bili ravno prazniki in sem bila sama doma, in mi je bilo malo neprijetno, ker se je takrat šlo za grožnje zaradi denarne pomoči« (D19)) in strah po podani prijavi nasilja (»ampak takrat te je potem mogoče bolj strah. Ker so potem neke posledice, ne veš kako bo človek odreagirati, tudi na to, če bi prišla k njim policija, ker lahko to samo še poslabša situacijo, sproži jezo« (D41)).

Izkušnje z varnostnimi situacijami so na osebah pustile določene negativne posledice (»Mi smo skrivali tudi stranke. Bilo je travmatično« (C42), »Takrat ti itak dela adrenalin, ampak potem jaz vem, da sem bila precej v stresu« (C102), »Bi pa želela reči še to, da te hujše

izpostavljenosti varnostnim primerom puščajo posledice. Jaz vem da ta zgodba na meni je pustila posledice. Takrat sem izvedla določene ukrepe za lastno zaščito in jih še vedno izvajam. Zdaj, ali je to travma ali ne, ne vem. En košček življenja je ostal zaznamovan s tisto izkušnjo. Primer je pustil negativne posledice na moji osebnosti» (C113)), kjer je ena od njih izpostavila nadaljnjo potrebo po delu na sebi (»Ampak takrat pa moraš potem delati na sebi« (D20)).

4.3.4 Ukrepanje vodstva

Zaposlene so navajale tako pozitivne kot negativne izkušnje z reagiranjem vodstva v varnostnih situacijah, katerih del so bile tudi same. Za tisto, kar je pripomoglo k doživljanju pozitivne izkušnje, so osebe določale način odzivanja, izraženo skrb in nudenje podpore v takratni situaciji (»Meni je takrat ogromno pomenilo, da sem bila umaknjena iz primera« (C44), »Vprašal me je, kako se počutim« (B174), »dal mi je možnost delati od doma, če se počutim ogroženo« (B175), »Povabil je stranko na pogovor, da ga zdaj tudi umirja malo, pa redne pogovore ima z njim« (B176), »Hotel je situacijo tudi prijaviti na policijo, pa so mu rekli, da kot center ne more« (B177), »je tudi bila z mano pri naslednjem pogovoru s stranko, povabila me je v njeno pisarno, da sva bili skupaj za čas pogovora. Me ni pustila same« (B179)). Negativne izkušnje pa osebe povezujejo predvsem z odsotnostjo podpore vodstva pri sprejemanju odločitev o podajanju prijave nasilja (»Jaz se spomnim, ko nisem želela svojega dogodka prijaviti, in je bila potem jeza na strani vodstva. Da zakaj ne bom tega prijavila. Jaz pa nisem želela, ker sem imela slabo izkušnjo« (B54)), in po varnostnem incidentu (»Imam pa tudi izkušnjo, ko sem v enem primeru ostala sama, brez podpore s strani vodstva, in sem bila še kaznovana, ker nisem želela podati prijave, zaradi tega, ker bi bil potem izpostavljen moj naslov. Tako da sem bila, če lahko tako rečem, potem še šikanirana s strani vodje« (B37), »Reakcija vodstva je bila takrat taka, da se nas je vprašalo, kaj delamo na hodniku. Niti ni nihče vprašal ali smo v redu, ponujen ni bil noben razbremenilni pogovor o tem kaj se je zgodilo, kako bi se lahko ravnalo, nič« (B46)).

4.4 OPOZARJANJE NA PROBLEMATIKO

Zadnja tema, ki jo želim predstaviti, je opozarjanje zaposlenih na varnostno problematiko, kjer so te izhajale iz lastnih izkušenj ob opravljanju dela. Vsebine, ki so jih izpostavljale, se navezujejo na sistemsko ureditev področja dela, počutje zaposlenih, podajanje prijave nasilja, varnostne ukrepe na delovnem mestu, obravnavanje nasilja, ozaveščanje o varnostni problematiki in na podobo socialnega dela v javnosti. O vsaki od vsebin bom podrobneje spregovorila v nadaljevanju.

4.4.1 Sistemska ureditev

Med povedanim je bilo prepoznati nezaupanje do sistemske ureditve področja socialnega varstva, kjer je omenjena skrb za varnost zaposlenih (*»da je zelo slabo sistemsko poskrbljeno za našo varnost«* (B20), *»Prav v tem primeru se je lahko videlo, da sistem za nas prav sigurno ne bo poskrbel«* (C85), *»Da je sistemu vseeno«* (C86), *»In tudi za vprašanje tega, kako se z nami ravna kot z vrednimi«* (C88)) in vprašanje meje med dolžnostjo izvajanja pooblastil s strani zaposlenih in njihovim doživljanjem občutka ogroženosti (*»Tu smo se veliko prepriševali, kje so meje, koliko smo dolžni ogroziti lastno varnost za to, da izvedemo neko pooblastilo, strokovno opravilo, nalogo«* (C84)). Velikokrat so osebe opozorile na neustreznost stopnje razgaljenosti zaposlenih v delovnih postopkih (*»Kar se tiče varnosti, ne gre samo za vprašanje fizične varnosti, ampak smo razgaljene tudi v drugih postopkih«* (B130), *»Mi imamo te kartice, kjer piše, da smo strokovni delavci CSD, zakaj sploh moramo govoriti še dodatne osebne podatke, kdo so moji otroci in tako dalje. Mislim kaj ima to veze«* (B125)), kjer so omenjale osebno izpostavljenost v dokumentih (*»V vseh dokumentih so naši osebni podatki«* (B126)), zapisih, mnenjih (*»Če imaš ti na eni strani zasvojenega očeta, ne moreš to izpustiti, in ne napisati, da je zasvojen, ali pa da je nekdo nasilen. Smo zelo izpostavljeni, ker v bistvu stranke to preberejo«* (B78)) in izpiskih (*»Ko jaz dvignem denar za svojo varovanko, so na vsakem izpisku navedeni moji osebni podatki. Ampak moral bi biti naveden center, ker jaz samo opravljam nalogo, ki jo mora center izvajati po javnem pooblastilu«* (B128)). Opozarjale so tudi na nestrinjanje z obstoječo zakonodajo, ki usmerja njihovo delovanje v delovnih postopkih (*»Na kakšen način se osebi sporoči, da ni upravičena do ene stvari, je tudi pomembno upoštevati. Zaradi same zakonodaje osebi ne moreš ustrežiti, tudi če bi ji želel«* (A97), *»Isto je na denarni. Če se držiš pravil, zakonodaje, pač včasih stvari ne grejo skozi«* (B74), *»Večinoma moraš narediti nasprotno tistemu, kar oni pričakujejo«* (B75)). Po mnenju nekaterih bi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti moralo bolj reprezentirati delo centrov za socialno delo med ljudmi (*»... bo moralo tudi ministrstvo nekaj narediti na tem. Kajti zelo slabo smo reprezentirani med ljudmi. Ne vejo kaj počnemo«* (B160), *»Moral bi biti reprezentirani bolj pozitivno. Kaj počnemo, da delamo dobro delo, da smo pripravljeni, da poslušamo stranke«* (B161)).

Čufar (2024) omenja vpliv vse večje birokratizacije na občutke nemoči pri zaposlenih, ki se lahko kaže tudi v zmanjšani zmožnosti posvečanja zaposlenih svojemu prvotnemu poslanstvu v tolikšni meri, kot bi si sami želeli. Sledenje zakonodaji in opravljanje povečanega obsega administrativnih bremen sproža frustracije in nezadovoljstvo tudi na strani uporabnikov,

kar lahko vodi v nezmožnost vzpostavljanja osebnega stika in delovnega odnosa ter povečuje možnosti za eskalacijo situacije v negativni smeri (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

Goričan (2024) z ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti omeni potrebo po oblikovanju strategije razvoja centrov za socialno delo, ki je sedaj še ni, in ki se zdi smiselna smer nadaljnjega postopanja pri ustvarjanju večje varnosti na delovnem mestu (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

4.4.2 Počutje zaposlenih

Zaposlene so opozarjale tudi na lastno počutje ob opravljanju dela, predvsem pa so izpostavljale vidik negativnega odnosa uporabnikov do njih samih, navajenost na doživljanje nasilja s strani uporabnikov, ter ranljivost in ogroženost zaposlenih. Osebe so spregovorile o izvajanju pritiskov na zaposlene (*»Na nas se tudi izvajajo pritiski, na nas tudi kričijo« (C116)*), o občutkih ogroženosti (*»Mi se tudi čutimo ogroženi. In je prav, da se tudi to pove« (C117)*) in o problematičnosti tega, da so tej že samoumevni (*»Dejansko je toleranca tako visoka, da če se stranka dere nate, je to normalno, saj je v stiski« (B85)*, *»Tega smo tako navajeni, da si potem pripišemo, kot da nam to skoraj že pripada. Ampak ni res« (B137)*). Ena oseba je ob tem povedala, da bi bilo potrebno, da bi tudi same izkazovale ničelno toleranco do oblik nasilja nad njimi, kot to učijo uporabnike (*»Ker če mi govorimo našim uporabnikom nekaj, je prav da to delamo tudi sami« (D49)*). Ena oseba je poudarila to, da bi zaposlene morale imeti več svobode govora v odnosu z uporabnikom, kjer je trenutno premalo dopuščene svobode izražanja (*»Bi morali biti bolj oziroma imeti večjo pravico človeku kaj povedati« (A90)*, *»V smislu, da imajo stranke preveč pritožbenih možnosti, poti, da bi ti upal kdaj nazaj kaj reči, stranko tudi morda zaustaviti na eni točki. Tako se mi zdi. Preveč možnosti za pritožbo imajo. In vsepovsod morajo biti njihove pritožbene poti objavljene in že vsak ve, kam se lahko pritoži, če mu boš kaj rekel« (A92)*). Izpostavi pa tudi to, da se pojavlja strah pred prijavo socialni inšpekciji (*»Ker se bojimo, da nam bo oseba zagrozila s prijavo na socialno inšpekcijo« (A91)*) in občutek nemoči (*»Vsak lahko že kliče in poroča, na televizijo, ali ima prav ali pa nima prav, in nimaš ti kaj veliko za narediti« (A94)*).

