

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mojca Dolinar

Naslov naloge: Metode socialnega dela v Kriznem centru Ženske svetovalnice za ženske in otroke žrtve nasilja

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Št. strani: 92 Št. slik: 2 Št. tabel:1

Št. bibl. opomb: 8 Št. prilog:3

Mentorica: dr. Vera Grebenc

Deskriptorji: ženske, nasilje, metode socialnega dela, feminizem, krizni telefon

Povzetek:

Krizni center Ženske svetovalnice je edini varni prostor v Sloveniji, kamor se lahko ženske, ki preživljajo nasilje, zatečejo 24 ur na dan vse dni v letu. Naloga prikazuje metode socialnega dela, primerne za delo z ženskami, ki preživljajo nasilje, in teoretično paradigmo, na kateri delo v kriznem centru temelji. V nalogi je opisana pot uporabnice od sprejema v krizni center pa do odhoda iz njega. V empiričnem delu je podana analiza vsebine klicev na krizni telefon.

Title: Methods of Social Work in Crisis Centre of Women's Counselling Service for Women and Children Victims of Violence

Descriptors: women, violence, methods of social work, feminism, crisis telephone

Abstract

Women's Counselling Service Crisis Centre is the only safe place in Slovenia where women who suffer violence can find a safe refuge 24 hour a day, every day of the year. This diploma paper presents the social work methods suitable for working with the women who suffer violence and a theoretical paradigm which provides the basis for the work in the crisis centre. In this diploma paper a path of the client after her arrival at the crisis centre to her departure is described. In the empirical part of the diploma paper an analysis of recorded calls to the crisis telephone is given.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
**METODE SOCIALNEGA DELA V KRIZNEM CENTRU ŽENSKE SVETOVALNICE
ZA ŽRTVE NASILJA**

Mentorica: dr. Vera Grebenc

Mojca Dolinar

Ljubljana 2008

Predgovor

Eno najpogumnejših dejanj, ki jih lahko naredi ženska, ki preživlja nasilje je, da zapusti nasilneža in dom. Nekatere izmed njih se zatečejo v krizni center, namenjen ženskam, žrtvam nasilja, saj jim mnogokrat samo ta predstavlja varen prostor, kamor se lahko umaknejo.

Izvajanje nasilja nikakor ni omejeno le na en spol, toda po splošno poznanih podatkih o nasilju je v veliki večini povzročitelj moški in žrtev ženska, zato je zaradi tovrstne oblike nasilja potreben poseben angažma različnih virov socialne podpore, ki jih premore družba. Mednje uvrščamo tudi krizni center, ta s svojo dejavnostjo navadno poseže v akutno fazo doživljanja nasilja, zaradi česar mora biti njegovo delovanje zastavljeno po eni strani strateško, po drugi strani pa vse intervencije zahtevajo veliko mero subtilnosti.

Nasilje obravnavajo različne teorije, vsaka iz svoje perspektive. Verjamem, da ni enoznačne, vseobsegajoče razlage, ki bi pojasnila nasilje moških nad ženskami. Nasilje je zloraba moči močnejšega nad šibkejšim. Povzročitelj nasilja največkrat ni zamaskiran tujec, ki ponoči napada ženske v parku, tudi ni pijanec ali pa moški brez izobrazbe, revež itd., ampak je moški, ki ga ženska pozna, mu zaupa, ga ima rada in: nasilje se zgodi doma. Odit od doma, zapustiti nasilneža, je najtežje in najbolj nevarno dejanje v življenju ženske.

Ob odhodu od doma se ženske, ki preživljajo nasilje, spopadajo z neprimerno obravnavo njihove situacije v različnih institucijah, s finančno stisko, s strahom pred nasilnežem, stereotipi o nasilju, nasilnežih in tistih, ki nasilje preživljajo, z neučinkovitostjo policije in sodne veje oblasti, z lastnimi občutki krivde, sramu, občutki otrok, ki so pogosto jezni nanje, ker so morali zapustiti dom, skratka, ženska mora prehoditi dolgo in ovinkasto pot, da lahko zaživi mirno in produktivno življenje.

Diplomska naloga bo predstavila, zakaj je za žensko tako težko in nevarno oditi od doma; opisala bo teoretično paradigmo, na kateri temelji svetovalno delo v kriznem centru ter metode in nujne spretnosti socialnega dela, potrebne za delo z ženskami, žrtvami nasilja.

Predstavila bom pot, ki jo prehodi ženska, uporabnica kriznega centra od trenutka, ko vzpostavi stik po telefonu, pa do takrat, ko se izseli iz hiše, in zgodbe uporabnic poskušali umestiti v teoretični del naloge. V empiričnem delu naloge bom predstavila analizo vsebine klicev na telefon kriznega centra

Kazalo

Predgovor	2
1 Teoretični uvod	5
1.1 Nasilje nad ženskami.....	5
1.1.1 Poimenovanje nasilja.....	5
1.1.2 Kaj je nasilje.....	6
1.1.3 Nasilje v družini	7
1.1.4 Kako lahko pomagamo ženskam, da prepoznajo nasilje – Kolo moči in nadzora	9
1.1.5 Psihične posledice nasilja.....	11
2 Zakaj je tako težko oditi?	13
3 Socialno delo z ženskami, ki preživljajo nasilje.....	22
3.1 Kaj morajo vedeti socialne delavke in delavci o nasilju	22
3.2 Feministično socialno delo kot teoretska osnova za delo z ženskami, ki preživljajo nasilje	26
4 Krizni center.....	28
4.1 Namen in cilj kriznega centra.....	28
4.2 Krizni center Ženske svetovalnice za žrtve nasilja in njihove otroke	28
4.2.1 Zgodovina	28
4.2.2 Opis kriznega centra.....	29
4.2.3 Kdo so uporabnice in uporabniki	29
4.2.4 Namen KC Ženske svetovalnice	30
4.4 Metode in spretnosti socialnega dela v kriznem centru ženske svetovalnice.....	33
4.4.1 Metode socialnega dela v KC.....	34
4.4.1.1 Svetovanje	34
4.4.1.3 Zagovorništvo.....	39
4.4.2 Spretnosti socialne delavke pri delu z uporabnicami KC.....	41
4.5 Vzpostavljanje varnosti in pogovor kot orodji socialnega dela v kriznem centru.....	43
4.6 Postopki socialne delavke v KC.....	48
5 Proces sprejema ženske in otrok, ki doživljajo nasilje, v KC	51
6 Pot, ki jo uporabnica prehodi, ko je v KC	52
7 Analiza vsebine telefonskih klicev na krizni telefon KC	54
7.1 Problem	54
7.2 Metodologija	55
7.2.1 Vrsta raziskave in spremenljivke	55

7.2.2 Vir podatkov	55
7.2.3 Populacija in vzorčenje	56
7.2.4 Zbiranje podatkov	56
7.2.5 Obdelava in analiza podatkov	56
7.3 REZULTATI IN RAZPRAVA	57
7.3.1 Vsebina klicev na tel. KC – shematski prikaz primerjave med pojmi v marcu – aprilu 2007 in marcu – aprilu 2008	57
7.3.2 Poskusna teorija.....	59
7.3.3 Razprava.....	60
8. Sklep.....	62
9. Literatura:	64
Priloga1: Vprašanja, na katera moramo biti pozorni, ko načrtujemo varnost med telefonskim klicem.....	67
Priloga 2 : Telefonski pogovor.....	68
Priloga 3: Pregled postopka kvalitativne analize vsebine telefonskih klicev na krizni telefon.....	74

1 Teoretični uvod

1.1 Nasilje nad ženskami

1.1.1 Poimenovanje nasilja

Nasilje nad ženskami se pojavlja v mnogih oblikah, v različnih kontekstih in v različnih prostorih, največ nasilja nad ženskami se zgodi doma, nasilje povzroča oseba, ki ji ženska zaupa, jo ima rada in bi se ob njej naj počutila varna. Žrtve nasilja v družini so v več kot 85%¹ ženske in otroci, povzročitelji pa intimni partnerji, možje, očetje. Tudi uporabnice, ki se pred nasiljem zatečejo v KC², v večini preživljajo nasilje, ki ga povzroča intimni partner/mož ali oče.

Za poimenovanje nasilja nad ženskami v družini se v strokovni in laični javnosti pojavlja več izrazov, naj jih nekaj naštejemo: družinsko nasilje, nasilje v družini, partnersko nasilje, nasilje med partnerjema ipd.

Ti termini se ne razlikujejo samo v formi in izrazu, ampak tudi vsebinsko. V zvezi z nasiljem nad ženskami so lahko ti termini brez ustreznega pojasnila zavajajoči in prelagajo odgovornost za nasilje iz storilca na žensko, ki preživlja nasilje. Ko poimenujemo nasilje preveč na široko, npr. družinsko nasilje, zabrišemo, kdo izvaja nasilje in nad kom, nasilje »pospravimo« v okvir družine, družina je pa v naši kulturi skupnost, v katero naj se ne posega, in s tem naredimo osebe, ki preživljajo nasilje, nevidne.

V knjigi o viktimologiji Kerševan (2007) opiše, kaj pomeni, da žrtve nasilja postanejo nevidne:

»V literaturi zasledimo tudi izraz "skrita žrtev", pri teh je pomembno omeniti dva pomembna elementa: prvi je, da se viktimizacija dogaja (oz. izvršuje) na javno nevidnih prizoriščih (družina, psihiatrične bolnišnice, vojašnice itd.) na način, ki vsebuje posameznikovo odvisnost oz. podrejenost ter drugi, da se žrtve viktimizacije ne zavedajo tega, da so žrtve.« (Izbrana poglavja iz viktimologije ... 2007: 28)

¹ Podatek je iz knjige Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje društvo, SOS telefon, 2004.

² V nadaljevanju teksta bom uporabljala namesto krizni center kratiko KC.

Natančno in ustrezno poimenovanje nasilja je pomembno, saj tako natančno pojasnimo, kdo in kje doživlja nasilje in kdo nasilje izvaja. Z ustreznim poimenovanjem lahko na simbolni ravni določena dejanja obsodimo in spodbudimo družbo, da začne nuditi pomoč in zaščito pred nasiljem, prilagojeno različnim osebam, ki nasilje doživljajo.

Z ustreznim in natančnim poimenovanjem ima širša strokovna in laična javnost možnost za akcijo, ki bi poskrbela, da boj proti nasilju nad ženskami ne ostane osebna stvar posameznice, ampak nekaj, za kar se zavzema celotna družba.

V nalogi bom uporabljala namesto termina žrtev termin ženska, ki preživlja nasilje. Žrtev je nekdo, nad kom se izvaja nasilje, sama beseda ima pasiven prizvok, kar na simbolni ravni osebi, nad katero se izvaja nasilje, odvzame moč za ukrepanje. Pasivnost, nemoč, je tudi eden od stereotipov, ki se pripisujejo ženskam, ki preživljajo nasilje. Ženske, do katerih so njihovi bližnji nasilni, niso pasivne žrtve, ampak so aktivne borke za preživetje, saj se iz dneva v dan soočajo z nasiljem.