Zaposlene so naprej opozorile tudi na negativno dožemanje centra za socialno delo in strokovnih delavk (*»Če se drugje ne morejo toliko pritoževati, se lahko toliko bolj potem izpraznijo pri nas. Mi smo koš za smeti« (B82)*) ter na povečano ogroženost področja dela

(»Mislim, da smo centri res najbolj ogroženi, najbolj obremenjeni z žalitvami« (B83)). Omenjeni so bili občutki ranljivosti v situacijah, kot so terenski obiski (»Policija gre na teren v dveh, oborožena. Jaz bom pa hodila sama s torbico« (B149)) in delovanje znotraj pisarn (»Dejansko je tu tako, da če se nekdo odloči, da te pospravi v pisarni, te bo. Nimaš kam iti« (B95)). Pomembno se mi je zdelo izpostavljanje dileme s strani ene osebe, ki se je navezovala na prevpraševanje o tem, kako bo lahko ocenila ustreznost okolja za otroka, če se sama boji na dom uporabnika (»Mislim, da smo že malo poklicno deformirani, ker jaz sem si potem vedno dala na tehniko to, da kako bom ocenila, ali je okolje primerno za prihod otroka, če si sama ne upam tja. Ker če ni vedno opcije, da gre kdo s tabo, je samo to, ali grem sama ali ne grem. In če ne grem, kako bom potem ocenila ali je za otroka okej, da pride v to okolje« (D86)). Tu je jasno videti kako so občutki ogroženosti osebe na eni strani, na drugi pa obstaja potreba po opravljanju delovnih nalog, izvajanju pooblastil.

Hiti (2024) omenja potrebo po tem, da delodajalec zagotovi varnost svojim zaposlenim. Če se zaposleni ne počutijo varno v svojih službah in pri opravljanju lastnega dela, lahko govorimo o vrzeli znotraj ureditve tega področja. Potreben je poglobljen pregled nad tem, kakšen položaj ima zaposlena oseba na centru za socialno delo, kako je poskrbljeno za njeno varnost in kakšne so posledice, ki jih varnostna situacija pusti na njej (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

4.4.3 Podajanje prijave nasilja

Tematika, ki so jo zaposlene pogosto omenjale, je vezana na podajanje prijave nasilja s strani strokovnih delavk in delavcev centra za socialno delo. Izpostavljale so mnogo težav, ki jih same opažajo pri urejenosti področja oziroma postopka podajanja prijave s strani zaposlene osebe. Izpostavile so svoje izkušnje skupaj z lastnimi mnenji o vidikih, ki se jim zdijo problematični. Ena je izpostavila problematičnost podajanja prijave zaradi izpostavljanja lastne družine (»Grozili so posredno tudi mojim otrokom, ampak moji otroci niso krivi za izbiro mojega poklica. Da bom izpostavila svojo družino zaradi svojega poklica« (B27)), druga zaradi osebnih podatkov kot so ime in priimek (»Ker mi to nismo, potem se zgodi to izpostavljanje z imenom in priimkom. Kot center ne moremo prijaviti, lahko samo mi kot fizične osebe« (D47)), poudarjeno pa je bilo tudi kaj je v postopku zgrešeno z vidika zagotavljanja varnosti osebe, ki vloži prijavo (»Na primer to, da neka oseba, ki se čuti ogroženo, poda na zapisnik vse svoje izjave in bojazen, in dajo to storilcu za prebrati. To je totalno zgrešeno z vidika policije« (B59), »Zakaj bi moral nekdo prebrati celotno izjavo, ker potem to lahko samo še krepi to neenakost moči« (B60), »in tudi žrtev potem nima nekega varnega elementa oziroma neke varne osebe«

(B61)). Oseba je sama povedala, da je želela uporabnika prijaviti zaradi nasilja, vendar o njenih zadržkih pove tako: *»Ko sem sama razmišljala, da bi tega uporabnika prijavila, potem bi na zapisnik spet vse zapisala, in on, ki bi se mogoče ravno pomiril, bi tisto prebral in bi ga spet razpištolilo«* (B64)). Vrzeli v ureditvi podajanja prijave nasilja osebe vidijo tudi v tem, da je postopek prijave zamuden (*»Imeli smo primere, kjer so se strokovne delavke odločile za prijavo, ampak potem preden ta postopek steče, to traja. In jih potem že davno ni več tukaj, na delovnem mestu, ko dobijo vabilo na naroke v teh zadevah«* (C24)), da morajo nasilje prijavljati kot neuradne osebe (*»Sigurno gre tu za nek občutek varnosti, če se poda prijavo kot institucija, in ne z imenom in priimkom. Ker posledično se bojiš, da pa pride domov, škoduje družini. Če poda prijavo institucija, tega ni, si zaščiten«* (A74), *»Tudi center, s pravnega vidika, ni zmožen tega storiti, zato moraš največkrat iti v zasebno tožbo«* (D44)). Osebe bi se z manj oklevanja odločanje za prijavo nasilja, če bi na tem področju prišlo do nekaterih sprememb (*»Če bodo kaj spremenili, sem za to, da se prijavi«* (B56), *»Saj take stvari je potrebno prijaviti, ampak ne na tak način. Saj je prav, da je potrebno prijaviti, obsoditi in kaznovati, ma ne na tak način«* (B55)). Težavo pa zaposlene opazajo tudi v nerazumevanju doživljanja osebe, ki nasilje prijavi (*»Ti ko kličeš, si vznemirjen. Potem ko se malo pomiriš, pridejo druga čustva in vidiš, da so ti besede lahko tudi ušle. Ponavljati stvari dobesedno se ne da. Tu gre za nerazumevanje doživljanja«* (B139)) ter v kriterijih presojanja in dokazovanju groženj (*»V našem primeru ni bil problem čas, ampak v tem, da sodišče ni presodilo, da smo bile me ogrožene. In je zavrlo zadevo«* (C26), *»Mi lahko prijavimo, ampak so kar strogi, glede pogojev nadaljnjega pregona. Marsikdo niti ne prijavi, iz razloga, da se dodatno ne izpostavlja, sploh če ni odkritih dovolj nekih elementov, ki so potrebni, da gre zadeva naprej, in bi potem bil po nepotrebnem dodatno izpostavljen«* (D45), *»Pravila so tako postavljena, da je težko dokazati, kaj je grožnja, sploh psihična«* (B140), *»Ja, in nam je res težko opredeliti, kdaj se dogaja psihično nasilje«* (B141)).

Stefanoski (2024) omenja problematično plat tega, da se zaposlene osebe ne odločajo za podajo prijave nasilja, ko pravi: *»Spomnite se, kaj rečete žrtvi nasilja, ki se noče umakniti. Če ne boste poskrbeli za varstvo svojega otroka, vam bomo otroka odvzeli. Zelo pesjanski smo do nemočnih, ki so socialno odvisni od povzročitelja nasilja, medtem ko si mi ne upamo, zaradi strahu pred nadlegovanjem. Strah je upravičen. Ampak s kakšno pravico imamo potem tiste, ki jih ustrahujejo, kaznovati s sankcijami«* (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

Zaposlene so na prej omenjeno problematiko podale tudi predloge, vezane na spremembo obstoječe ureditve. Največkrat je bila omenjena potreba po obravnavanju

zaposlenih kot uradnih oseb (*»Bi pa bila za, da bi bili tretirani kot uradne osebe, ker smo bolj izpostavljeni kot kdo drugi, kje drugje« (D52)*), *»Dobro bi bilo, če bi bili tretirani kot uradne osebe, kot policija« (D46)*, *»Meni ostaja to, da bi bili kot uradne osebe. Kot policisti, ko pride recimo do napada na uradno osebo. Ker je potem lažje tudi kar se tiče prijave. To se mi zdi ena bistvenih sprememb« (D96)*, *»Bi pa podala prijavo, če bi bila navedena zgolj kot strokovna delavka, vsekakor« (B28)*), po izognitvi izpostavljanja z osebnimi podatki (*»Če podaš prijavo, da ne izpostaviš sebe in svojih podatkov. Mislim, da bi bilo to zelo dobrodošlo« (C77)*), *»Absolutno, da ne bi bilo treba izpostaviti osebnih podatkov, prebivališča« (A75)*), ter potreba po večji zaščiti osebe po prijavi (*»Od prijave naprej pa mislim, da bi morali biti bolj zaščiteni« (D43)*).

Tudi Radonjič (2024) omeni potrebo po sistemskih ukrepih, kjer bi s spremembo kazenskega zakonika strokovni delavci pridobili status uradnih oseb in jim ne bi bilo potrebno vlagati civilnih prijav, kjer se sedaj izpostavljajo z imenom in priimkom (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

4.4.4 Varnostni ukrepi na delovnem mestu

Predlogi zaposlenih, vezani na varnostne ukrepe na delovnem mestu, so se največkrat navezovali na opremo na delovnem mestu, zaposlovanje dodatnega kadra, oblikovanost prostora ter usposabljanje in izobraževanje.

Ena oseba je izpostavila lastno željo po konkretni akciji spreminjanja stvari (*»Jaz bi šla v konkretno akcijo, da bi se konkretne stvari spremenile« (B103)*). Osebe so podale tudi svoje mnenje o potrebni stopnji varovanja na delovnem mestu. Zagotavljanje varovanja postaja po mnenju zaposlene vedno bolj normalizirano (*»Žal smo v takem času. Verjetno bo to postalo že normalno, ker je skoraj že povsod« (D71)*), ena pa je izpostavila potrebnost varovanja na delovnem mestu kljub želji po uporabi drugačnih pristopov (*»Žal je tak čas in to ni fajn, ker tudi mi težimo k drugačnemu delu, ampak je tako, da je prav, da bi to bilo, neko varovanje« (D62)*). Potreba po varovanju je bila omenjena kot zaželena tudi z vidika skrbi za varnost drugih prisotnih oseb na centru, ne zgolj zaposlenih (*»Ker je v družbi tudi toliko teh incidentov, ljudje tudi razumejo te zadeve, da gre za neko varnost. Konec koncev bi šlo tudi za varnost drugih, ki bi bili pred pisarno, in bi prišel nekdo, ki želi nekaj narediti« (D74)*). Izpostavljeno je bilo tudi pomanjkanje sredstev za varnostnike, odsotnost varnostne službe na manjših enotah (*»manjše enote pa jih res nimajo. Kar pa ne pomeni, da tam ljudje ne morejo biti agresivni« (B152)*) ter pomanjkanje varnostnega preverjanja (*»Sodišče, ki dela s temi istimi osebki, imajo varnostnika,*

preverjajo, ali je kdo prinesel nož, ima določene protokole. Pri nas lahko pride v stavbo kdorkoli» (B23), »in da bi bilo malo več preverjanja« (B25)). Ena oseba je dodatno izpostavila tudi potrebo po preprostejši pridobitvi policijske asistencе (»Pa mogoče tudi bolj preprosta pridobitev policijske asistencе da bi bila. Tu je sistem bilo potrebno spremeniti. Ker če imaš ti intervencijo, in se ne počutiš preveč varno, se ne čutiš iti sam, ne vem, če lahko tako zlahka pridobiš njihovo spremstvo, ker so spet preobremenjeni, jih ni toliko. In potem greš sam, ker moraš iti« (D103)), druga pa nujnost tega, da gre oseba vedno na teren v spremstvu druge osebe, prav zaradi nepredvidljivosti situacij. Pri varnostnih ukrepih, vezanih na opremo na delovnem mestu, so osebe spregovorile o potrebnem detektorju kovin (»Definitivno bi morali imeti ta detektor kovin, na vhodu, da bi se videlo kaj ljudje prinesejo s sabo« (B35), »Tudi detektor bi lahko bil« (D70)), panik tipkah (»Recimo ta gumb da bi dobili« (B104), dvojnih vratih (»Če bi mi imeli dvojna vrata, bi bilo to veliko lažje« (D29)), ter obleki za teren (»Tudi za na teren, da bi imeli neko primerno obleko« (B106)).

Zaposlovanje dodatnega kadra je bila dodatna tematika, pogosto omenjena s strani zaposlenih. Oseba je izpostavila lastno izkušnjo s tem, da je morala na teren večkrat sama, zaradi kadrovske podhranjenosti (»Jaz sem šla velikokrat sama. Res nas je malo in to potem ni bilo vedno možno, v dvoje« (D84), »Na kakšne terene, ko sem šla, in da nisem bila prepričana za lastno varnost, ker sem bila sama, zaradi kadrovske podhranjenosti« (D78)). Potreba po zaposlovanju več strokovnih delavcev je bila omenjena večkrat (»Predvsem pa več kadra. Ker bi potem lahko več timsko delali. Problem je, ko pridejo naloge in jih moramo izvesti sami, in to lahko ne bi bilo sicer potrebno« (D97), »Ampak iz tega vidika bi nam zares bolj prišel prav dodaten strokovni delavec. Ker smo obremenjeni z delom bolj kot z drugimi stvarmi« (C72), »Če tečejo neke aktivnosti na državni ravni, da bi se ta varnost sistematsko uvedla na centrih, je moje stališče to, da bi res bolj potrebovali finance za zaposlitev dodatnih strokovnih delavcev kot za varnostnika« (C75)).

Pri varnostnih ukrepih, vezanih na oblikovanost prostora, so osebe omenjale neustreznost postavitve miz v pisarnah, potrebo po prenovljenih, večjih in manj utesnjenih pisarnah (»postavitev mize, da nisi proti osebi obrnjen s hrbtom, da nisi stisnjen tja k oknu. Dobro bi bilo tudi to, da bi bil ti pri vratih« (A17), »Tudi pisarne imamo tako narejene, da je stranka pred izhodom. Z varnosti pri delu so nam zmeraj govorili, da to ne bi smelo biti, da bi mogla biti stranka tako postavljena, da imaš ti prosti izhod. To pri nas ni, moraš iti mimo nje« (B96), »Bolj odprte pisarne, večje, ker manjši prostor daje ta občutek utesnjenosti in potencialne nevarnosti. Je ta občutek še večji, če je pisarna majhna« (A57)). Omenjena je bila

tudi možna vloga recepcije kot vstopne točke na centru (*»In pa res, neka vstopna točka da bi bila, recepcija. Da počaka oseba tam in se ga potem vodi naprej« (A58), »da bi bilo že prostorsko to organizirano, da bi bilo tajništvo neka vstopna točka, da bi videl kdo pride v hišo, in bi se ga od tam naprej tudi usmerjalo« (A32)).*

Hiti (2024) pojasni, da je pri načrtovanju varnosti zaposlenega potrebno izdelati tudi oceno tveganja delovnih mest. Ta vsebuje tudi oceno prostorov, v katerih zaposleni opravljajo lastno delo. Oseba ne sme biti postavljena ob vratih, ampak je potrebno, da ima vmes mizo, stole. Običajno je tako, da je zaposlena oseba postavljena s hrbtom proti steni brez izhoda. Potrebno bi bilo pregledati prostore na centrih za socialno delo, predvsem z vidika ureditve in oblikovanosti delovnih prostorov, ki služi zagotavljanju varnih okoliščin za delo (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

Na pomanjkanje usposabljanja in izobraževanja o varnostnih tematikah so zaposlene opozorile tako, da so izpostavile pomanjkanje usposabljanj na temo komunikacije z nasilno osebo, reagiranja v takšnih situacijah in postavljanja mej (*»Da bi pa mi imeli neko specifično usposabljanje, kako z nekom govoriti, kako odreagirati, do katere meje ga pustiti, tega pa ni« (A80)), ter potrebo po učenju tehnik pogovora z nasilnimi osebami zaradi neenake kompetentnosti med zaposlenimi («To bi sigurno moralo biti. Tudi tehnike pogovora z nasilnimi osebami, ker nismo vse enako opremljene« (A77)).*

Goričan (2024) prav tako izpostavi pomembnost potrebe po povečanju števila izobraževanj za strokovne delavce. *»Potrebno je zagotoviti sredstva za dodatna izobraževanja, ki bodo kontinuirana in bodo osebam nudila ustrezno podporo tudi po končanem študiju«* (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).

4.4.5 Obravnavanje nasilja

Nekatere zaposlene so opazile in opozorile na to, da obstaja na delovnem mestu določena stopnja tolerance nad izvajanjem nasilja nad njimi samimi, kjer je to pogosto obravnavano kot del službe (*»Se mi pa zdi tudi to, da imamo kar neko toleranco, ne vem, ali se nam dvigne prag ali kaj, da toleriramo vse to. Da je to kar nek del službe in da to spada zraven. Ma ni prav, ker to ne spada zraven. Ker tudi mi smo ljudje in zakaj bi morali sprejeti vse oblike nasilja, če govorimo drugim, da je nesprejemljivo« (D50)).* Zgodi se namreč, da želi oseba s poskusom razumevanja konteksta upravičiti uporabnikovo vedenje (*»Mi pa smo kar v tem, da pa saj to je naša služba, da saj ljudje izhajajo iz tega in tega in mi razumemo ta kontekst, zaradi*

katerega lahko do nasilja pride in potem se situacije ne prijavi. Ampak ni prav. Jaz sem tudi v tem klubu, da razumem iz česa ljudje izhajajo in potem jim ne bi želela otežiti življenja še tako, v smislu s prijavo» (D51)).

4.4.6 Ozaveščanje o varnostni problematiki

Osebe so z mano podelile mnenje o tem, da je ozaveščanja o varnostni problematiki na delovnem mestu premalo. Opozarjale so na to, da je o ogroženosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev premalo zavedanja na makro ravni (*»Mislim da je na splošno zelo slabo poskrbljeno za varnost in da se na makro ravni ne zavedajo, kako zelo so socialne delavke dejansko ogrožene« (B22), »V javnosti se pa o tem ne govori na tak način. Jaz mislim, da smo tu bolj ogroženi kot policija. Policija je zaščitena, mi smo pa razgaljeni« (B148)*). Po njihovem mnenju pa je premalo izpostavljanja teme varnosti in premalo reagiranja na nasilje, tudi iz njihove strani (*»Meni se zdi fajn, da smo to izpostavili, da se o teh temah govori. Ker tudi to je naše delo« (C114), »Je pa res, da glede na to, kje delamo in kaj stranke učimo, bi morali na vsako nasilje odreagirati na isti način« (A70), »Mi bi morali večkrat na to opozarjati. Definitivno premalo opozarjamo« (B153)*). Po mnenju ene osebe bi bilo potrebno organizirati okroglo mizo, kjer bi strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo pojasnili kaj vse počnejo in s čim vse se ob opravljanju dela srečujejo (*»Hočem reči, da se za naše vedno nekaj dela, ampak je zmeraj tisto najmanj, kar je možno. Država in ministrstvo bi morali nekaj narediti. Jaz vedno čakam, da se naredi okrogla miza in da se povabi strokovne delavce, da bi pojasnili, kaj počnemo. Iz prve roke« (B167)*). Slišati pa je bilo tudi mnenje nekaterih o tem, da zaznavajo večjo ozaveščenost o omenjeni tematiki in izboljšave (*»Mislim, da zdaj je ta stvar boljša kot nekoč. Da je večja ozaveščenost« (C111)*).