1.1.2 Kaj je nasilje

Svet Evrope je oblikoval naslednjo definicijo: »Nasilje nad ženskami pomeni vsako dejanje nasilja, ki temelji na spolu in povzroči ali bo verjetno povzročilo telesno, spolno ali psihično škodo ali trpljenje žensk, vključno z grožnjami s takšnimi dejanji, prisilo ali samovoljnim odvzemom svobode ne glede na to, ali nastane v javnem ali zasebnem življenju. To vključuje, vendar ni omejeno na:

a) nasilje, ki se zgodi v družini ali drugi obliki zasebne skupnosti, vključno z inter alia, telesnim in psihičnim nasiljem, čustveno in telesno zlorabo, posilstvom in spolno zlorabo, incestom, posilstvom s strani zakonca, stalnih ali občasnih partnerjev in sostanovalcev, zločine, povzročene v imenu časti, pohabljanje ženskih spolovil in druge tradicionalne prakse, ki so škodljive za ženske, kot je tudi prisilna poroka;

b) nasilje, ki se zgodi v širši družbi, vključno z inter alia, posilstvom, spolno zlorabo, spolnim nadlegovanjem in zastraševanjem na delovnem mestu, v raznih ustanovah ali kjerkoli drugje, trgovanjem z ženskami za namen spolnega izkoriščanja ter ekonomskega izkoriščanja in spolnega turizma;

c) nasilje, ki ga zagreši ali opravičuje država ali njeni uslužbenci;

d) kršenje človekovih pravic žensk v razmerah oboroženih spopadov, še posebej jemanje talik, prisilna premestitev, sistematično posilstvo, spolno suženjstvo, prisilna nosečnost ter trgovanje za namen spolnega izkoriščanja ter ekonomskega izkoriščanja.« (NASILJE v družini ... 2004: 71–72)

1.1.3 Nasilje v družini

Nasilje v družini se zgodi, ko družinski član, največkrat mož, partner, oče, bivši partner ... hoče prevladati s pomočjo fizične ali psihične moči. Pojavlja v mnogih oblikah, najpogostejše oziroma oblike nasilja, ki jih navaja največ avtorjev, so naslednje.

Fizično nasilje

Najpogostejše oblike fizičnega nasilja so: odrivanje, klofutanje, lasanje, zaklepanje žrtve v stanovanje, metanje stvari v žrtev (kozarci, krožniki, posode ...), brcanje, pretepanje, butanje z glavo ob zid, pretepanje s pasom, bičanje, boksanje, napadi s strelnim orožjem, napadi s hladnim orožjem (nož, kij, kladivo), davljenje, ugašanje cigaret na telesu žrtve.

Spolno nasilje

Spolno nasilje je nasilje, ki prevzame obliko seksualnosti. Žrtve spolnega nasilja so običajno ženske, otroci, fizično in telesno prizadeti, povzročitelji pa večinoma moški.

Ekonomske nasilje

Moški popolnoma prevzame nadzor nad družinskimi prihodki, ženski določi vsoto denarja, ki ga lahko porabi za gospodinjstvo (hrana, položnice, otroci ...) in ji odredi "žepnino".

Če je ženska brezposelna ali gospodinja, jo moški večkrat kaznuje tako, da ji ne da denarja za stroške gospodinjstva.

Psihično nasilje

Oblike psihičnega nasilja so raznolike in včasih nerazpoznavne, vendar je njihov namen vedno enak: uveljavljanje nadzora nad vsemi področji življenja ženske, jo s tem popredmetiti kot

lastnino in dokazati moč ter avtoriteto moškega nad žensko. Za ilustracijo, na kakšne načine lahko moški izvajajo nasilje, navajam primere iz dela v KC.

Pripoved uporabnice KC, kako se je nasilje začelo in kako je na koncu ostala sama z nasilnežem:

»Preden sva se z možem spoznala, sem imela prihranjen denar in želela kupiti stanovanje v Mestu. Tudi on se je s tem strinjal, potem so me on in drugi prepričali, da sem kupila spalnico za v njegovo hišo, da bom lahko spala na svojem, nato pa še opremo za vse druge prostore. Tako je denar za stanovanje v Mestu pošel, on pa je rekel, da ni neumen, da bo kupoval stanovanje, saj ima opremljeno hišo.

Po sedmih letih zakona sem želela nazaj v službo in začeti na svoje, a je prišel za mano in zijal tudi na mojo šefico. Sama nisem bila dovolj močna in sem pod prisilo pustila službo in začela z gospodinjenjem. Bila sem skoraj izolirana. Nimam stikov z okolico, tudi stiki s sosedi so slabi. Ko sem zunaj sama, se pogovarjam, če pa je zraven on, sem raje tiho, da se ne bi začel jeziti.«

Naslednja zgodba je zgodba uporabnice, ki je bila ujetnica v »zlato kletki«, stikov s prijateljicami ni smela imeti in partner se je do nje obnašal, kot da je njegova lastnina:

»Že dosti let živi v zunajzakonski zvezi s partnerjem, ki je do mene fizično in psihično nasilen. V tem času sem izgubila stike z vsemi prijateljicami, nikamor nisem smela, ni želel, da bi se zaposlila. On dela na črno. Denarja in stvari je imela vedno dovolj in vedno najboljše. Ko pride domov in je slabe volje, me pretepe, če se mu upiram, mi reče, dokler ti vse kupim, si moja in lahko delam s tabo, kar hočem.«

To so oblike nasilja, o katerih ženske največkrat govorijo, še zdaleč pa ne vse, tisti, ki izvajajo nasilje, si vedno znova izmišljujejo nove načine, kako si podrediti osebo, nad katero izvajajo nasilje in domišljija kakor na drugih področjih tudi pri nasilju ne pozna meja.

1.1.4 Kako lahko pomagamo ženskam, da prepoznajo nasilje – Kolo moči in nadzora

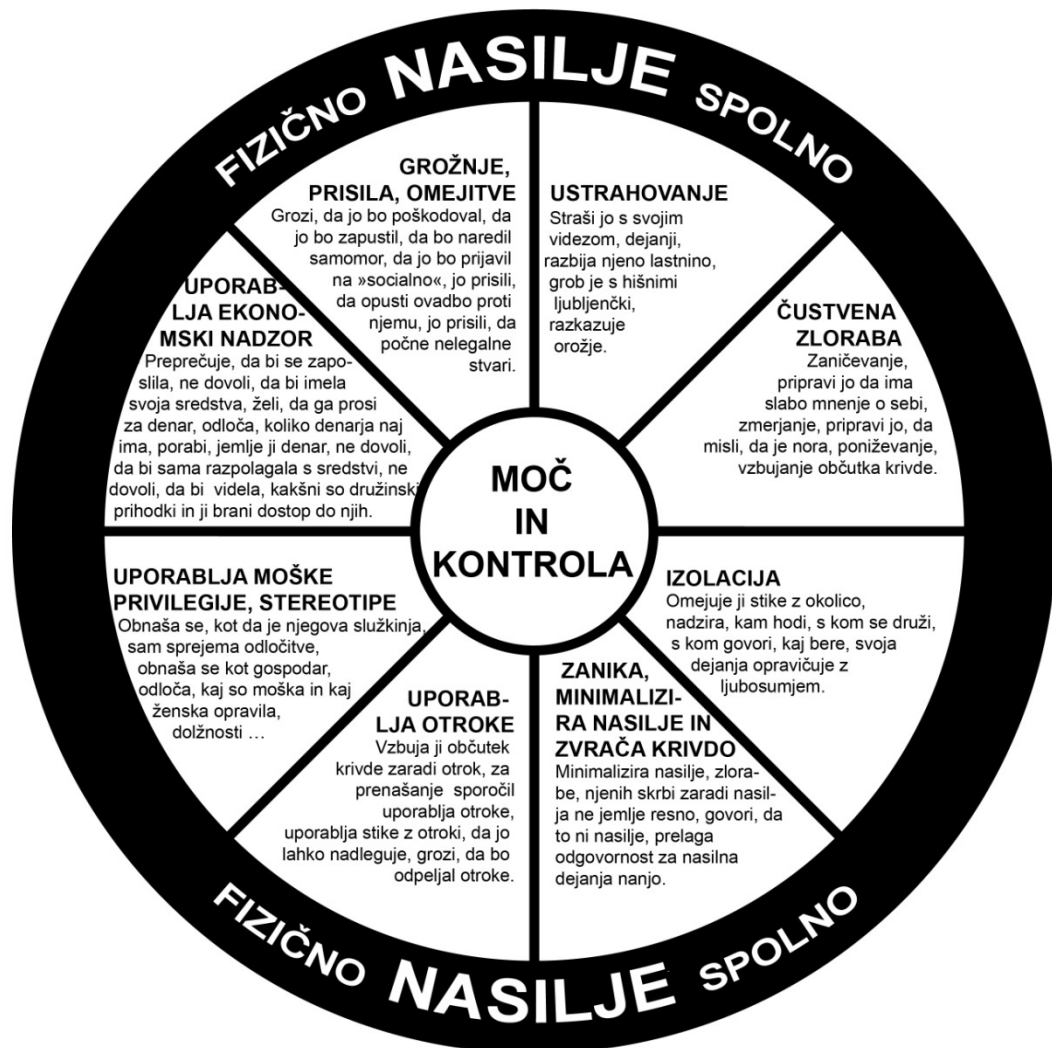
Leta 1986 sta E. Pence in M. Paymar objavila kurikulum za delo s povzročitelji nasilja: *Moč in nadzor: taktike moških, ki pretepajo* (Duluth: Minnesota Program Development, 1986).

Pristop k intervenciji nasilja sta razvila, ko sta poslušala zgodbe žensk, ki preživljajo nasilje. Mnoge niso govorile o nasilju, tako kot je prikazano v krogu nasilja, ampak so fazo »medenih tednov« videle kot nadzor žrtve s prijaznostjo. Bolj kot o obdobju naraščanja napetosti so govorile o razmahu nadziranja od manipulacije do zastraševanja. Nasilje lahko vidimo kot poskus nadzorovanja s pomočjo sile.

Kolo moči in nadzora je bilo razvito, da bi lahko lažje prepoznali in opisali taktike nasilja v družini. Predstavlja osnovne taktike in načine obnašanja, ki jih moški, ki izvajajo nasilje, uporabljajo, da bi nadzirali svoje partnerke.

Kolo samo predstavlja odnos nasilja z drugimi oblikami zlorabe. Vsak razdelek predstavlja taktiko, ki jo nasilnež uporablja, da bi vzpostavil kontrolo in pridobil moč, kar je os kolesa. Obod, ki objema in združuje vse razdelke (taktike), je dejansko in zagroženo fizično in spolno nasilje.

Kolo moči in nadzora nam kaže, da fizično in spolno nasilje nista enkratna dogodka, ampak sta del kontinuirane zlorabe moči nad žensko, s katero jo moški kontrolira in dokazuje svojo moč. Kolo pomaga ženskam, ki preživljajo nasilje, da prepoznajo taktike, ki jih uporablja, tisti, ki izvaja nasilje, da bi imel nad njimi moč in jih nadzoroval.



DOMESTIC ABUSE INTERVENTION PROJECT

202 East Superior Street
Duluth, Minnesota 55802
218-722-2781
www.duluth-model.org

Slika 2: Kolo moči in nadzora³

³ prevedeno z dovoljenjem avtorjev

1.1.5 Psihične posledice nasilja

Nasilje ima za žensko, ki ga preživlja, mnoge posledice, med drugim močno načne njeno samopodobo, lahko pa privede tudi do resnih težav z duševnim zdravjem.

Izjave uporabnic KC pričajo o hudih psiholoških posledicah nasilja:

»Tri leta sem bila hospitalizirana na Poljanskem nasipu zaradi hude depresije. Trenutno ne jemljem nobenih tablet, čeprav sem še vedno precej depresivna. Imam težave z alkoholom.«

»Zaradi hudega psihičnega pritiska sem delala samomor. Nato sem se zaradi svojega otroka pobrala in odločila, da moram naprej.«

»Zaradi vseh pritiskov okolice, staršev in partnerja sem tri leta preživela v psihiatrični bolnici.«

»Mož me je spravil v bolnico. Jemljem zdravila: cymbalta (antidepresiv), leponex (za zdravljenje shizofrenije), lamictal (za preprečevanje depresivnih epizod)«

»Prav tako se še vedno počutim nemočno, prestrašeno in utrujeno od nastale situacije.«

»Bila sem tudi že hospitalizirana v psihiatrični bolnišnici, kamor me je spravil mož.«

»Takrat sem se za pomoč obrnila na CSD, vendar socialna delavka ni bila mnenja, da bi bila potrebna ovadba. Ostala sem sama, večkrat sem zapadala v depresivna stanja, imam še vedno težave z alkoholom. Nikoli nisem prijavljala nobenega nasilja, saj sem čutila strah pred tem, kaj bi se lahko zgodilo.«

»Poklicala sem svojega psihiatra in se dogovorila, da mi po pošti pošlje recept za antidepresive, ki jih že nekaj časa jemljem.«

»Poskusila sem samomor (tablete), ker sem želela zbežati iz nasilja s strani partnerja, s katerim sem živela zadnjih 6 mesecev.«

»Pred približno tremi meseci sem poskusila samomor s tabletami, a so me rešili in me hospitalizirali v psihiatrični bolnišnici. Iz bolnišnice sem po treh mesecih zdravljenja samovoljno odšla nazaj domov, kjer se je zopet nadaljevalo psihično maltretiranje s strani očeta in brata. Po zadnjem incidentu sem vas poklicala za namestitev.«

Skoraj vse uporabnice KC poročajo o psiholoških težavah, ki jih imajo zaradi nasilja: depresije, potrlost, brezvoljnost, tesnoba, nemir, misli na samomor, motnje hranjenja ipd. Psihološke posledice nasilja so lahko zelo raznolike, saj vsaka ženska doživlja in se sooča z nasiljem po svoje.

Darja Zaviršek (1997) je napisala, da je psihična stiska je običajna in ne »nenormalna« reakcija na nasilje in zlorabo.

Psihološke posledice jim onemogočajo, da bi živele »normalno življenje«, pri njih je večje tveganje, da se bo

- razvila duševna motnja,
- da bodo postale odvisne od raznih kemičnih substanc ali alkohola kakor pri ženskah, ki nimajo izkušnje nasilja.

»Depresija in tesnoba sta univerzalna občutka, ki otežujeta, da bi ženska ubežala zlorabi.« (Zaviršek 1997: 337)

Depresija lahko vpliva na ženskino sposobnost, da naveže stik, kar lahko prispeva k socialni izolaciji in si s tem zmanjša možnost dostopa do storitev, ki bi izboljšale njeno situacijo.

Nič ni bolj izolacijskega kot preživljati duševno bolečino nasilja, saj v človeku podre izpolnjevanje dveh osnovnih psiholoških potreb: občutek pripadnosti ter zmožnost zaupati in občutek nadzora nad lastnim življenjem.

Ženske, ki preživljajo nasilje, si morajo povrniti občutek varnosti, določiti osebne meje, si povrniti samozaupanje, pridobiti moč in nadzor, spet zaupati v odnose.

»Posledica nasilja je, da ženska ne spi, ne je ali preveč je, ima želodčne težave, je nemirna, se hitro razburi in razmišlja o samomoru ...

To je pomembno upoštevati pri načrtovanju novih varnih hiš, saj morajo strokovnjakinje v njih vedeti, da se bodo srečale z ženskami, ki bodo v hudih čustvenih stiskah in duševnih krizah.« (Zaviršek 1997: 337)

2 Zakaj je tako težko oditi?

Najpogostejša misel, ki nas prešine, ko zvemo za žensko, ki preživlja nasilje, je, zakaj nasilneža ni zapustila.

Razlogov, zakaj ženske ne zapustijo nasilnih partnerjev, je ogromno. Povezani so s čustvi, ki jih ženska doživlja ob in po nasilju: sram, ponižanost, obup, nemoč, žalost ... Povezani so s strahom, da ne bo zmogla, z materialno odvisnostjo od partnerja, s prepričanjem, da mora ostati, ker je to njena dolžnost. Ostanejo, ker so poskušale oditi, pa jim strokovnjakinje in strokovnjaki v institucijah niso nudili primerne podpore, ostanejo zaradi negotove finančne situacije, ker nimajo kam iti itd. Razlogi so raznoliki in kompleksni, kot so kompleksne življenjske zgodbe žensk, ki doživljajo nasilje.

Uporabnica KC je skupaj s svetovalko razmišljala o finančni stiski in težavah, s katerimi se ženske, ki zapustijo nasilnega partnerja, soočajo: »Če bom šla v VH⁴, bom morala plačevati prispevke in si sama kupovati hrano, če pa bom dobila bivalno enoto, je stvar podobna.«

»Strinjava se v tem, da ravno zaradi tega razloga veliko žensk nikoli ne odide od nasilneža, saj prinese svoboda kup drugih problemov, ženske, ki jih je življenje že dosti namučilo, pa se ne čutijo dovolj močne, da bi se z njimi spopadle. (op. svetovalke)«

Darja Zaviršek v prispevku Diskurz o nasilju in pomoči govori o razlogih, zakaj ženske, ki preživljajo nasilje, molčijo.

»Ženske, ki preživljajo nasilje, najpogosteje molčijo zato, ker :

- ❖ verjamejo, da se nasilje dogaja samo njim, so nekaj posebnega in da jim nihče ne bo verjel;
- ❖ verjamejo, da se nasilje dogaja večini žensk in da se zato nimajo pravice upreti;
- ❖ verjamejo, da jih bo storilec ubil, če bodo storile kaj nedovoljenega, kar ga lahko razkrinka;
- ❖ verjamejo, da same sprožajo nasilje in so odgovorne zanj;
- ❖ ne verjamejo, da je njihovo življenje še kdaj lahko drugačno in boljše;
- ❖ verjamejo, da so slabe in nevredne, da bi jih kdo poslušal in jim pomagal;

⁴ v tekstu bom kratiko VH uporabljala za varno hišo

- ❖ se počutijo nemočne zaradi pomanjkanja znanja in informacij in ne vedo, kaj naj storijo.« (Zaviršek 1997: 330)

»Za zdaj se še vedno mučim z vprašanji, zakaj sem toliko časa vztrajala v nasilnem zakonu in se zaradi tega počutila nevredno.« Uporabnica KC.

Govoriti o nasilju je za žensko neprijetno, tvega, da bo doživela zavrnitev okolice, da ji ne bodo verjeli, ko pa se odloči zapustiti dom in nasilneža, ne tvega samo, da bo izgubila del socialne mreže, ampak tudi da bo ostala brez denarja in postala brezdomka.

Uporabnice KC pripovedujejo:

»Imela sem svoje stanovanje, ki sem ga še odplačevala, vendar sem ga po nasvetu policistov zapustila in se umaknila pred nasilnim možem. On ni plačeval, zato sem ostala brez stanovanja.«

»Jaz sem z otroki tu, on pa v moji hiši, noče ven. Policija pravi, da ga oni ne morejo izseliti, ker ima prijavljeno stalno bivališče. Lahko ga odjavim in tožim, da se izseli, samo to je postopek, ki se lahko vleče več let. Rekli so mi, naj prodam hišo in si kupim drugo. Zato ker on noče ven, naj jaz prodam svoj dom ...«

»Ker največ fizičnega nasilja nad ženskami storijo njihovi zakonski možje ali izvenzakonski partnerji, je najverjetneje, da morajo ženske, ki preživljajo nasilje, bežati iz svojega doma, torej iz prostora zasebnosti, ki formalno velja kot prostor varnosti. « (Zaviršek 1999: 113)

Ženske, ki preživljajo nasilje, so zaradi finančnih razlogov dostikrat prisiljene ostati ali se vrniti k povzročitelju nasilja. Naša družba je usmerjena v »reševanje« žensk, ki preživljajo nasilje iz nasilnega odnosa, ne pa v zagotavljanje materialnih pogojev, da bi ženske dostojno živele.

Gondolf in Fisher (1988) menita, da bo ženska, ki ima dovolj resursov in socialne podpore zapustila nasilnega partnerja in zaživela neodvisno. Ta hipoteza je bila potrjena z raziskavo (Websdale in Jonson 1997) o učinkih primernih služb in podpore ženski. Ugotovili so, da so ženske, ki so imele primerno podporo in dovolj resursov, ko so zapustile nasilnega partnerja, zaživele produktivno življenje in so se izogibale ponovnemu nasilju. (Moe 2007: 677)

Iz tega lahko sklepamo, da je izjemno pomembno, da strokovni delavci ženski, ki se odloči zapustiti nasilnega partnerja, omogočijo dostop do različnih virov pomoči, tako materialnih kot psihosocialnih, in žensko podpirajo pri iskanju in ustvarjanju novih virov, ki ji bodo omogočili nadaljnje življenje brez nasilja.

Ženske ostajajo pri nasilnem partnerju, ker so zaradi kulturno zgodovinsko pogojenih spolnih vzorcev obnašanja in socializacije prepričane, da je potrebno potrpeti zaradi otrok, saj se ženska identificira skozi vlogo matere in zveze s partnerjem.

Najosnovnejši princip v »čudovitem svetu ženskosti« je, da si ženska mora poiskati partnerja, roditi otroke in imeti družino, za katero se mora žrtvovati. Dobra žena vztraja s svojim moškim, ga razume, podpira, mu stoji ob strani. Ženske se naučijo biti prijazne in potrpeti, da bi zadržale to »neprecenljivo« lastnino, ki se imenuje zveza. Dobra mama ne zapusti svoje družine. Otroci potrebujejo očeta. V družini sta potrebni dve roki, nežna in skrbna materina in trda očetova. To so vrednote, ki jih je patriarhalna družba vcepila ženskam v socializacijskem procesu.

»V praksi ta sociološki argument pomeni, da so ženske omejene na družino zato, ker je to pripravno – pa ne za ženske, temveč za moške, za otroke in za institucijo zakona in družine. Pomeni, da družina zatira ženske, ker je zatiranje žensk pripravno, njihova osvoboditev pa ne: ta bi bila razdiralna in pogubna ...« (Oakly 2000: 196)

Birgit Rommelspacher (1996) v svoji razpravi *Ali je ženski mazohizem mit?* govori o tem, da vloga družinske matere naredi žensko dojemljivo za prevzemanje krivde: »Kadar je življenjski načrt ženske usmerjen v projekt »družina«, je sama odgovorna za njegov uspeh, zato poveže z njim tudi svojo predstavo o sebi in o življenjskem smislu. Če na tej točki odpove, potem se ji izjalovi življenjski cilj.« (Spolno nasilje 1996: 21)

V nadaljevanju razmišlja, da je ženska zavoljo življenjskega načrta »družina« vedno pripravljena razbremeniti in razumeti moškega ter mu seveda odpustiti.

La Violet in Barnett v knjigi *It Could Happen to Anyone: Why Battered Women Stay* v Lisini zgodbi ilustrirata, kako se je Lisa čutila dolžno, da ostane v zvezi z nasilnim partnerjem, saj sta poročena in je dala zaobljubo, da bosta skupaj v dobrem in slabem. Njena dolžnost je, da stoji partnerju ob strani in se trudi, da bo izboljšala njuno zvezo.

Lisa v dobrem in slabem:

»Verjela sem, da s svojim partnerjem ostaneš v dobrem in slabem. Ko sem dala zaobljubo, nisem vedela, kaj »slabo« pomeni, ampak sem vseeno obljubila. Verjela sem, da me moj mož ljubi, in začenjam verjeti, da me lahko ubije. Ne vem, kako dolgo naj bi ostala in kdaj je »slabo« res »zelo slabo«. Vem, da ne verjamem v to, da me lahko tepe, ampak sem verjela, da je najin odnos slab. Morala bi ostati in ga pomagati izboljšati.« (La Violet in Barnett 2000: str. 15–16)

Roberts in Fields (2002) v svoji knjigi govorita o teorijah, zakaj ženske ostanejo s povzročiteljem nasilja, med drugim opisujeta tudi naslednje teorije:

- krog nasilja,
- naučena nemoč,
- stockholmski sindrom.

Po teoriji Lenore Walker o *krogu nasilja* kot vzorcu zlorabe je nasilen odnos sestavljen iz treh kritičnih faz, ki si ciklično sledijo.



Slika 2: Krog nasilja (Walker 1979)

V obdobju naraščanja napetosti lahko ženska pomiri partnerja in prepreči izbruhe nasilja. Partner postaja vse bolj nasilen, ženska ga vse težje miri, dokler ne izbruhne akutno nasilje. Po tem ekstremno nasilnem obdobju pride na vrsto čas, ko je povzročitelju nasilja žal, obdobje »medenih mesecev«. Povzročitelj nasilja postane prijazen, partnerko/ženo prepričuje da jo ljubi, obljublja, da se nasilje ne bo ponovilo. Pogosto se poskuša odkupiti z darili, posveča ji

obilo pozornosti, je zelo pozoren ... Ženska je prepričana, da je moški, ki ga vidi v tem obdobju, tisti, ki ga ljubi, in ostane v razmerju. Verjame, da bo obdobje »medenih mesecev« trajalo in krog nasilja se ponovno zavrti. Sčasoma se krog nasilja lahko zavrti tudi nekajkrat na dan.