Goričan (2024) z Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pove: *»Iščemo rešitve, ne toliko v smislu zagotavljanja delovnega mesta varnostnika na centru za socialno delo, ampak smo za prihodnje leto zagotovili bistveno več sredstev za varnostne službe. Bistveno več sredstev smo na enoto zagotovili ravno zaradi tega, ker slišimo te pobude, sindikate, smo odreagirali« (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024).*

4.4.7 Podoba socialnega dela v javnosti

Osebe so se ob omenjanju varnosti na delovnem mestu in situacijah, ki jih postavljajo v položaj ogroženosti, nenazadnje navezovala tudi na povezavo lastne varnosti s podobo socialnega dela v javnosti (*»Ker vse kar je po televiziji, je prikazano samo slabo« (B155)*).

Oseba je nazorno povedala: *»Javna podoba samo še krepi ta negativen odnos uporabnikov do nas. Da si dovolijo potem vse. Že preden pride uporabnik na center, kaj on ve? Tisto, kar je slišal po televiziji. In to ni najboljše« (B163)*. Tu je oseba izpostavila svoj pogled na to kako sama doživlja, da javnost obravnava zaposlene na centru za socialno delo (*»Zadrte socialne delavke, ki težijo in uničujejo zakone, jemljejo otroke, ne dajo denarja« (B164)*), *»Jaz vem koliko ur sem enkrat porabila, ko se je šlo za urejanje zakonodaje. In tudi to, kako napisati zakon, da bo razumljiv, tudi to je velikansko delo. In potem pride ven javno mnenje, da ne naredimo nič. Ni res. Kolikokrat pišemo« (B165)*. Po mnenju zaposlenih gre v veliki meri za kritiziranje odločitev zaposlenih in za nepoznavanje področja njihovega dela. Uporabniki naj bi predvidevali razloge za odločitve zaposlenih (*»Velikokrat slišiš prav to ja: mi nočeš dati, ker sem jaz, ali pa: me ne maraš, zato mi nočeš dati« (A101)*) in v zaposlenih videli krivce (*»Potem nas vidijo samo kot osebo, krivo za to, da si je nekdo, zaradi nas, uničil življenje (B135)*, *»Če pomagaš si premalo pomagal, potem je lahko tudi narobe, če si preveč pomagal, da si kaj prekršil. V vsakem primeru smo mi krivci« (B157)*). Pomembno pa se za zaposlene kaže tudi nepoznavanje področja njihovega dela s strani uporabnikov, kjer naj bi to vplivalo na negativno doživetje zaposlenih. Omenjajo nerazumevanje procesa podajanja mnenja strokovnih delavk s strani uporabnikov (*»Recimo mi smo zdaj na tem področju v treh, in vsaka se podpiše pod mnenje z imenom in priimkom. Ljudje potem dojemajo, da to ni mnenje centra, in da je to odvisno od tega, katero strokovno delavko dobijo. Potem to dojemajo kot osebno vojno s strokovno delavko in njeno individualno odločitvijo« (B132)*), kjer izpostavijo predvsem nevednost o timskem delu (*»Ne ve se, da je to timsko delo. Da bi bili tudi na te načine zavarovani recimo« (B133)*). Izpostavljen pa je tudi predlog o povečanju varnosti zaposlenih na način zapisa, da gre v zadevi za mnenje tima in ne za osebno mnenje ene strokovne delavke (*»Da bi se napisalo, da je to mnenje tima družine, recimo« (B134)*). Osebe pa so omenile še preostale težave, med katerimi so nepoznavanje napornosti poklica, predstava javnosti o zaposlenih kot birokratih, ter odsotnost realne podobe o delu na centru za socialno delo (*»Tudi ljudje nimajo realne podobe o tem, kakšno je delo na centru. Sem že razmišljala, da bi naredila kdaj kakšen projekt na temo podobe socialnega dela v javnosti, da se ljudje malo približajo temu« (B154)*).

5. POVZETEK UGOTOVITEV

Občutek lastne varnosti na delovnem mestu:

- Na občutek lastne varnosti pri udeleženkah fokusnih skupin vplivajo organizacijski dejavniki, podporni dejavniki znotraj kolektiva in drugi dejavniki.
- Znotraj organizacijskih dejavnikov lahko naštejemo vpliv oblikovanosti in opremljenosti prostora, prostora delovanja, varnostne službe in supervizije. Pri oblikovanosti prostora so osebe naštevale elemente kot so prehodi med pisarnami, več vhodov v stavbo, lahka dostopnost pisarn in vpliv samega prostora delovanja. Kar lahko vpliva na občutek varnosti je tudi opremljenost prostora, kjer je bila izpostavljena tipka za sprožitev alarma in solzivec.
- Omenjena je tudi vloga procesa supervizije, kjer zaposlene izpostavijo, da lahko nudi prostor razbremenitve in obravnave varnostnih primerov.
- Pomembno vlogo pri občutku varnosti zaposlenih ima tudi sam prostor delovanja. Dom uporabnika, službena klet in dislocirana enota so bili prostori, povezani z nepredvidljivostjo okoliščin, kar vpliva na občutek varnosti pri osebi.
- Varnostna služba na delovnem mestu je bila omenjena kot neučinkovita, v kolikor oseba, ki bi nudila varnost, ni v neposredni bližini varnostne situacije, ter kot nepotrebna, vendar je bilo v večji meri opaziti pozitiven pogled udeleženk na njeno vlogo. Omenjale so zaželenost in dobrodošlost varnostnika, povezovale njegovo vlogo z dodatno gotovostjo, zagotavljanjem občutka večje varnosti in pozitivnim vplivom nanj. Izpostavljena je bila tudi asistenca policije, kjer zmore ta vplivati na večji občutek varnosti v izjemnih primerih.
- Med podpornimi dejavniki lahko ločimo podporo med zaposlenimi in podporo vodstva. Vprašane osebe so izpostavile različne načine, ki se jih poslužujejo na delovnem mestu in jih povezujejo z izražanjem medsebojne podpore, tudi v varnostnih situacijah. Izražen je bil pomen medsebojne pomoči v obliki povečane pozornosti na dogajanje, ukrepanja z namenom preverjanja situacije in dosegljivosti oseb. Izstopalo je poudarjanje pomembnosti medsebojne skrbi, podpore in povezanosti kolektiva. Podpora se za vprašane kaže tudi v obliki možnosti za timsko delo. In sicer je tu izpostavljen pomen skupnega odločanja in zmožnosti utemeljevanja odločitev na podlagi timskega dela ter pomen dela v timu ob terenskih obiskih. Omenjen pa je tudi vpliv humorja, ki lahko predstavlja način razbremenitve med zaposlenimi.

- Pomembna se kaže tudi podpora vodstva, kjer je med drugim izpostavljen pomen reagiranja v primeru varnostne situacije. Pomemben je način razumevanja in odločanje za nadaljnje postopanje.
- Drugi dejavniki, ki so jih osebe izpostavile, in ki po njihovem vplivajo na občutek lastne varnosti, so podvrženost večji frekvenci obiskov, nenaročanje uporabnikov in strah pred živalmi, ko vstopajo v domove uporabnikov.
- Na občutenje varnosti pri delu bistveno vplivajo tudi uporabniki in njihove lastnosti. Na zmanjšan občutek varnosti vpliva nepredvidljivost, vezana tako na okoliščine dela z uporabnikom kot na nepoznavanje tega, kaj lahko pri osebi sproži neželeno vedenje, napovedanost določenih uporabnikov ter njihovo vedenje.
- Občutek varnosti se pri osebah utegne zamajati tudi v primerih opravljanja strokovnih nalog, kjer je izpostavljeno predvsem terensko delo, opravljanje odvzemov otrok ter podajanje strokovnega mnenja.
- Nepredvidljivost okoliščin se kaže kot pomembna za presojanje občutka varnosti pri osebah. Izpostavljale so predvsem vpliv nezmožnosti predvidenja kdo bo prišel v pisarno, nepredvidljivosti situacij, ki znajo presenetiti, in sprožajo napetost. Nasprotno nepredvidljivosti pa se kaže pomen poznavanja oseb in okolja za zaposlene. Manjše okolje omogoča boljše poznavanje in predvidevanje vedenja uporabnikov, prav tako pa je lahko prednost pri presojanju tveganja. Za nekatere je pomembno tudi poznavanje ozadja in zgodovine uporabnika.
- Pri osebi pa lahko na njen lasten občutek varnosti vplivajo tudi osebne lastnosti. Tu so zaposlene omenjale doživljanje osebe, njeno toleranco do določenih stvari ter način pristopa in lastno organizacijo v odnosu z uporabnikom. Nenazadnje je omenjen tudi pomen odnosa, ki ga zaposlene vzpostavljajo z uporabniki. Ta bistveno vpliva na občutek varnosti.

Opremljenost za ravnanje v varnostnih situacijah:

- Sogovornice so spregovorile o tem, da je lastno ravnanje v varnostnem primeru odvisno od same situacije in okoliščin, tudi od odzivnosti sodelavk.
- Omenile so različnost reagiranja pri vsakem posamezniku, kjer so izpostavile tako ravnanje, kjer je oseba lahko nezmožna odzivanja, se zanaša na sodelovalni odnos z uporabnikom, na ponotranjeno znanje in intuicijo, na komunikacijske spretnosti, na lastno držo, nastop ter postavljanje mej, in na poskus razumevanja stiske.