Teorijo naučene nemoči je Elenora Walker razvila na osnovi poskusov s psi. Martin Serigman, psiholog, je psom, ki jih je imel v kletkah, dal električni šok po naključnem zaporedju. Kakor nasilje intimnega partnerja tudi šoki niso bili posledica obnašanja psov. Najprej so psi hoteli pobegniti iz kletk in se ubraniti šokov, ampak jim ni uspelo. Po neuspešnih poskusih bega so odnehali. Ko so jih poskušali naučiti, kako pobegniti, so psi bili neodločni, omahovali so.

Tudi ko je bilo očitno, da lahko psi pobegnejo in se izognejo šokom, tega niso naredili zaradi naučene nemoči. Naučili so se, da karkoli bodo naredili, šokom ne bodo ubežali.

Zaradi izkušnje nemoči potem, ko se je že tolikokrat poskušala ubraniti partnerjevega nasilja, in ji ni uspelo, se ženska, ki preživlja nasilje, neha truditi. Tudi če bi lahko ubežala nasilju, tega več ne more, ker verjame, da nima nadzora nad situacijo, da je vse zaman, da ne more preživeti sama, da povzročitelj nasilju ne more ubežati, da ni poti iz nasilja.

Kot nadgradnjo teorije naučene nemoči Moeva (2007) v svojem članku povzame *hipotezo preživetja*, ki sta jo razvila Gondolf in Fisher: ženska se konstantno upira nasilju skozi iskanje pomoči pri institucijah, toda zaradi neprimernih reakcij institucij so vsi njeni napori zaman, zato sčasoma obupa in se neha truditi.

Teorija stockholmskega sindroma ali sindroma talca govori o tem, da so žrtve nasilja intimnega partnerja podobne talcem zaradi psihičnih in fizičnih groženj ter popolne odvisnosti od tistega, ki izvaja nasilje. Žrtve verjamejo, da ima povzročitelj nasilja popolni nadzor nad situacijo. Povzročitelj nasilja je včasih prijazen in podpira žensko, ki preživlja nasilje. Ženska, ki preživlja nasilje zaradi popolne izolacije od zunanjega sveta in prepričanja, da je njeno življenje v rokah povzročitelja nasilja, razvije naklonjenost do svojega mučitelja.

Roberts in Fields v svoji knjigi kot primer stockholmskega sindroma navajata zgodbo Shannon, ki je kljub temu, da jo je imel partner v ujetništvu in popolnoma nadziral njeno življenje, verjela, da počne to zato, ker jo ljubi in verjela, da je od njega odvisno njeno življenje – Shannon, 36 let:

»Zelo me je nadziral, ampak vedela sem, da me ljubi. Na začetku mi je njegova obsedenost z mano laskala. Z mano je želel biti ves čas. Sčasoma je popolnoma nadziral moje življenje. Ni mi dovolil, da bi se zaposlila. Čez dan, ko je bil v službi, nisem smela ven. Plačeval je račune, hodil po opravkih. Le včasih je dovolil, da grem jaz. Prepovedal mi je uporabljati telefon, lahko sem ga samo, ko me je nadziral. Imela sem srečo, če mi je dovolil po telefonu naročiti pico. Nikoli nisem smela videti svojih prijateljev. Moja družina je živela na zahodni obali, tako da jih ni bilo blizu. Vedno, ko je klicala moja mama, je rekel, da me ni. Bila sem zraven, ampak mi ni dovolil govoriti z njo. Nehala se je truditi in je le redko poklicala. Ne morem ji zameriti. Bil je vse, kar sem imela ... In on je odločal, kdaj bova jedla, kaj bova jedla, koliko bom dobila jesti ... Ampak bil je moje življenje, bil je vse, kar imam. Nekako sem uspela spregledati pretepanje, verbalno nasilje. Nisem ga nehala ljubiti ne glede na to, kaj mi je naredil. Živela sem za redke trenutke, ko je bil ok.« (Roberts in Fields 2002: 33).

Zanimiva se mi zdi teorija *socialne ujetosti v past*, ki govori o tem, zakaj se ženska, ki doživlja nasilje, znajde v brezizhodnem položaju, in da ženske, ki doživljajo nasilje, niso pasivne žrtve, ki čakajo rešitev.

Angela M. Moe v svojem članku »Silenced Voices and Structured Survival: Battered Women`s Help Seeking« (2007) povzema teorijo J. Ptaceka o socialni ujetosti v past.

Ptacek govori o tem, da je za občutek socialne ujetost v past kriva kombinacija prisilnih strategij nadzora, ki jih izvaja nasilnež, in neprimernih odzivov institucij na nasilje. Moški, ki izvajajo nasilje, podprti s patriarhalno, rasistično, razredno in homofobično družbo, učinkovito zatirajo vse poskuse žensk, da bi varno živele.

Ko ženske, ki preživljajo nasilje, pustijo na cedilu institucije, ki naj bi jim pomagale upreti se nasilju, prijatelji, družina, sosedi, šola, služba in različne organizacije za pomoč žrtvam nasilja, kot so zavetišča, telefonske linije, zagovorniški centri, se ženske počutijo, da lahko naredijo zelo malo ali nič, da ustavijo nasilje.

Neučinkovitost institucij, kot so policija, sodišča, socialne službe, zdravstvo, v primernem obravnavanju žensk, ki doživljajo nasilje, tudi pripomore k občutku ujetosti v past. (Moe 2007: 676)

To teorijo potrjuje tudi sklep, izpeljan na podlagi intervjujev z ženskami, ki preživljajo nasilje, v knjigi *Na poti iz nasilja: prakse dela proti nasilju nad ženskami*:

»Ženske si želijo pomoči institucij in pomembnih ljudi iz njihove okolice, vendar se zanjo pogosto bojijo vprašat, saj ne vedo, kakšen bo odgovor na njihove potrebe. Položaj, v katerem se znajdejo, ko poiščejo pomoč, je tvegan, ogroženost pa narašča z vsakim korakom, ki ga storijo v smeri rešitve oziroma odhoda iz odnosa s povzročiteljem nasilja. Pogosto jih je upravičeno strah, da se bodo s prošnjo izpostavile, potem pa bodo prepuščene same sebi oziroma da odziv institucij na njihovo stisko ne bo naravnán k preprečevanju nasilja in k pomoči za odhod iz odnosa s povzročiteljem nasilja. Če namreč institucije na nasilje reagirajo obotavljajoče, nejasno in prepočasi, dobijo povzročitelji nasilja še več moči v primerjavi z žrtvijo.« (Papež, Hočevár 2007: 12)

V nadaljevanju lahko preberemo tudi:

»Institucije nimajo izdelanega mehanizma za prepoznavanje nasilja v družini. V praksi se dogaja, da institucije težave »slišijo« in »vidijo« šele takrat, ko so razmere za žrtve že zelo nevarne. Iz pripovedovanja žensk je bilo razvidno, da so bile tiste, ki niso znale ali upale povedati, kaj se pri njih doma dogaja in kakšno pomoč potrebujejo, na institucijah neredko hitro odpravljene. To pomeni, da jim niso na primeren način postavljali pravih vprašanj, s katerimi bi jih usmerjali in pomagali razkriti, kaj se dogaja. Obenem jih niso opremili z zadostnimi informacijami o tem, kaj lahko od posamezne institucije pričakujejo.« (ibid:12)

Za konec tega poglavja še nekaj izjav uporabnic KC, ki govorijo o tem, zakaj so se vrnile nazaj k nasilnežu oziroma so tako dolgo prenašale nasilje:

»Fizično nasilje s strani partnerja se je že dogajalo pred meseci, ko sem se z njim že razšla, nato pa sem se zaradi obljub, da bo drugače, ponovno vrnila k njemu.«

»Potem sem pristala na to, da ponovno zaživimo skupaj. Nekaj časa je bilo v redu, nato pa je ponovno začel piti.«

»Zdi se mi, da bi me lahko on prepričal z lepimi besedami in bi se vrnila. Zato ne želim stika z njim.«

Po tem, ko ženska odide od nasilneža, ji ta začne obljubljati vse mogoče, samo da bi se vrnila. Obljublja ji, da bo vse drugače, da se bo spremenil, da mu je žal, da jo ljubi in da ne more živeti brez nje. Ženske dostikrat razmišljajo, da ne bodo zmogle, da jih ima vseeno rad oziroma razmišljajo na enega od v tem odstavku naštetih načinov, verjamejo njegovim obljubam in

se vrnejo. Kmalu se nasilje spet začne. Nekatere se vrnejo, ker verjamejo, da morajo potrpeti zaradi otrok:

»...ker vedno znova upam, da nam bo uspelo biti zopet srečna družina.«

»Ne zaupam, a se nagibam k temu, da mu dam še eno priložnost. Rada bi, da bi imel otrok očeta.«

»Nasilje sem prenašala v upanju, da bo bolje in zato, da bi imel otrok očeta.«

»Moža sem že večkrat nameravala zapustiti, ker je najin odnos umrl, ampak sem se vedno bala, da ne bom sposobna živeti sama. Mož je vedno skrbel za finance, ker je zaslužil več kot jaz, upravljal je tudi z mojim denarjem, tako da se počutim nesposobno za samostojno odločanje o sebi. Za otroka je bolje, če živi pri očetu, ker bo tam zanj bolj finančno poskrbljeno.«

Vrnejo se, ker zaradi otrok ne želijo tvegati revščine ali pa še niso zbrale dovolj moči, da bi nasilneža zapustile za vedno. Vrnejo se, kajti z zapustitvijo nasilneža zapustijo tudi svoj dom:

»...sem se odločila, da se vrnem domov. Čeprav sem se v času bivanja v KC umirila, se sprostila in sem veliko razmišljala o sebi in svoji prihodnosti, mi dom pomeni toliko, da se zaenkrat še ne morem odločiti, da bi začela s samostojnim življenjem drugje. Vem, da se nasilje doma lahko ponovi, a je trenutno moja želja, da se vrnem, močnejša od strahu. Mislim, da sem s tem, ko sem za nekaj časa odšla od doma, partnerju dala misliti in sem ga postavila v položaj, ko je lahko začutil, kako pogreša otroka, če mu je že zame vseeno.«

»Rada bi se vrnila domov, saj se ne bi rada selila naokrog, vendar pa želim, da on zagotovi, da mi bo dal mir. Po drugi strani pa ne verjamem njegovim obljubam.«

Pomembno je, da strokovne delavke in delavci, ki delajo z ženskami, ki preživljajo nasilje, razumejo dinamiko nasilja ter žensk ne obsojajo, ker so se vrnile k nasilnežu. Vsakič, ko se ženska, ki preživlja nasilje, odloči oditi, je naredila korak k življenju brez nasilja, ene za to porabijo nešteto malih korakov, nekaterim uspe v enem ali dveh velikih.

Darja Zaviršek v *Diskurzu o nasilju in pomoči* govori, kako dolgo ženske preživljajo nasilje, preden se odločijo nasilneža zapustiti:

»Po številnih raziskavah so ženske, ki se zatečejo v varno hišo, vsaj tri leta preživljale nasilje, preden se odločijo za ta korak [...] Za socialno delo se zastavljata vprašanji: Zakaj ženska ne

pride po pomoč prej? In kaj je narobe s sistemom pomoči, če ga je poiskala in se je nasilje nadaljevalo?» (Zaviršek 1997: 333)

Na to vprašanje sem delno poskušala odgovoriti v prejšnjem poglavju, kjer sem govorila o možnih vzrokih, zakaj ženska ne odide od nasilnega partnerja, del odgovora pa se skriva v naslednjem poglavju, ki bo spregovorilo o stereotipih in trivialnih prepričanjih, ki lahko socialno delavko ovirajo pri delu z ženskami, ki preživljajo nasilje.