- Nekatere so izpostavile tudi uporabnost deeskalacijskih tehnik, možnost posluževanja fizične obrambe in potrebo po tem, da oseba v primeru dejanske ogroženosti poskrbi za lastno varnost in varnost drugih. Ena oseba je omenila tudi izdelavo varnostnega načrta za konkreten primer, druga pa je pojasnila kakšen pomen ima varnosti načrt zanjo. Omenile pa so tudi potrebo prijave nasilnega incidenta in zmožnost nastanka situacije, kjer bi oseba ustregla uporabnikovi zahtevi, zaradi občutka ogroženosti.
- Zaposlene ob opravljanju lastnega dela izvajajo različne preventivne ukrepe, med katerimi so takšni, ki jih izvajajo v primeru, ko so same, ko so na terenu, ko je potrebna posebna pozornost na okoliščine pri drugih sodelavkah, in ko nastopijo situacije, ki zahtevajo vnaprejšnjo organizacijo dela. Kot pomembna elementa v potencialnih varnostnih situacijah sta bila izpostavljena načrtovanje in organizacija postopanja. Ena oseba je povedala, da si v primeru povečanega tveganja za ogroženost naredi miselni načrt, sogovornicam pa prav tako ni tuja izdelava varnostnega načrta. Osebe se znotraj odnosov z uporabniki po potrebi poslužujejo preventivnih ukrepov, kot je umirjanje uporabnika s postavljanjem časovnih okvirjev za pogovor, previdnost pri ubeseditvi stvari, izogibanje konfliktom in upoštevanje sprožilcev pri osebi.
- Ukrepi, ki so povezani z medsebojno pomočjo med zaposlenimi in s povečano pozornostjo na bližnje dogajanje, se navezujejo na povečano senzibilnost zaposlenih na zvoke, medsebojno opozarjanje na bolj tvegane situacije in način komuniciranja v primeru, kjer gre za interveniranje osebe z namenom preprečevanja nastanka varnostnega incidenta pri drugi zaposleni. Osebe se poslužujejo trkanja na vrata, predhodnega opozarjanja, in so v določenih situacijah bolj pozorne na dogajanje. Po mnenju ene osebe je tovrstna medsebojna pomoč učinkovitejša od drugih varnostnih ukrepov. Postopanje oseb pa v veliki meri temelji tudi na samoizdelanih smernicah za ravnanje v tovrstnih situacijah. Predhodna organizacija se kaže kot pomembna predvsem v primerih, ko gre za pričakovan obisk določenega uporabnika.
- Nekatere izjave so se pri sodelujočih navezovala tudi na preventivne ukrepe vezane na terensko delo, kjer so osebe izpostavile določene specifične načine postopanja. V primeru terenskega dela je za osebe izredno pomembno tudi medsebojno obveščanje med zaposlenimi in zmožnost dela v dvoje.
- Osebe poudarjajo tudi potrebo po delovanju po lastnem občutku, saj s tem presojujejo stanje znotraj določene situacije.

- Med zaposlenimi obstajajo določeni »tíhi« dogovori, kot jih same poimenujejo. Sem spadajo predhodni dogovori o načinu ravnanja v varnostnih situacijah in ustni dogovori ter dogovor s policijo.
- Osebe so spregovorile tudi o preventivnih ukrepih, ki spadajo pod način delovanja centra za socialno delo. Tej se po besedah sodelujočih navezujejo na ukrepe, ki se navezujejo na znanje za postopanje v varnostnih situacijah, opremo, opravljanje dela v dvojje ter na zmožnost spremstva.
- Ukrepe, ki se navezujejo na znanje za postopanje, so zaposlene povezovala z izobraževanji, ki so se jih udeleževale tekom opravljanja lastnega dela na centru za socialno delo, in ki so jim na voljo. Ena oseba je omenila tudi tečaj samoobrambe, druga pa izobraževanje na temo postopanja v primeru strelskega pohoda. Omenjene so bile deeskalacijske tehnike in njihova uporabnost ter ponotranjenost splošnih smernic ravnanja v varnostnih situacijah. O pomenu in uporabnosti protokolov ravnanja v omenjenih situacijah so osebe povedale, da ta zares ne zmore predstavljati zaščite in predvideti točno postopanje v interakciji z uporabnikom, prav tako pa ne zmorejo pomagati v nepredvidljivih situacijah. Ena oseba je izpostavila tudi ozaveščenost glede potrebe po klicu policije v primeru izgreda na delovnem mestu. Poleg omenjenih ukrepov lahko omenimo tudi opremljenost delovnega mesta zaposlenih z varnostno opremo kot je solzivec in tipka za sprožitev alarma.
- Kot preventivni ukrep v bolj tveganih situacijah se kaže tudi zmožnost dela v dvojje. V večini primerov so zaposlene omenjale odločitev za delo v dvojje v zvezi z opravljanjem terenskega dela, predvsem ko gre za kompleksnejše primere in bolj tvegano delovanje ter za sodelovanje z uporabnikom, s katerim oseba težje vzpostavlja delovni odnos.
- Organizacija spremstva predstavlja enega od preventivnih organizacijskih ukrepov, kjer so zaposlene omenjale vlogo policije v posameznih primerih, predvsem vezanih na terensko delo.

Osebné izkušnje v varnostnih situacijah:

- Med načini postopanja so sodelujoče navajale primere, kjer so opisale lastno postopanje v trenutni varnostni situaciji in po njej. Zaposlene so navajale ukrepanje na način, da so se na delovnem mestu skrile, iskale izhod v sili, poklicale varnostno službo, poskušale fizično zaustaviti uporabnika in poklicale policijo. Reagiranjé oseb se je med osebami razlikovalo, in sicer med reagiranjem z mirnostjo, opozarjanjem na nedopustnost načina vedenja in potrebo po medsebojnem spoštljivem obnašanju ter z otrplostjo.

- Pri navajanju načinov ukrepanja po varnostni situaciji so osebe omenjale: izdelavo varnostnega načrta zase, zaradi prejetja groženj, umik osebe iz obravnavanega primera, zaradi ogroženosti, pričetek dela v dvoje.
- Osebe so postopale tudi na način, kjer so se poskušale zanesti na reševanje situacije s pomočjo komunikacije, pogovora, da bi situacijo uspele izpeljati in pomiriti, in kjer so postavljale določene meje.
- Nekatere so imele izkušnjo s postopanjem na način, kjer so se po incidentu odločile za podajo prijave nasilja, povzročenega s strani uporabnika. Nekatere so povedale, da so dogodek prijavile, ker se jim to zdi normalno oziroma potrebno, vendar se jih je več znašlo v situaciji, kjer so prijavo želele podati, vendar so se nato odločile za nasprotno. Kot razlog so navajale izpostavljenost osebnih podatkov ob podajanju prijave. Ena oseba je izpostavila negativno izkušnjo s podajo prijave nasilja in obžalovanje prijave.
- Zaposlene so z mano podelile tudi s katerimi oblikami nasilja so se srečevale na delovnem mestu. Mednje spada verbalno, psihično in fizično nasilje. Osebe, ki so doživljale verbalno nasilje s strani uporabnikov, so bile deležne kričanja, vpitja, zmerjanja na osebni ravni, žaljenja, blatenja. Psihično nasilje je nastopalo predvsem v obliki groženj in izsiljevanja. Zaposlene so prejemale grožnje prek elektronske pošte, grozili pa so jim tudi v neposredni fizični bližini, bodisi na delovnem mestu ali v času terenskega obiska uporabnika na domu. Uporabniki so na delovnem mestu zaposlenih izvajali tudi fizično nasilje, kjer so bili agresivni do okolice in do zaposlenih samih.
- Osebe so opisovale tudi kaj so doživljale v času varnostnih situacij, znotraj katerih so se znašle same, ter podelile določena opažanja v takšnih situacijah. Nekatere so spregovorile o vlogi varnostne službe, kjer je bila omenjena tudi vloga policije v danih situacijah. Predvsem so omenjale opažanje razlike med spoloma pri osebi, ki je v vlogi varnostnika oziroma varnostnice, in situacije, v katerih je pojava varnostnika oziroma varnostnice uporabnike vznemirila.
- Oseba je za policijsko spremstvo v času terenskega dela povedala, da so zagotavljali večji občutek varnosti, občutka negotovosti pa niso uspeli odpraviti. Druga oseba je izkušnjo s policijo označila za negativno, saj je bila od podani prijavi nasilja, zaradi zaslišanja z njihove strani, pod neželenim pritiskom.
- Omenjena je bila pozitivna izkušnja s podano prijavo nasilja, kjer se je ta izkazala za učinkovito, in pozitivna izkušnja glede postopanja delovnega tima po varnostnem incidentu. Ena oseba je največja tveganja v zvezi z lastno ogroženostjo povezala s časom

izvajanja stikov pod nadzorom v enem primeru. Oseba je izpostavila tudi dilemo glede ponovnega vstopanja v delovni odnos po doživljanju občutka ogroženosti.

- Nekateri so omenjale tudi pomen in uporabo lastne intuicije, kjer so si nekatere od njih v preteklih situacijah z njo pomagale pri presojanju okoliščin in presojanju resničnosti groženj.
- Doživljanje strahu je bilo s strani zaposlenih omenjeno večkrat. Ta se je navezoval na strah zaradi negotovih razmer, nepredvidljivosti situacije in uporabnika, na strah pred grožnjami in strah po podani prijavi nasilja. Izkušnje z varnostnimi situacijami so na osebah pustile določene negativne posledice, kjer je ena od njih izpostavila nadaljnjo potrebo po delu na sebi.
- Zaposlene so navajale tako pozitivne kot negativne izkušnje z reagiranjem vodstva v varnostnih situacijah, katerih del so bile tudi same. Za tisto, kar je pripomoglo k doživljanju pozitivne izkušnje, so osebe določale način odzivanja vodstva, izraženo skrb in nudenje podpore v takratni situaciji. Negativne izkušnje pa osebe povezujejo predvsem z odsotnostjo podpore vodstva pri sprejemanju odločitev o podajanju prijave nasilja in po varnostnem incidentu.