3 Socialno delo z ženskami, ki preživljajo nasilje

Ženske z vsega sveta se strinjajo, da so ključni dejavniki pri tem, da ženske ubežijo nasilju, plačilo za delo, stanovanje, civilna zakonodaja in kaznovalni sistem. (Audrey Mullender 1996, v Zaviršek 1997: 333)

Vse ženske si želijo živeti v miru. Želijo varen prostor, kamor bi se lahko umaknile pred nasilnežem, dovolj sredstev za preživetje in socialno mrežo, na katero se lahko oprejo in ki jim pomaga pri celjenju ran, ki jih je prizadejalo nasilje.

Pri soočanju z nasiljem na socialno delavko in delavca vpliva več dejavnikov, ti lahko izhajajo iz nje (lastna izkušnja nasilja) ali pa so družbeno in kulturno pogojeni (trenutna družbena klima, zakonodaja).

Po različnih avtorjih (Zaviršek 1997, 1999; Sandel 2003; SOS 2007) sem naredila sintezo, kaj mora o nasilju vedeti socialna delavka in delavec.

3.1 Kaj morajo vedeti socialne delavke in delavci o nasilju

1. Nasilje v družini je kaznivo dejanje.

2. Nasilje v družini je spolno pogojeno.

Nasilje v družini je nasilje nad ženskami. V 95% nasilja v družini so povzročitelji moški in žrtve ženske.

Steve Storie, nekdanji preiskovalec nasilja v družini, je rekel: »Če mislite, da so moški žrtve nasilja v družini, se usedite pred urgenco in opazujte, koga pripeljejo rešilci.« (Sandel 2003)

3. Pri nasilju nad žensko v družini ne gre za konflikt in jezo, temveč za moč in nadzor moškega nad žensko.

Rdeča nit, ki se vleče skozi življenje ženske, ki preživlja nasilje, je nadzorovanje. Nasilni partnerji jih poskušajo nadzirati s pomočjo različnih taktik, vključno z rabo nasilja.

»Zaradi neopredeljenosti nasilja v družini v obstoječi zakonodaji⁵ in neobstoja socialnovars-
tvene doktrine na področju obravnavanja nasilja nad ženskami je to v praksi dela centrov za
socialno delo dejansko obravnavano kot proizvod konflikta in nerazumevanja v družini. Pos-
ledično je v primerih nasilja ponujena pomoč v okviru urejanja odnosov v družini. Če torej
družino razumemo kot nek sistem, ki deluje po načelu "akcija-reakcija", disfunkcijo v tem
sistemu odpravljamo tako, da ponudimo pomoč celotnemu sistemu. Glede na to, da je nasilje
v družini posledica zlorabe moči, je takšna pomoč in razumevanje nasilja v družini sporno,
neučinkovito in celo ogrožajoče za šibkejša družinske članice in člane.« (Bezenšek Lalič
2007: 101)

4. Nasilje v družini škoduje otrokom. Ko zaščitimo žensko, zaščitimo tudi otroke.

Dostikrat je praksa socialnega dela usmerjena v odstranitev otrok iz družine, v kateri se nad
materjo dogaja nasilje in namestitev otrok v krizni center za otroke ali rejniško družino. To je
tudi eden največjih strahov ženske, ki se odloči zapustiti nasilnega partnerja, da ji bo socialna
služba ali partner vzel otroke.

»Če pri pomoči dajemo prednost varnosti otroka pred varnostjo ženske, ima lahko to številne
negativne posledice: ženske to praviloma vedo, zato se socialnih delavk praviloma izogibajo;
socialne delavke predlagajo in pogosto tudi izvedejo odvzem otrok; prizadeta oseba ne dobi
pomoči zase; otrok ne dobi ustrezne pomoči in je ločen od osebe, ki jo pozna in je nanjo
navezan. V resnici na tak način otroka ne zavarujemo, ženska pa dobi izkušnjo, da se zanjo
nihče ne zanima. Številne strokovnjakinje poudarjajo, da je treba za zaščito otrok nujno zašči-
titi in opogumiti mater.« (Zaviršek 1997: 337)

5. Niso vse ženske, ki preživljajo nasilje, nemočne in šibke in niso nore.

Naša družba je razvila stereotip, da je ženska, ki preživlja nasilje ali šibka in patetična ali his-
terična in nora. Običajno niso nič od tega. Ženske, ki preživljajo nasilje svojih ljubljenih, niso
nič drugačne od žensk, ki ne preživljajo nasilja, in imajo vse osebnostne značilnosti, ki jih
ljudje imamo. Strokovnjakinje, ki delajo z ženskami, ki preživljajo nasilje, jih običajno opisu-
jejo kot močne, saj so preživele nasilje, ne pa kot šibke ali nore. Seveda nasilje, ki ga trpijo,
vpliva na njih, toda socialne delavke morajo te simptome videti kot posledico nasilja ne pa kot
nekaj, kar ga povzroča.

⁵ V februarju 2008 je začel veljati Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND), objavljen v: Uradni list RS,
št. 16/2008 z dne 15. 2. 2008.

6. Ženske, ki preživljajo nasilje, niso zanj odgovorne.

Strokovnjakinje in strokovnjaki včasih krivijo žensko, ki preživlja nasilje, da je sama kriva za svoj težaven položaj in s tem potrjujejo sporočila, ki jih dobijo tudi iz okolice. Cerkev lahko graja žensko, ki preživlja nasilje, da ni bila poslušna žena. Sorodniki, prijatelji ji lahko sporočajo »kakor si si postlala, tako boš spala«, otroci jo lahko obtožujejo, da jih ni zaščitila, delodajalec lahko zgubi potrpljenje zaradi izgube dobička in jo odpusti ...

Ženske, ki preživljajo nasilje, so obdolžene za »odvisne od zlorabe«, da prav iščejo moške, ki bodo nasilni do njih. Resnica je, da nasilje spremlja povzročitelja nasilja iz razmerja v razmerje, ne pa žensko, ki preživlja nasilje.

»Drugi pristop centrov za socialno delo pri reševanju problema nasilja nad ženskami in reševanju krizne situacije je uporaba tradicionalnega socialnega dela, pri katerem je ženskam v stiski ponujena pomoč v okviru svetovalnega dela oz. nudenja osebne pomoči. Na ta pristop pogosto vplivajo razna psihodinamična spoznanja, kot sta npr. prepoznavanje določene osebnostne značilnosti vpletenega v socialno problemsko situacijo kot dejavnika, ki vpliva na ravnanje prizadetega, in uvid v pozabljene, potlačene čustvene splete iz otroštva ter njihovo oza-veščanje. Ta pristop je usmerjen v spreminjanje posameznice ali posameznika in ne v spreminjanje situacije. V okviru tega pristopa je nasilje nad ženskami razumljeno kot problem ženske, ki je nasilje sama (lahko nevede) izzvala. Pogosto je obravnavana kot odgovorna za njeno lastno viktimizacijo in posledično za ustavitev nasilja ter kot odgovorna za ogroženost otroka, ki je prisoten pri povzročanju nasilja nad njo.« (Bezenšek Lalič 2007: 102)

7. Vedno je treba zaupati oceni situacije, ki jo naredi ženska, ki preživlja nasilje.

Ženske, ki preživljajo nasilje, so najboljše strokovnjakinje za svoje življenje.

»Ženske, ki preživljajo nasilje, so najboljše ocenjevalke nevarnosti, zato je pomembno, da zaupamo njihovim ocenam, ko trdijo, da so v življenjski nevarnosti. Pomembno je, da jih zaradi nasilja ne pošiljamo v drugo službo, preden se ne prepričamo, kako varnost bi po njeni presoji potrebovala.« (Zaviršek 1997: 337)

8. Tudi hendikepirane ženske so žrtve nasilja.

Pogosto so za vsakodnevna opravila odvisne od družinskih članov ali od plačanih negovalcev, razmere brezpogojne odvisnosti pa so lahko zelo plodna tla za razvoj zlorabe. Pogosto so potisnjene na rob družbe, kjer postanejo nevidne za službe, ki se ukvarjajo z nasiljem.

Da je zadeva še bolj zapletena, zavetišča navadno niso prilagojena hendikepiranim, ki preživljajo nasilje.

9. Povzročitelji nasilja niso alkoholiki, navadno lahko kontrolirajo svojo jezo, običajno so šarmantni in manipulativni.

Nasilni moški po navadi nimajo težav z nadzorovanjem jeze ali težav z agresijo. Ko so jezni, ne pretepajo neznancev, sodelavcev ali prijateljev. Pretepajo pa intimne partnerke. To nakazuje, da povzročitelji nasilja posedujejo vsaj najmanj povprečno sposobnost kontrole jeze. Problem torej ni v primanjkljaju sposobnosti kontroliranja jeze, ampak v njeni ignoranci.

Odnos med alkoholom in pretepanjem ni povsem jasen. Gotovo je, da ob uživanju alkohola prisotnega več nasilja, toda vzročna povezava med alkoholom in nasiljem še ni bila dokazana. Moški, ki pretepa in ima problem s pitjem, se mora ozdraviti alkoholizma, toda treznost sama po sebi ni garancija za konec nasilnosti. Oba problema se prepletata na mnogo načinov, vendar na povezave ne smemo gledati posplošeno.

»Raziskave dokazujejo, da so moški, ki so nasilni daljše obdobje, nasilni tudi takrat, ko niso pod vplivom alkohola, in narobe, večina moških, ki so odvisni od alkohola, ni nikoli udarilo ženske.« (Mullender v Zaviršek 1997: 331)

Socialne delavke, ki imajo opravka z povzročitelji nasilja, morajo biti zelo pozorne na poizkuse manipulacij. Povzročitelji nasilja so pogosto šarmantni ter privlačni in nas znajo z manipuliranjem, tako kot znajo manipulirati s svojimi partnerkami, zavesti, prepričati, da začnemo verjeti njegovi zgodbi, ga opravičevati ali pa celo nehati verjeti ženski, ki preživlja nasilje.

10. Na nasilje nad ženskami ne vplivajo stres, brezposelnost, revščina, nizka izobrazba, neureničeni življenjski cilji, zasvojenost ipd.

Nasilni so tudi uspešni, bogati, zaposleni moški. Stres, brezposelnost, revščina, nizka izobrazba, zasvojenost so lahko samo dejavniki tveganja, na katere moramo biti pozorni, ko z žensko, ki preživlja nasilje, načrtujemo varnost.

Obravnava nasilja nad ženskami izziva socialne delavke in delavce, da raziščejo lastna in splošna prepričanja o odnosu med žensko in moškim. Intervencijske strategije moramo razviti na podlagi analiziranja kompleksnosti interakcij med posameznikom in okoljem, razviti moramo intervencijske strategije, ki bodo presegle psihološki ali interpersonalni konstrukt o nasilju in ki bodo vsebovale tako socialne kot kulturne raznolikosti. Z vključevanjem feminističnih principov v neposredno obravnavo nasilja lahko zadovoljimo potrebe posameznic in se soočimo z družbenim pritiskom.

3.2 Feministično socialno delo kot teoretska osnova za delo z ženskami, ki preživljajo nasilje

Feministični pristop k problemu nasilja nad ženskami upošteva družbeni kontekst nasilja nad ženskami in definira moško nasilje nad ženskami kot socialni fenomen, kot sredstvo za ohranjanje moške nadvlade nad ženskami. (Božac Deželan 1999: 13)

Diana Jerman v svoji diplomski nalogi *Feministično svetovanje in antidiskriminacijska praksa* (1996) govori, da je osnovna značilnost feminističnega svetovanja in feminističnega socialnega dela v tem, da prepoznava in upošteva razlike med položajem žensk in moških v družbeni strukturi in njihove različne potrebe.

Nadalje navaja: »Feminizem zagovarja zelo enostavno idejo: na svetu ni dveh skupin ljudi, nadrejeni/e in podrejeni/e.« (Jerman 1996: 11)

Feministično socialno delo poudarja ponovno definiranje socialnih problemov, ponovna definicija socialnih problemov mora upoštevati, kako določena stiska vpliva na moške in na ženske oz. kako se spola nanjo odzivata. V definicijo socialnih problemov je treba vključiti neneakost oz. podrejenost žensk.