Opozarjanje na problematiko:

- Med povedanim je bilo prepoznati nezaupanje do sistemske ureditve področja socialnega varstva, kjer je omenjena skrb za varnost zaposlenih in vprašanje meje med dolžnostjo izvajanja pooblastil s strani zaposlenih in njihovim doživljanjem občutka ogroženosti. Velikokrat so osebe opozorile na neustreznost stopnje razgaljenosti zaposlenih v delovnih postopkih, kjer so omenjale osebno izpostavljenost v dokumentih, zapisih, mnenjih in izpiskih.
- Opozarjale so tudi na nestrinjanje z obstoječo zakonodajo, ki usmerja njihovo delovanje v delovnih postopkih. Po mnenju nekaterih bi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti moralo bolje reprezentirati delo centrov za socialno delo med ljudmi.
- Zaposlene so opozarjale tudi na lastno počutje ob opravljanju dela, predvsem pa so izpostavljale vidik negativnega odnosa uporabnikov do njih samih, navajenost na doživljanje nasilja s strani uporabnikov ter ranljivost in ogroženost zaposlenih. Osebe so spregovorile o izvajanju pritiskov na zaposlene, o občutkih ogroženosti in o problematičnosti tega, da so tej že samoumevni. Ena oseba je ob tem povedala, da bi bilo potrebno, da bi tudi same izkazovale ničelno toleranco do oblik nasilja nad njimi,

kot to učijo uporabnike. Omenjeno je bilo tudi to, da bi zaposlene morale imeti več svobode govora v odnosu z uporabnikom, kjer je trenutno premalo dopuščene svobode izražanja. Izpostavljena pa je tudi pojavnost strahu pred prijavo socialni inšpekciji in občutek nemoči.

- Zaposlene so naprej opozorile tudi na negativno dožemanje centra za socialno delo in strokovnih delavk ter na povečano ogroženost področja dela. Omenjeni so bili občutki ranljivosti v situacijah, kot so opravljanje terenskih obiskov in delovanje znotraj pisarn. Pomembno se mi je zdelo izpostavljanje razkoraka med občutki ogroženosti osebe na eni strani in potrebi po opravljanju delovnih nalog, javnih pooblastil na drugi.
- Tematika, ki so jo zaposlene pogosto omenjale, je vezana na podajanje prijave nasilja s strani strokovnih delavk in delavcev centra za socialno delo. Izpostavljale so mnogo težav, ki jih same opažajo pri urejenosti področja oziroma postopka podajanja prijave s strani zaposlene osebe. Izpostavile so svoje izkušnje skupaj z lastnimi mnenji o vidikih, ki se jim zdijo problematični. Ena je izpostavila problematičnost podajanja prijave zaradi izpostavljanja lastne družine, druga zaradi osebnih podatkov, kot so ime in priimek, poudarjeno pa je bilo tudi kaj je v postopku zgrešeno z vidika zagotavljanja varnosti osebe, ki vloži prijavo. Vrzeli v ureditvi podajanja prijave nasilja osebe vidijo tudi v tem, da je postopek prijave zamuden, in da morajo nasilje prijavljati kot neuradne osebe. Osebe bi se z manj oklevanja odločanje za prijavo nasilja, če bi na tem področju prišlo do nekaterih sprememb. Težavo pa zaposlene opažajo tudi v nerazumevanju doživljanja osebe, ki nasilje prijavi, ter v kriterijih presojanja in dokazovanju groženj.
- Zaposlene so na prej omenjeno problematiko podale tudi predloge, vezane na spremembo obstoječe ureditve. Največkrat je bila omenjena potreba po obravnavanju zaposlenih kot uradnih oseb, po izogitvi izpostavljanja z osebnimi podatki, ter potreba po večji zaščiti osebe po prijavi.
- Predlogi zaposlenih, vezani na varnostne ukrepe na delovnem mestu, so se največkrat navezovali na opremo na delovnem mestu, zaposlovanje dodatnega kadra, oblikovanost prostora ter usposabljanje in izobraževanje. Ena oseba je izpostavila lastno željo po konkretni akciji spreminjanja stvari. Osebe so podale tudi svoje mnenje o potrebni stopnji varovanja na delovnem mestu. Zagotavljanje varovanja postaja po mnenju zaposlene vedno bolj normalizirano, ena pa je izpostavila potrebnost varovanja na delovnem mestu kljub želji po uporabi drugačnih pristopov. Potreba po varovanju je bila omenjena kot zaželena tudi z vidika skrbi za varnost drugih prisotnih oseb na centru, ne

zgolj zaposlenih. Izpostavljeno je bilo tudi pomanjkanje sredstev za varnostnike, odsotnost varnostne službe na manjših enotah ter pomanjkanje varnostnega preverjanja. Ena oseba je dodatno izpostavila tudi potrebo po preprostejši pridobitvi policijske asistencе, druga pa nujnost tega, da gre oseba vedno na teren v spremstvu druge osebe, prav zaradi nepredvidljivosti situacij. Pri varnostnih ukrepih, vezanih na opremo na delovnem mestu, so osebe spregovorile o potrebnem detektorju kovin, panik tipkah, ter obleki za teren.

- Zaposlovanje dodatnega kadra je bila dodatna tematika, pogosto omenjena s strani zaposlenih. Oseba je izpostavila lastno izkušnjo s tem, da je morala na teren večkrat sama, zaradi kadrovske podhranjenosti. Potreba po zaposlovanju več strokovnih delavcev je bila omenjena večkrat.
- Pri varnostnih ukrepih, vezanih na oblikovanost prostora, so osebe omenjale neustreznost postavitve miz v pisarnah, potrebo po prenovljenih, večjih in manj utesnjenih pisarnah. Omenjena je bila tudi možna vloga recepcije kot vstopne točke na centru.
- Na pomanjkanje usposabljanja in izobraževanja o varnostnih tematikah so zaposlene opozorile tako, da so izpostavile pomanjkanje usposabljanj na temo komunikacije z nasilno osebo, reagiranja v takšnih situacijah in postavljanja mej, ter potrebo po učenju tehnik pogovora z nasilnimi osebami, zaradi neenake kompetentnosti med zaposlenimi.
- Nekatere zaposlene so opazile in opozorile na to, da obstaja na delovnem mestu določena stopnja tolerance nad izvajanjem nasilja nad njimi samimi, kjer je to pogosto obravnavano kot del službe. Zgodí se namreč, da želi oseba s poskusom razumevanja konteksta upravičiti uporabnikovo vedenje.
- Osebe so z mano podelile mnenje o tem, da je ozaveščanja o varnostni problematiki na delovnem mestu premalo. Opozarjale so na to, da je o ogroženosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev premalo zavedanja na makro ravni. Po njihovem mnenju pa je premalo izpostavljanja teme varnosti in premalo reagiranja na nasilje, tudi iz njihove strani. Po mnenju ene osebe bi bilo potrebno organizirati okroglo mizo, kjer bi strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo pojasnili kaj vse počnejo, in s čim vse se ob opravljanju dela srečujejo. Slišati pa je bilo tudi mnenje nekaterih o tem, da zaznavajo večjo ozaveščenost o omenjeni tematiki in izboljšave.
- Osebe so se ob omenjanju varnosti na delovnem mestu in situacijah, ki jih postavljajo v položaj ogroženosti, nenazadnje navezovale tudi na povezavo lastne varnosti s podobo

socialnega dela v javnosti. Po mnenju zaposlenih gre v veliki meri za kritiziranje odločitev zaposlenih in za nepoznavanje področja njihovega dela. Uporabniki naj bi predvidevali razloge za odločitve zaposlenih in v zaposlenih videli krivce. Pomembno pa se za zaposlene kaže tudi nepoznavanje področja njihovega dela s strani uporabnikov, kjer naj bi to vplivalo na negativno dojetje zaposlenih. Omenjajo nerazumevanje procesa podajanja mnenja strokovnih delavk s strani uporabnikov, kjer izpostavijo predvsem nevednost o tisknem delu. Izpostavljen pa je tudi predlog o povečanju varnosti zaposlenih na način zapisa, da gre v zadevi za mnenje tima in ne za osebno mnenje ene strokovne delavke. Osebe pa so omenile še preostale težave, med katerimi so nepoznavanje napornosti poklica, predstava javnosti o zaposlenih kot birokratih, ter odsotnost realne podobe o delu na centru za socialno delo.

6. PREDLOGI

Sodelujoče v fokusnih skupinah so znotraj pogovorov velikokrat opozarjale na problematiko, vezano na področje varnosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo. Spodaj navedeni predlogi tako izhajajo iz lastnih pričanj in opozarjanj zaposlenih na vidike, ki so zanje problematični. Neposredno pridobljene informacije lahko predstavljajo pomembno izhodišče za nadaljnji razvoj področja varnosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo, kar vključuje tudi posamezne spremembe v zakonodaji, in pomagajo pri boljšem razumevanju njihovega doživljanja ob soočanju z zmanjšanim občutkom lastne varnosti ob opravljanju dela.