Zaviršek (1997) navaja, da so socialne stiske, neenakost in socialni problemi med seboj povezani in vplivajo en na drugega, zato je potrebno na novo definirati področje dela z ženskami, otroki in moškimi kot tudi področje dela z družino. »Ženska, ki doživlja nasilje, potrebuje neposredno prostore varnosti in emocionalno podporo, ob enem pa potrebuje tudi policijske redefinicije, kaj je nasilje in kako ukrepati, redefinicije sfere zasebnosti in sfere družine, drugačno stanovanjsko in socialno politiko.« (Zaviršek 1997: 242)

Feministično socialno delo deluje iz antidiskriminatorne perspektive, kar pomeni, da se sooča z diskriminacijo in poskuša odpraviti razlike v obravnavi uporabnic in uporabnikov socialnega dela in hkrati ohraniti njihove individualne značilnosti. Feministično socialno delo se zavzema za vključenost uporabnic in uporabnikov v procese pomoči in za zmanjševanje ovir pri vključenosti deprivilegiranih skupin in posameznic ter posameznikov v vse aspekte vsakdanjega življenja.

4 Krizni center

4.1 Namen in cilj kriznega centra

Krizni center je prehodna, kratkotrajna oblika namestitve uporabnika ali uporabnice, ko potrebuje takojšen umik iz vsakdanjega okolja.

Namen kriznih centrov je, da lahko ljudje preživijo krizo na konstruktiven način, se urgentno umaknejo iz akutnih situacij nasilja, imajo na voljo varen prostor, kamor se lahko zatečejo.

Poznamo krizne centre za:

- ❖ duševne krize,
- ❖ otroke in mladostnike,
- ❖ za žrtve nasilja,
- ❖ za narkomane.

Strokovnjaki in strokovnjakinje v kriznih centrih nudijo krizno in prvo svetovanje, informacije o storitvah, pravicah, ki jih potrebujejo uporabniki. Krizni center nudi prehodno, kratkotrajno obliko bivanja.

4.2 Krizni center Ženske svetovalnice za žrtve nasilja in njihove otroke

Je edini krizni center v Sloveniji, ki je specializiran za področje nasilja nad ženskami in predstavlja varen prostor, kamor se lahko ženska s svojimi otroki umakne pred nasiljem.

Zagotavlja takojšnji varen umik iz nasilne situacije za ženske in otroke žrtve nasilja, 24 ur na dan vse leto.

4.2.1 Zgodovina

Leta 2000 je društvo Ženska svetovalnica ustanovilo prvi krizni center v Sloveniji. Zaradi pomanjkanja finančnih virov je bilo njegovo delovanje omejeno le na čas od petka od 19.00

ure zvečer do ponedeljka do 7.00 ure zjutraj. Krizni center je nastajal po vzoru avstrijskega projekta intervencijskih centrov, katerih glavna naloga je nuditi podporo in pomoč ženskam, ki doživljajo nasilje.

Oktobra 2005 je Ženska svetovalnica odprla nov krizni center v hiši, ki jo ima v najemu in je na skrivni lokaciji.

4.2.2 Opis kriznega centra

V KC so tri sobe z dvanajstimi posteljami za ženske in otroke ter skupni prostori: kuhinja, dnevna soba, igralnica, sanitarni prostori, pomožni prostor – pralnica in manjši vrt.

Ker je hišo v najemu in ni bila načrtovana za krizni center, ni prilagojena za bivanje hendikepiranih žensk, ki preživljajo nasilje, zato njihov sprejem ni mogoč.

Krizni center je del Ženske svetovalnice, v njem so zaposlene štiri svetovalke, od tega tri socialne delavke in ena socialna pedagoginja. S kriznim centrom sodeluje devet prostovoljk, te izvajajo dežurstva ob koncu tedna.

4.2.3 Kdo so uporabnice in uporabniki

V KC se lahko pred nasiljem umaknejo ženske in njihovi otroci, deklice brez starostne omejitve in dečki do 14. leta.

V letu 2007 (1. 1. 2007–31. 12. 2007) se je v KC zateklo 141 žrtev nasilja in njihovih otrok, 82 žensk in 59 otrok.

4.2.4 Namen KC Ženske svetovalnice

KC ženskam, ki preživljajo nasilje, nudi:

- ❖ 24-urno telefonsko pomoč,
- ❖ v primeru akutnega nasilja omogoča sprejem v KC,
- ❖ anonimnost, zaupnost,
- ❖ psihosocialno pomoč (svetovalke na Ženski svetovalnici),
- ❖ osebno svetovanje,
- ❖ zagovorništvo,
- ❖ prvo socialno pomoč, informiranje in vključevanje žrtve v obstoječe programe mreže različnih vrst pomoči,
- ❖ posredovanje najrazličnejših informacij, ki jih uporabnice potrebujejo za aktivno reševanje svoje življenjske situacije,
- ❖ pobude za aktivno timsko reševanje problematike posamezne uporabnice,
- ❖ pomoč pri iskanju dolgotrajnejše namestitve,
- ❖ pomoč pri iskanju zaposlitve,
- ❖ svetovanje pri vzgoji otrok,
- ❖ prostor in čas, da na svoj način pripoveduje svojo zgodbo,
- ❖ zagovorništvo (fizično spremljanje na različne institucije, pomoč pri sestavi tožbe za razvezo, vloge za začasno zaupanje otrok, tožbe za skrbništvo, vloge za dodelitev denarne socialne pomoči in izrednih pomoči, otroškega dodatka, prošenj za zaposlitev, vloge za dodelitev nujnih bivalnih enot, vloge za dodelitev brezplačne pravne pomoči, pomoč pri urejanju osebnih dokumentov, pomoč pri prešolanju otrok, pomoč pri stikih in komunikaciji z organi pregona ipd.),
- ❖ podporo pri prevzemanju ponovnega nadzora nad svojim življenjem.

4.3 Feministično socialno delo kot osnova dela v KC

Na tem prepričanju temeljijo tudi principi in načela feminističnega socialnega dela v Ženski svetovalnici in kriznem centru Ženske svetovalnice, kot jih je opisala *spiritus agens* Ženske svetovalnice Lorena Božac Deležan v svoji diplomski nalogi: *Svetovalno delo z ženskami, ki doživljajo nasilje* (2003).

Osnovna načela dela v Ženski svetovalnici in v kriznem centru:

- ❖ zaupnost in anonimnost uporabnic,
- ❖ nediskriminatorna praksa,
- ❖ vključevanje uporabnic in zmanjševanje nesorazmerja med svetovalkami in uporabnicami,
- ❖ prostovoljnost in začasnost: bivanje v KC je prostovoljno in začasno, v KC lahko uporabnica biva največ 3 mesece,
- ❖ tajnost lokacije – zaradi varnosti stanovalk naslov KC javnosti ni znan,
- ❖ brezplačna pomoč – bivanje in strokovna psihosocialna pomoč je za uporabnice brezplačna, ženske zase in za otroke prispeva le k neposrednim stroškom,
- ❖ dodajanje moči uporabnicam,
- ❖ stokovna pristranost svetovalk v KC – svetovanje temelji na načelu pristranskosti, svetovalke stojijo na strani uporabnice,
- ❖ ženska pomoč ženski – svetovalke in prostovoljke v KC so samo ženske.

Na osnovi feminističnih načel za delo z ženskami⁶, ki preživljajo nasilje, je nastala *Listina pravic uporabnic storitev Ženske svetovalnice in Kriznega centra Ženske svetovalnice*:

- ❖ pravica do brezplačne pomoči,
- ❖ pravica do izbire vrste pomoči v okviru programa Društva Ženska svetovalnica,
- ❖ pravica do informiranja o drugih oblikah pomoči izven programov Društva Ženska

⁶ Principe in feministična načela dela z ženskami, ki doživljajo nasilje, so v svojem *Priročniku za prostovoljke* povzele sodelavke enega prvih avtonomnih projektov na področju nasilja nad ženskami v bivši Jugoslaviji, beograjskega SOS telefona, več o tem v diplomski nalogi Božac Deležan 2003.

- ❖ svetovalnica,
- ❖ pravica do zamenjave svetovalke,
- ❖ pravica do spoštovanja njene individualnosti,
- ❖ pravica definirati svoj problem in izbirati med potmi za njegovo reševanje,
- ❖ pravica do informiranja o vseh dogajanjih, ki jo zadevajo,
- ❖ pravica do odločitve, ali se Ženska svetovalnica lahko povezuje z drugimi vladnim in nevladnimi organizacijami z namenom reševanja uporabniškega problema,
- ❖ pravica, da določi, katere informacije o njej se lahko posredujejo drugim organizacijam, pravica do anonimnosti,
- ❖ pravica do pritožbe,
- ❖ pravica, da kadarkoli prekine sodelovanje v programu, brez obrazložitve (če tako želi),
- ❖ pravica, da lahko v okviru časovnih zmožnosti sodelavk Ženske svetovalnice določi časovni plan izvajanja pomoči (individualno svetovanje, zagovorništvo itn.).

4.4 Metode in spretnosti socialnega dela v kriznem centru ženske svetovalnice

»Metode socialnega dela so sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati pa utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom, ki ga socialni delavec opravlja.« (Flaker 2003: 16)

In nadaljuje »Socialno delo deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, kjer sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer. Jordan pravi, da je škoda plačevati socialne delavce tam, kjer so postopki natančno predvideni.« (ibid 22)

O spretnostih Flaker pove, da so tehnična osnova socialnega dela, so zelo različne in raznorodne: spretnosti pogovarjanja, poslušanja, psihoterapevtske spretnosti, spretnosti ocenjevanja, dela v skupini in skupinskega dela, interaktivnega dela, kulturnega dela, načrtovanja, izvajanja načrtov, upravljanja s tveganjem, odpravljanja in zmanjševanja škode, zagovarjanja, krepitev moči, organiziranja storitev ... skratka, širina socialnega dela in nuja delovanja v nestrukturiranem prostoru narekujejo, da je teh spretnosti veliko in da so razmeroma manj doktrinarno določene kot morda v kaki drugi stroki, saj mora socialno delo glede na kontekst in nalogo vedno znova zagotavljati, da ostanejo odprte različne alternative, in razvijati rešitve, kar je tudi spretnost socialnega dela. (ibid 22–23)

Flaker v *Orisu metod socialnega dela* govori tudi o vrednotah, ki jih je nujno upoštevati v socialnem delu in so univerzalne, ne glede katero teoretično podlago uporabimo. Te vrednote so:

spoštovati in ceniti razlike in različnost,
samoodločanje, prosta izbira, vpliv na svoje življenje,
biti (aktivno) proti diskriminaciji,
pravica do socialne varnosti. (ibid 16)

Če primerjamo vrednote socialnega dela z osnovnimi načeli in Listino pravic uporabnic Ženske svetovalnice in KC, vidimo, da so vrednote socialnega dela vključene v Listino pravic in osnovna načela Ženske svetovalnice in KC, kar nam potrjuje njihovo univerzalnost.

V *Orisu metod socialnega dela* Flaker opomni še na en pomembni aspekt socialnega dela, prostor: »Prostor v veliki meri določa način, kako bomo delali, se pravi, našo metodo. Prostor je za način dela socialnega delavca ali delavke pomemben, v zvezi z dostopnostjo storitev,

kako določa naša pooblastila in način vzpostavljanja stikov, pogovarjanja in kako navsezadnje krepi ali slabi našo zmožnost ravnanja in ukrepanja.« (ibid 45)

Pri socialnem delu v KC je prostor pomemben dejavnik iz več vidikov:

- Socialno delo se odvija v prostoru, ki je obenem tudi življenjski prostor uporabnic, kar mu daje pečat zasebnega. Socialno delo v KC se tako vedno pretaka iz javnega, formalnega v pisarni v neformalni, zasebni v skupnih in bivalnih prostorih hiše.
- KC je prostor, kamor se uporabnice umaknejo pred nasiljem, zato je pomembno, da socialne delavke zagotovimo varen prostor, v katerem vlada ozračje spoštovanja in nenasilja.

4.4.1 Metode socialnega dela v KC

4.4.1.1 Svetovanje

Svetovanje kot metoda socialnega dela v KC temelji na feministični teoretski osnovi.

»Svetovanje bi lahko opisali kot proces, v katerem oseba, ki je redno ali občasno v vlogi svetovalke/ca, jasno ponudi čas, pozornost in spoštovanje drugi osebi, ki je začasno v vlogi uporabnice ali uporabnika. Namen svetovanja je, da nudi uporabnici/ku možnost, da razišče, odkrije in si razjasni bolj polne načine življenja v smeri boljšega počutja. Svetovalka ali svetovalec poskrbita za varen prostor in enostaven diskurz, da se to lahko zgodi. (d' Ardenne, Maahatani v Jerman 1996: 29)

Jermanova (1996) opisuje osnovo in koncepte feminističnega svetovanja. Feministično svetovanje upošteva razlike med spoloma, ki so posledica družbeno zgodovinskega kreiranja spolnih vlog in socializacije. Uporabnico vidi holistično, ne samo kot žensko, ki preživlja nasilje svojega intimnega partnerja, ampak tudi kot žrtev patriarhalne družbe, ki legitimira uporabo nasilja za vzpostavitev nadzora nad šibkejšimi, z vsemi njenimi osebnostnimi razsežnostmi in v kontekstu njenih družbenih vlog.

Feministični koncept svetovanja temelji na spoštovanju razlik med ljudmi. Hkrati pa se zaveda vpliva, ki ga imajo na življenje ljudi socialne hierarhije in oznake, kot so rasa, narodnost, ekonomski status, istospolna usmerjenost, zasvojenost in razni hendikepi.

Jermanova o vlogah v procesu feminističnega svetovanja pravi: »Feministično svetovanje je drugačen način mišljenja, bivanja, drugačen pristop drug do drugega. Svetovalka ni v vlogi »moči«, vloga svetovalke in vloga uporabnice ne pomeni drugačne pozicije moči med njima. Svetovalka je tu kot ženska in skupaj z drugo žensko razkrivata in raziskujeta njeno življenje. Svetovalka je prisotna kot trdna opora, ki sprejema drugo žensko kot osebnost v celoti.« (Jerman 1996: 32)

V skladu s feminističnimi načeli svetovanje in pogovarjanje ni hierarhično, socialna delavka in sogovornica⁷ sta v enakovrednem položaju, skupaj vzpostavljata delovni odnos. Skratka feministično svetovanje ustvarja varen prostor, kjer sogovornica lahko govori o svojih čustvih, mislih, izkušnjah; svetovalka ji mora dajati jasno sporočilo, da je v redu, če joče, govori ali pa molči.

Svetovalka je v celoti zagovornica uporabnice, brezpogojno jo sprejema tako, kot je, sprejema njen način življenja in vrednote, ki jih ima sogovornica in je ne obsoja kot osebe, ima pa pravico izraziti nestrinjanje z idejami, ki jih ima sogovornica.

Svetovanje je lahko enkratno, kratkotrajno ali dolgotrajno. V KC uporabnice največkrat želijo enkratno ali kratkotrajno svetovanje. Enkratno predvsem takrat, ko gre za klic na krizni telefon in kratkotrajno takrat, ko uporabnica živi v KC.

Glede na namen in cilj svetovanja v KC definiramo problem in skupaj s sogovornico poiščemo rešitve, naj bo to pri prvem stiku z uporabnico po kriznem telefonu ali pa v pogovoru, ko uporabnica živi v KC. S pogovorom poskušamo razumeti sogovorničino življenjsko situacijo in s svetovanjem skupaj poiskati načine, kako bi to situacijo izboljšali.

Naj na koncu še enkrat povzamem Jermanovo: »Feministično svetovanje ustvarja ženski prostor, kjer smo ženske in kjer se ves čas zavedamo specifičnih ženskih izkušenj in problemov, ki iz tega izhajajo. Biti ženska pomeni nekaj določenega (čeprav individualno zelo različnega), kar vpliva na reakcije in doživljanje vsakodnevne situacije, problemov, konfliktov, na doživ-

⁷ »Tudi sami potrebujemo besedo, ki presega razlikovanje med »nami« in »njimi«, pojem, ki zajame posebnost sodelovanja v socialnem delu. Pojma UPORABNIK, UPORABNICA sta se v socialnem delu utrdila in se uporabljata najpogosteje. Zato ju uporabljamo tudi mi, čeprav ne ustrezata konceptu, ki ga predstavljamo. Uporabnik preveč enostransko opredeli vlogo obeh, zameji ju na to, da nekdo nekaj potrebuje, drugi pa mu to daje. Našemu konceptu dosti bolj ustrezata pojma SOGOVORNICA, SOGOVORNIK. Tako namreč pojmujejo ljudi, s katerimi vzpostavljamo delovni odnos in osebni stik in soustvarjamo izvirne delovne projekte moči.« (Čačinovič - Vogrinčič 2008: 5)

ljanje vsakodnevnega življenja. Zavedanje tega pomeni za uporabnice drugačen pristop ter garancijo, da jih slišimo.« (Jerman 1996: 33)⁸.

4.4.1.2 Krepitev moči

Proces krepitev moči uporabnic KC je metoda socialnega dela, pri kateri ženska, ki preživlja nasilje, pridobiva občutek, da ponovno prevzema nadzor nad svojim telesom in življenjem v svoje roke.

Življenje v nasilju je življenje v sistematičnem poniževanju in zvrčanju krivde, zato je pomembno, da za krepitev moči uporabnice v njenem pripovedovanju poiščemo trenutke, ko je bila močna – pozitivne točke, na katere se lahko v svojem razmišljanju upre, da začne svojo novo življenjsko zgodbo graditi na dejanjih, kjer se je upirala nasilnežu ali pa so ji pomagala, da je nasilje preživela.

»V pogovoru poskušam najti pozitivne točke, na katere bi se lahko uporabnica v svojem razmišljanju oprla.« (svetovalka v zapisu pogovora z uporabnico)

S svetovanjem in pogovarjanjem krepimo moč, da bo ponovno vse bolj odločala o svojem življenju. Seveda je tudi za proces krepitev moči žensk, ki preživljajo nasilje, zelo pomembno, da ženski najprej zagotovimo varen prostor.

V priročniku in delovnem zvezku *Inovativne metode v socialnem delu Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje* (2002) avtorice definirajo opolnomočenje tako: »Opolnomočenje je metoda socialnega dela. Ko jo izvajamo, oseba pridobiva občutek, da je vse bolj sposobna odločati o svojem življenju in te odločitve uresničevati v praksi. Z opolnomočenjem krepimo tisto pot in odločitve, ki jih je naredila oseba sama zase in ji pomagamo spoznavati in razumeti družbene in osebne ovire v njenem življenju. Z opolnomočenjem pomagamo človeku, da spozna družbeno ustvarjene, strukturne neenakosti in diskriminacije, in ga spodbujamo, da razvije tiste sposobnosti, s katerimi lahko razširi svoj vpliv in sposobnosti za uporabo moči. Z opolnomočenjem krepimo občutke samozavesti, spodbujamo osebo, da uporablja vzvode moči in delujemo tako, da pride do premika moči. Moč ni le na strani strokovnjaka, temveč tudi na strani uporabnice in uporabnika. Pridobljeno moč lahko oseba pora-

⁸ Več o feminističnem svetovanju Diana Jerman: *Feministično svetovanje in antidiskriminatorna praksa*, diplomska naloga, VŠSD 1996 in Lorena Božac-Deležan: *Svetovalno delo z ženskami, ki doživljajo nasilje*, diplomska naloga, VŠSD 2003.

bi zase, za podporo drugim uporabnikom in za socialno akcijo.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 60)

V *Diskurzu o nasilju in pomoči* (1997: 338–339) D. Zaviršek razčleni proces krepite moči žensk, ki preživljajo nasilje, na naslednje faze:

1. Razumevanje: prizadeta oseba mora razumeti, kaj se ji dogaja, mora dobiti uvid v situacijo.
2. Zaupanje: pogosto predvidevamo, da nam ženska, ki preživlja nasilje, kot strokovnjakinjam zaupa, toda njeno zaupanje si moramo šele pridobiti. Nezaupanje je pogosto posledica negativnih izkušenj z institucijami, kjer ženska ni bila slišana. Žensko, ki preživlja nasilje, moramo poslušati in slišati njeno pripoved, ji dati mandat, da se sama odloči povedati, kar nam želi, skratka delovati po feminističnih principih socialnega dela. Za pridobitev zaupanja uporabljamo veščine poslušanja, aktivne podpore, uporabljamo terminologijo uporabnice in se izogibamo zastavljanju prevelikega števila vprašanj. Uporabnica ima pravico do svoje osebne zgodbe. (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002) Uporabnici nikoli ne obljubljam stvari, ki jih ne moremo uresničiti.
3. Razbremenitev krivde: ženska, ki preživlja nasilje, mora vedeti, da verjamemo, da ni ona odgovorna za nasilje, ki se ji dogaja. Strokovnjakinja mora uporabiti princip strokovne pristranosti – vedno je na strani uporabnice.

Ženske, ki preživljajo nasilje, dostikrat težko povejo o nasilju, ki se jim dogaja, saj se počutijo krive, v takih trenutkih je pomembno, da svetovalka nedvoumno poudari, da nasilje ni njena krivda. Tako se je počutila tudi uporabnica KC, ki je o nasilju začela pripovedovati šele, ko ji je svetovalka nekajkrat ponovila, da ni ona kriva za nasilje, ki se ji je dogajalo, in ji razložila dinamiko nasilja in taktike, ki jih nasilneži uporabljajo.

»Mož je že več let občasno fizično nasilen do mene, tako da sem bila že večkrat poškodovana. O nasilju nisem pripovedovala nikomur, ker sem krivdo zanj iskala v sebi in zaradi sramu.«

»Ljudje, ki so najbolj prikrajšani, doživljajo najpogosteje več med seboj povezanih problemov: temu rečemo »krog deprivacije«. Zato je v procesu opolnomočenja potrebno razumeti in upoštevati vse probleme v njihovi soodvisnosti in obravnavati vse, ne samo izbranih. Pomembno je, da okrepimo zaupanje osebe, jo razbremenimo občutkov krivde in omogočimo pravico do odločitev. Omogočimo informacije, ki ji koristijo.« (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 61)

Ženske, ki preživljajo nasilje, se zaradi sramu, občutkov krivde ali pa za to, ker jim nasilnež prepoveduje stike z okolico, zaprejo vase, o nasilju ne govorijo in ne iščejo pomoči, imajo vedno manj stikov z drugimi. Ker nimajo dostopa do različnih virov informacij in pomoči, so vedno bolj odvisne od nasilneža. Ko jim uspe za trenutek izstopiti iz nasilne situacije, je pomembno, da naletijo na strokovne delavke ali delavce, ki razumejo »krog deprivacije« in ki njeno življenjsko situacijo vidijo v vsej razsežnosti.

4. Pravica do izbire: strokovnjakinja mora vedeti, da ima uporabnica vedno pravico do izbire in soodločanja.

5. Vpliv struktur: strokovnjakinja mora razumeti, da nasilje ni samo posledica individualne izkušnje uporabnice, ampak tudi posledica družbenih struktur v moško centrirani družbi.

6. Podpora skupin: strokovnjakinje se morajo zavedati, da se uspeh procesa krepite moči poveča, če ima uporabnica podporo skupine.

7. Pravica do zgodbe: pomembno je, da v procesu krepite moči uporabnici ne odvzamemo pravice do njene zgodbe, da ji damo prostor in čas, kjer lahko svojo zgodbo pripoveduje in zgodbi ne pridajamo svojih pomenov.

Mojca Urek (2005) govori o različnih kontekstih razumevanja zgodbe in kako je interpretacija zgodbe pomembna za oblikovanje lika uporabnice.