- Zaposlene so opozorile na nestrinjanje s potrebo po lastnem osebnem izpostavljanju v delovnih postopkih, in sicer v dokumentih, zapisih, mnenjih, izpiskih, ipd. Tu so izpostavljale predvsem lastno nestrinjanje z ureditvijo podajanja prijave nasilja na delovnem mestu, kjer je trenutni veljavni način tak, da mora oseba vložiti civilno prijavo. To pa vključuje potrebo po izpostavljanju osebe z osebnimi podatki kot so ime, priimek in stalno prebivališče. Eden od predlogov se torej navezuje na potrebo po spreminjanju ureditve podajanja prijave nasilja zaposlenih na delovnem mestu, kjer bi osebe pridobile status uradnih oseb in se jim ne bi bilo treba izpostavljati z osebnimi podatki. Zaposlena oseba je omenila dodaten primer situacije, kjer je strokovna oseba izpostavljena z osebnimi podatki, in sicer navede primer dviga denarnih sredstev za varovane osebe pod skrbništvom. Tu je izpostavljen predlog, kjer bi bilo potrebno, da se v izpisku ob opravljenem dvigu sredstev navaja center za socialno delo in ne strokovna delavka, saj ta zgolj opravlja nalogo, ki jo mora center za socialno delo izvajati po javnem pooblastilu. S tem bi se zaščitilo izpostavljanje strokovnega delavca z osebnimi podatki. Zaposlene so izpostavile tudi težavo glede obstoječih kriterijev presojanja in dokazovanja groženj. Po njihovih besedah bi tej morali biti natančnejši in jasnejši, saj je trenutno stanje takšno, da je težko dokazovati grožnje, predvsem psihične.
- Omenjeno pa je bilo tudi to, da obstaja stopnja nerazumevanja doživljanja osebe, ki nasilje prijavi. Zahteve po podrobnem opisovanju dogodka nasilja v času izpraševanja osebe, pri čemer izpraševalec dvomi v verodostojnost njenega pričanja, se kažejo kot neustrezne in neprimerne. Kot napačno postopanje pa se izkaže tudi obtoževanje zaposlene osebe, da je sama s svojim postopanjem sprožila nasilno vedenje pri uporabniku. Oboje se kaže kot neučinkovito predvsem zato, ker se osebam s tem ne daje občutka, da so ravnale odgovorno in prav, temveč se jih s tem obsoja in odvzema pogum

za nadaljnje podajanje prijav. To oseb ne spodbuja k postopanju, kjer se prepoznano nasilje brez prevpraševanja obsodi in prijavi, temveč omogoča priložnosti za večanje tolerance do nasilja. Postopki, v katerih oseba spregovori o izkušnji z doživljanjem nasilja, bi morali biti oblikovani na način, kjer obstaja večja senzibilnost do povedanega in razumevanja stiske osebe, in kjer ji ni potrebno poteka dogodka navajati večkrat. Osebe bi potrebovale tudi večjo zaščito po prijavi nasilja, kjer bi se te morale počutiti varno pri svojem nadaljnjem postopanju, tako v zasebnem življenju kot v delovnem okolju. Prijava nasilnega dogodka ne bi smela osebo pustiti z zmanjšanim občutkom lastne varnosti, temveč bi se ji moralo nuditi ustrezno podporo v obliki konkretnih smernic za nadaljnje delovanje na delovnem mestu, kjer se oseba počuti varno in podprto s strani vodstva. Delovno mesto osebe pa bi moralo poskrbeti, da se osebi zagotovi tudi ustrezno psihološko podporo in pomoč, v kolikor jo ta potrebuje in želi. Osebo bi bilo potrebno seznaniti z obstoječimi viri podpore in pomoči, ki so na voljo, ter ji pomagati pri dostopanju do njih.

- Osebe so izpostavile tudi problematičnost posameznega izpostavljanja zgolj ene osebe v obravnavanih primerih, kjer se v dokumentih, ki vključujejo strokovno mnenje zaposlenih, navede ime in priimek zgolj ene zaposlene osebe, ki je pri oblikovanju mnenja sodelovala. Četudi je pri oblikovanju mnenja sodelovalo več zaposlenih in je le to končni produkt timskega dela, je bolj izpostavljena zgolj ena oseba, ki je z uporabnikom vstopala v delovni odnos. Zaposlene opozarjajo o posledičnih razlagah uporabnikov, da je za izdelano mnenje odgovorna zgolj ena strokovna delavka, kjer pogosto prihaja do obtoževanja le te zaradi nestrinjanja s podanim mnenjem. Takšna izpostavitve osebe lahko povečuje njeno stisko prav zaradi občutka, da mora prevzemati celotno odgovornost nase. Skupno odločanje in zmožnost utemeljevanja odločitev na podlagi timskega dela je za zaposlene bistvenega pomena, saj se na ta način razprši odgovornost za sprejeto odločitev med več oseb. Možen predlog za spremembo se tu navezuje na zmožnost, kjer bi se pod zapisana strokovna mnenja znotraj dokumentov centra za socialno delo, v primerih, ko gre za timsko delo in timske odločitve, to še posebej izpostavilo. To bi strokovno delavko, ki z uporabnikom sodeluje, razbremenilo pri prevzemanju celotne odgovornosti za izdelano mnenje nase, in ji prav tako pomagalo pri ustvarjanju okoliščin za nadaljnje sodelovanje z uporabnikom, ki so ustreznejše tudi z vidika skrbi za lastno varnost.
- Naslednji predlog izhaja iz mnenja zaposlenih o potrebi po povečanju stopnje varovanja na centrih za socialno delo. Med povedanim je bila izpostavljena želja po

konkretnih spremembah in njihovi realizaciji. Predlog, ki upošteva želje zaposlenih, se tako navezuje na opremljanje centrov za socialno delo s tehnično opremo, kot je detektor kovin, z namenom povečanja varnostnega preverjanja, in panik tipka, ter z varnostno službo, kjer prevladuje mnenje zaposlenih, da varnostnik zagotavlja večji občutek varnosti ob opravljanju dela. K predlogu pa lahko prištejemo tudi pogosto opozarjanje zaposlenih na neustrezno oblikovanost delovnih prostorov. Tu lahko omenimo oblikovanost pisarn na način, kjer oseba ne zmore varno zapustiti prostora, v kolikor se znajde v varnostni situaciji, saj ne sedi pri izhodu. K zmanjšanju občutka varnosti in povečanju občutka utesnjenosti pa prispeva tudi velikost pisarn, odsotnost ali majhnost vmesnega prostora med zaposleno osebo in uporabnikom, ipd. Posledično bi bilo potrebno prostore preurediti in preoblikovati na način, ki upošteva zagotavljanje čim večje stopnje varnosti zaposlenih znotraj prostorov delovanja. Med predlogi je tako lahko oblikovanje pisarn na način, kjer bi se zaposlene osebe nahajale ob izhodu, in kjer jim izhod v primeru varnostnega incidenta ne bi bil onemogočan ali oviran, urejanje večjih prostorov, prav tako pa lahko izpostavimo tudi urejanje pisarn na način, kjer so oblikovani prehodi med pisarnami, ki služijo kot varnostna vrata v primeru potrebe po izhodu v sili. Na obstoj takšne ureditve na enoti centra za socialno delo, kjer deluje tudi sama, je že opozorila ena od sodelujočih v fokusni skupini. Predlog za povečanje varnosti zaposlenih o opravljanju dela pa se lahko navezuje tudi na opravljanje terenskega dela. Po besedah ene od zaposlenih je že bila vložena pobuda za pridobitev dodatne delovne opreme, in sicer neprebojnih jopičev. Tej bi bili na voljo zaposlenim v primerih izvajanja intervencij, kjer je potrebna dodatna zaščita. Skupnost centrov za socialno delo naj bi predlog že podala na pristojno ministrstvo.

- Osebe so opozarjale tudi na pomanjkanje strokovnega kadra. Dodatnih strokovnih delavk in delavcev bi si želele bolj kot dodatnega uvajanja osebe, ki bi opravljala delo varnostnika ali varnostnice. Kadrovska podhranjenost pušča posledice tudi na področju opravljanja terenskega dela, kjer se zgodi, da morajo osebe zaradi pomanjkanja strokovnih delavcev in delavk večkrat same na teren, četudi je z vidika skrbi za večjo varnost boljše, da se takšna oblika dela izvaja v dvoje. Potrebna bi tako bila finančna sredstva za zaposlovanje dodatnega strokovnega kadra, kjer pa bi bilo po besedah zaposlenih potrebno tudi boljše reprezentiranje poklica socialnih delavk in delavcev s strani ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.
- Pomembno se mi zdi tudi razmišljanje o načinih, ki bi zaposleni osebi na delovnem mestu omogočali čim večji subjektivni občutek varnosti. Ratajc (2024) pove, da »ne

moreš in ne znaš podpreti ljudi, ki pridejo na novo in se še učijo, ker nisi dober mentor, nimaš lastne trdnosti, človeške in profesionalne, hkrati pa dodatno generiraš nasilje» (Okrogla miza o pojavnosti nasilja na centrih za socialno delo, Fakulteta za socialno delo, september 2024). To se mi zdi pomembno predvsem z vidika, da se oseba ob opravljanju dela ne more počutiti varno, če za to ne obstajajo ustrezni pogoji. Posledično pa ne zmore nuditi ustrezne podpore osebi, ki ji predaja lastno znanje za opravljanje poklica. Osebe, ki šele na novo začenjajo z delom, vstopajo v delovno okolje, se lahko prav zaradi omenjenega, tj. prepoznavanje strahu, zamajanega občutka varnosti pri zaposlenih in odsotnosti ustrezne podpore pri soočanju z varnostnimi vprašanji, ne počutijo prepričane ali opogumljene za začetek lastne poklicne poti. Potrebno bi bilo doseči višjo stopnjo občutka lastne varnosti ob opravljanju dela pri zaposlenih na centrih, katera bi prinesla delovanje z več poguma. Okoliščine za delo, znotraj katerih se oseba počuti varno, lahko prispevajo k njeni večji suverenosti, sproščenosti in odločnosti, kar pa se kaže tudi navzven. Menim, da bi lahko večji občutek lastne varnosti pri zaposlenih na centrih prispeval k bolj pozitivni reprezentaciji poklica socialnega dela v javnosti, kjer bi vidna poskrbljenost za varnost strokovnih delavk in delavcev pritegnila tudi več strokovnega kadra.

- Po besedah zaposlenih bi bilo potrebno zagotoviti več priložnosti za dodatno usposabljanje in izobraževanje na temo varnosti na delovnem mestu. Potrebni bi bilo več usposabljanj na temo komunikacije z nasilno osebo in reagiranja v takšnih situacijah ter učenja tehnik pogovora z nasilnimi osebami, zaradi neenake kompetentnosti med zaposlenimi.
- Zaradi premalo splošnega zavedanja o ogroženosti zaposlenih socialni delavk in delavcev bi bilo potrebno več govora o tveganih situacijah, s katerimi se srečujejo ob opravljanju dela, in o konkretnih spremembah, potrebnih za povečanje stopnje varnosti zaposlenih. Za področje socialnega varstva bi bilo potrebno, da bi se deležniki socialnega varstva povezali in dorekli sistemske rešitve. Organizirala bi se lahko okrogla miza, kjer bi strokovne delavke in delavci na centru za socialno delo iz lastnih izkušenj pojasnili kaj vse počnejo in s čim vse se ob opravljanju dela srečujejo. Na podlagi tega bi lahko predstavniki drugih strok, pristojni za urejanje zakonodaje na tem področju, pridobili ustrezne informacije za postopanje v smeri izboljšanja delovnih razmer. Informacije s strani zaposlenih pa bi lahko prispevale tudi k boljšemu razumevanju in razlaganju socialnodelovnega poklica v javnosti, kjer se velikokrat pojavlja kritičnost do dela zaposlenih. Na ta način bi se lahko osebe bolje seznanile z

naravo dela in napornostjo poklica ter pridobile realnejši vpogled v delo na centru za socialno delo.

7. UPORABLJENI VIRI IN LITERATURA

1. Brečko, D. (2013). *Recite mobingu ne: preprečevanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
2. Coelho, P. (2006). *Like the flowing river*. Harper Collins.
3. Cook, L. L. (2017). Making sense of the initial home visit: The role of intuition in child and family social workers' assessments of risk. *Journal of Social Work Practice*, 31(4), 431–444. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://doi.org/10.1080/02650533.2017.1394826>
4. Curtis, C. (2024). The role of intuition in social work practice: differing understandings and attitudes, *Journal of Social Work Practice*, 38/3, 245-258. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/02650533.2024.2362623?needAccess=true>
5. 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.
6. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (2021). *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*. Pridobljeno 3. 5. 2024 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf
7. EU-OSHA (b. d.). *Third party violence in the workplace*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://osha.europa.eu/sites/default/files/EU-OSHA-infographic-Violence.pdf>
8. European Agency for Safety and Health at Work (2011). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://osha.europa.eu/sites/default/files/2022-03/violence-harassment-report.pdf>
9. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu po pandemiji (2022). *Anketa OSH Pulse – varnost in zdravje pri delu po pandemiji*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s https://osha.europa.eu/sites/default/files/fl_fact_SI_sl_0.pdf
10. *GLOBALNA IZJAVA O ETIČNIH NAČELIH V SOCIALNEM DELU* (2018). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. Harris, N. (1987). Defensive social work. *British Journal of Social Work*, 17(1), 61–69. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/23707214>
12. *Iniciativna skupina za preprečevanje mobinga*. Delovno gradivo (2007). Ljubljana: Univerzitetni klinični center.

13. Inšpektorat Republike Slovenije za delo (2023). *POROČILO O DELU INŠPEKTORATA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA DELO ZA LETO 2023*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/IRSD/LETNA-POROCILA-IRSD/Porocilo_o_delu_IRSD_v_2023.pdf
14. International Federation of Social Workers. (2012). *EFFECTIVE AND ETHICAL WORKING ENVIRONMENTS FOR SOCIAL WORK: THE RESPONSIBILITIES OF EMPLOYERS OF SOCIAL WORKERS*. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://www.ifsw.org/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers-2/>
15. Kennedy, A., & Makay, M. (2024). *ZDRAVJE IN VARNOST PRI DELU*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s https://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/sl/FTU_2.3.5.pdf
16. Medinstitucionalna delovna skupina Vrhovnega sodišča Republike Slovenije, Zbornice izvršiteljev Slovenije, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Ministrstva za notranje zadeve in Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport (2020). *PROTOKOL PRIPOROČENEGA RAVNANJA V PRIMERU IZVRŠITVE ODLOČBE O ODVZEMU OTROKA Z NEPOSREDNO IZROČITVIJO*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s https://www.iusinfo.si/download/razno/protokol_odvzem_otroka_z_neposredno_izrocit_vijo_nov2020.pdf
17. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019). *Konvencija o odpravi nasilja in nadlegovanja v svetu dela*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://www.iusinfo.si/download/razno/KONVENCIJA-ILO-190-O-ODPRAVI-NASILJA-IN-NADLEGOVANJA-V-SVETU-DELA-2019.pdf>
18. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. *Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu 2018–2027 (ReNPVZD18–27)*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s https://www.uradni-list.si/_pdf/2018/Ur/u2018023.pdf
19. NASW's Committee for the Study and Prevention of Violence Against Social Workers (b. d.). *Safety Guidelines for Social Workers*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://www.fhsu.edu/socialwork/field-resources/safety-guidelines-for-social-workers.doc>
20. National Association of Social Workers (2013). *Guidelines for Social Work Safety in the workplace*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=6OEdoMjcNC0%3d&portalid=0>

21. National Association of Social Workers: Massachusetts Chapter (2014). *Workplace Safety Training Program*. Pridobljeno 2. 1. 2025 s <https://cdn.ymaws.com/www.naswma.org/resource/resmgr/Safety/SafetyTrainingFlyer.pdf>
22. Okrogla miza o nasilju na centrih za socialno delo UL, 24. september, 2024, Fakulteta za socialno delo.
23. *Pravilnik o stalnem strokovnem usposabljanju na področju varnosti in zdravja pri delu* (2019). Ur. l. RS 78/19.
24. *Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih* (1999). Ur. l. RS 89/1999.
25. Pretz, J. E. (2008). Intuition versus analysis: Strategy and experience in complex everyday problem solving. *Memory and Cognition*, 36(3), 554–566. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://doi.org/10.3758/MC.36.3.554>
26. *Resolucija o nacionalnem programu varnosti in zdravja pri delu 2018–2027 (ReNPVZD18–27)* (2018). Ur. l. RS 23/18.
27. Saturno, S. (b. d.). *Violent Crime and Social Worker Safety*. Pridobljeno 3. 5. 2024 s https://www.socialworktoday.com/archive/exc_032511.shtml
28. Sicora, A., J. Taylor B., Alfandari, R., Enosh, G., Helm, D., Killick, C., Lyons O., Mullineux, J., Przeperski, J., Rölver, M., & Whittaker A. (2021). Using intuition in social work decision making. *European Journal of Social Work*, 24(5), 772–787. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1918066>
29. Sobočan, A. M. (2021). Etične dileme in izzivi humanizma v socialnem delu danes. *Socialno delo*, 60(2), 105-120. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-2FZK9YQS/2c916f5a-aac2-4f7d-ab9c-60be957b48b1/PDF>
30. Stanford, S. (2010). 'Speaking Back' to Fear: Responding to the Moral Dilemmas of Risk in Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*, 40(4), 1065-1080. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/43687508>
31. The National Association of Social Workers (2003). *Guidelines for Social Work Safety in the workplace*. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=6OEdoMjcNC0%3D&portalid=0>

32. Trevithick, P. (2011). Understanding defences and defensiveness in social work. *Journal of Social Work Practice*, 25(4), 389-412. Pridobljeno 3. 5. 2024 s <http://dx.doi.org/10.1080/02650533.2011.626642>
33. *Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS 33/1991.
34. Vrhovno sodišče Republike Slovenije (2020). *Protokol priporočenega ravnanja v primeru izvršitve odločbe o odvzemu otroka z neposredno izročitvijo*. Pridobljeno 3. 5. 2024 s https://www.sodisce.si/mma_bin2.php?nid=2020112414371973&static_id=2020112414353174
35. Whittaker, A., & Havard, T. (2016). Defensive Practice as 'Fear-Based' Practice: Social Work's Open Secret? *British Journal of Social Work* 46, 1158–1174. Pridobljeno 3. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/280836758_Defensive_Practice_as_'Fear-Based'_Practice_Social_Work's_Open_Secret
36. *Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1)* (2013). Ur. l. RS 21/13.
37. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (1992). Ur. l. RS 3/07.
38. *Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1)* (2011). Ur. l. RS 43/11.

8. PRILOGE

Priloga 1: Smernice za fokusno skupino

1. Kako ocenjujete občutek lastne varnosti ob opravljanju dela? Opišite (na podlagi česa ocenjujete ...).
2. Kaj uvrščate med pogoje - potrebne za varno opravljanje dela na vašem delovnem mestu?
3. Kako ocenjujete, da je trenutno poskrbljeno za varnost na vašem delovnem mestu in na podlagi česa ocenjujete?
4. Kako vrednotite stopnjo lastne kompetentnosti in opremljenosti z znanjem za postopanje pri soočanju s potencialno nevarnimi situacijami na delovnem mestu? Kako ocenjujete potrebo po pridobivanju več znanj, kompetenc za soočanje s potencialno nevarnimi situacijami?
5. Kako vrednotite pomen varnostne službe za večji občutek varnosti na delovnem mestu?
6. Kakšni so ukrepi, ki bi jih predlagali – za povečanje varnosti na delovnem mestu, in ki bi si jih sami želeli?
7. Kako vrednotite pomembnost procesa supervizije v varnostnih primerih?
8. Kako ocenjujete uporabo lastne intuicije in izkušenj ob opravljanju lastnega dela v primeru srečanja s potencialno nevarno situacijo ali v potencialno nevarni interakciji?
9. Kako si razlagate, da lasten občutek strahu pred tem, da bi lahko bili ogroženi, vpliva na sprejemanje tveganih odločitev? Se vam zdi, da se sprejemanju tveganih odločitev raje izognete in če da, zakaj?
10. Ste bili v času opravljanja dela na delovnem mestu že kdaj žrtev nasilja – verbalnega, psihičnega, fizičnega, spolnega nasilje in zalezovanja? Če lahko, opišite primer.
11. Kako gledate na to, da bi strokovni delavci pridobili status uradne osebe, in da jim zato posledično ne bi bilo potrebno vložiti civilne prijave (v primeru incidenta) in se izpostavljati z imenom in priimkom, saj bi bil proces izpeljan po uradni dolžnosti?