Svetovalne delavke imamo ves čas opravka z zgodbami uporabnic, jih poslušamo, pripovedujemo drugim, zapisujemo. Urek (2005) zapiše, da lahko z določeno intonacijo v zapisu o uporabnici, z upodobitvijo lika (lahko zapišemo: ženska je duševno motena in uporabnici takoj dodamo stigmo ali zapišemo zaradi posledic nasilje je uporabnica včasih razdražljiva, opozorimo na tveganje brez dodajanja stigme duševne bolezni) spremenimo pot intervencije.

8. Izdelovanje načrtov za varnost – pomembno je, da svetovalka z uporabnico naredi načrt varnosti, ki bo ženski dal občutek, da bi imela, ko se bo nasilje ponovilo, nadzor nad situacijo, vedela bo, kdaj in kam se umakniti oz. kako se zaščititi pred nasiljem.

Ključnih faz, ki sem jih opisala zgoraj, ne gre razumeti, da si sledijo v hierarhičnem zaporedju, da moramo eno fazo zaključiti in šele nato nadaljevati z drugo. Faze včasih potekajo sočasno, včasih za eno fazo porabimo veliko časa, včasih se proces krepite moči zgodi zelo hitro.

Proces krepite moči je predvsem odvisen od ženske, ki preživlja nasilje, toliko kot je žensk, toliko je tudi različnih dinamik procesov krepite moči.

Pri procesu krepite moči uporabnicam pomagamo najti njene notranje vire moči, pomagamo ji pri raziskovanju socialne mreže, na koga bi se lahko oprla pri reševanju svoje situacije, pomagamo ji pri dostopanju do virov pomoči, ki jih zagotavljajo socialne in druge institucije. Skupaj z uporabnico iščemo nove vire pomoči, ki bi ji pomagali pri rešitvi situacije.

Uporabnice KC po navadi v času svojega bivanja šele dobro zakorakajo v proces krepite moči, ki ga nadaljujejo ali s svetovalkami v Ženski svetovalnici ali pa kje drugje.

4.4.1.3 Zagovorništvo

»V razvitem svetu obstaja več oblik zagovorništva, vsem pa je skupno, da je zagovornik – pogosto edina oseba – povsem na strani uporabnika in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih pravic. Zagovorništvo ima navadno še druge cilje; prizadeva si navezati pristen osebni stik s posameznimi uporabniki ter jih spodbujati, da ob zaščiti zagovornika prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih interesov.« (Lamovec 2006: 223)

»Prvi cilj zagovorništva je povečati moč uporabnikov oziroma doseči njihovo emancipacijo. Zagovorništvo po eni strani vključuje razvijanje strategij za neposredno pomoč uporabnikom. Njegov namen je podpirati individualna in kolektivna prizadevanja, da bi razumeli in razrešili konkretne probleme vsakdanjega življenja v procesu izgradnje zaupanja, potrjevanja, podpore, spreminjanja samopodobe, spodbujanja samostojnosti in občutkov nadzora, zagotavljanja zakonske zaščite in pomoči pri izvedbi konkretnih nalog. Po drugi strani pa zagovorništvo vključuje dejavnosti, ki izboljšujejo objektivne okoliščine življenja večjega števila uporabnikov – z drugimi besedami, politično akcijo. (ibid: 229)

D. Zaviršek pravi: »Zagovorništvo je delovanje, ki lahko zveča občutek lastne vrednosti pri ljudeh, je delovanje, ki ima naravo samoorganiziranja, lahko pa opogumlja tudi k samozagovorništvu.« (Zaviršek 1996: 38)

»Osnovne naloge zagovorništva so tako na eni strani pomoč in podpora posamezni uporabnici pri razreševanju njene individualne problemske situacije, na drugi strani pa zagovarjanje potreb in interesov uporabnic kot družbene skupine, za kar je pa nujno vpletanje v politično in družbeno realnost.« (ibid: 39).

Pod zagovorništvom žensk, ki doživljajo nasilje, razumemo predvsem pristransko držo do uporabnic. (Urek 1997: 394) Zagovornice so osebe, ki uporabnicam pomagajo v kontekstu organizacije in reševanja konkretnih težav. Zaposlene so lahko tako v nevladnih (varne hiše, svetovalnice in drugi programi za ženske, ki doživljajo nasilje) organizacijah kot tudi v različnih institucijah v okviru zdravstva, sociale, pravosodja, ki se pri svojem delu srečujejo z ženskami, ki doživljajo nasilje. V Sloveniji je še vedno bolj pogosto moč srečati zagovorništvo v okviru nevladnih organizacijah, ki nudijo podporo ženskam, ki doživljajo nasilje in ena od pomembnih oblik dela zagovornic je »spremljanje žensk na centre za socialno delo, sodišča, policijo in v druge ustanove, kjer se lahko zelo hitro počutimo izgubljene in brezpravne, tudi če nismo v stiski, ter za pomoč pri sestavljanju uradnih dopisov, prošenj, pritožb.« (ibid: 394)

Zagovorništvo žensk, ki doživljajo nasilje, v KC vidimo kot pomoč in podporo posamezni uporabnici pri uveljavljanju njenih pravic v okviru različnih institucij (CSD, policija, tožilstvo ...). V KC opazamo, da se institucije včasih bolj adekvatno in prej odzovejo, če stopimo v stik kot zagovornice uporabnic svetovalke, kot če bi uporabnice same komunicirale s temi institucijami, o čemer pričajo zapisi svetovalk:

»Prosi me tudi, če lahko pokličem na stanovanjski sklad, ker njej ne povedo, kdaj bo komisija, njo pa že skrbi. Pokličem in gospa mi pove, da je bila včeraj in preveri ime ter pove, da je bil sklep komisije, da se ji dodeli bivalna enota. Ne more pa povedati, kdaj, ker morajo stanovanja še pregledati in urediti, kar je potrebno. Uporabnici sporočim novico.«

Delo zagovornic se kaže tudi kot pomoč in podpora pri pisanju različnih dopisov (ugovorov, pritožb, prošenj ipd.).

»Pri tovrstnem zagovorništvu gre pravzaprav za opravljanje manjših pravnih »poslov«, kjer zagovornica prevzema vlogo, ki naj bi jo pravzaprav imeli odvetniki/odvetnice na začetku svojega dela s stranko. Mislim predvsem na pisanje različnih tožb in pritožb, ki jih uporabnica ne zna ali ne zmore narediti sama, vendar za to ni nujno potrebna odvetniška pomoč. Dejstvo je, da so odvetniške storitve za večino uporabnic, ki pridejo po pomoč v Žensko svetovalnico, drage. Postopki pridobitve brezplačne pravne pomoči pa so še vedno preveč dolgotrajni in zapleteni, kar nas pogosto pripelje do tega, da uporabnicam nudimo tovrstno pomoč in podporo. Tukaj predvsem mislim na sestavljanje tožb za ločitev, pritožb npr. sodniku za prekrške, zahteve za pospešitev določenih sodnih postopkov in podobno. Tovrstno zagovorništvo pa ne sega na področja, kjer so odvetniške storitve nujno potrebne, kot je npr. postopek za razdelitev

premoženja med zakoncema in zastopanja v različnih sodnih postopkih.« (Božac - Deležan 2003: 66)

Zagovorništvo pa razumemo tudi kot delovanje na širšem družbenem in političnem nivoju s ciljem izboljševanja obstoječih praks in odgovorov na problem nasilja nad ženskami, kar KC uresničuje v okviru Ženske svetovalnice.

4.4.2 Spretnosti socialne delavke pri delu z uporabnicami KC

Nujne spretnosti pri delu z uporabnicami v kriznem centru navajam po Loreni Božac Deležan (2003: 59–60):

4.4.2.1 Aktivno in empatično poslušanje

Tovrstno poslušanje je več kot samo slišati besede. V aktivnem in empatičnem poslušanju se poskušamo postaviti v »kožo« uporabnice in ji ves čas dajemo vedeti, da jo pazljivo poslušamo. To naredimo z uporabo odprtih vprašanja, kot so npr.: kako ste se ob tem počutili in podobno. Zaprtim vprašanjem, ki se začnejo z »zakaj«, se vedno izogibamo, saj lahko ta pri uporabnici povzroči občutek, da je sama kriva za nasilje, ki ga doživlja; npr. vprašanje zakaj vas pretepa. Pri poslušanju uporabnici dajemo vedeti, da jo resnično poslušamo tako, da to izrazimo na verbalnem in neverbalnem nivoju. Na verbalnem nivoju dodajamo besedice, kot so »mhm«, »da« in podobno, na neverbalnem pa smo s telesom usmerjene proti njej in z očmi spremljamo njen obraz. Pomembno je, da zastavljamo vprašanja, da bi bolj razumele njeno pripoved, razjasnjujemo tisto, česar nismo prav razumele, toda vedno z odprtimi vprašanji.

4.4.2.2 Ustvarjanje varnega prostora

Prostor, v katerem se z uporabnico pogovarjamo, mora biti varen in prijeten. Vprašati se moramo, ali je vzdušje, ki vlada v prostoru, sproščajoče. Pomembno je tudi, kakšna sporočila dajemo s plakati in slikami, ki visijo na stenah. Varen prostor pomeni, da razgovor teče nemoteno, da ni vstopanja drugih ljudi med pogovorom. Pomembno je tudi, da prostor ni hrupen, npr. hrup s ceste ali iz sosednjih pisarn. Poskrbeti moramo tudi za zaupnost, tako da uporabnica ve, da se naš pogovor z njo ne sliši v druge prostore. Dokumentacija uporabnic mora biti varno spravljena. Dokumentacija, ki bi ležala po mizah, v ženski ustvarja nezaupanje v pravilo zaupnosti in anonimnosti.

4.4.2.3 Navezovanja stika in v vzpostavljanje in vzdrževanje pogovora usmerjeno ravnanje

Ženske, ki se pred nasiljem zatečejo v KC, imajo za sabo izkušnjo razvrednotenja, poniževanja pa tudi neustreznega odziva institucij na njihovo situacijo. Zelo je pomembno, kako z uporabnico navežemo prvi kontakt, da naša komunikacija poteka v varnem okolju in da svetovalka z uporabnico vzpostavi enakovreden komunikacijski odnos.

Flaker v članku »Intervju kot umetnost spoznavanja« pravi: »Med različnimi situacijami pogovarjanja je prav gotovo ena najpomembnejših tista začetna, ko se socialni delavec ali delavka ali kakšen drug strokovnjak spoznava s svojim uporabnikom. To je situacija, v kateri se artikulira odnos, dobi prvi vtis, postavijo koordinate za nadaljevanje dela ali druženja. Včasih je to tudi glavni del nalog socialne delavke, saj mora spoznati osebo, da bi na podlagi tega priporočala posege, ukrepe drugih služb in strokovnjakov. Vsekakor je proces spoznavanja in spoznavni intervju eden izmed ključnih momentov v delu socialnih delavk in tudi v karieri uporabnikov.« (Flaker2001: 77).

Včasih pogovor zastane ali pa nikakor ne steče, takrat se pogovarjamo z uporabnico tako, da bomo lahko pogovor nadaljevali.

»Druga shema predstavlja pogovore, v katerih socialni delavec, delavka in uporabnik, uporabnica najprej potrebujeta ogromno časa, da vzpostavita stik. Možna ovira so neučinkovite strategije preživetja, ki si jih je človek pridobil in so tako močne, da potrebujejo veliko pogovorov, ki v filigranskem procesu prispevajo k temu, da sama sebe bolje razume, da bi se začela nova zgodba, da bi videl ravnanje iz druge perspektive. Možna formulacija take naučene strategije preživetja, ki omejuje možnost pomagati, je »vse moram sama, nihče mi ne more pomagati in pomoči tudi ne smem prositi«. Obrisi možne pomoči, besede, s katerimi pomoč ubesedimo, so možen dober izid pogovorov, ki se bodo nadaljevali.

Človek, ki prinese s seboj izkušnje razvrednotenja, izkušnjo nespoštovanja in ponižanja, potrebuje najprej varen prostor za novo učenje in nove izkušnje. Tako so nove dobre izkušnje najboljši možni izid pogovora, ki je bil vedno znova tako soustvarjalen, da se je lahko nadaljeval.« (Čačinovič Vogrinčič idr. 2005: 23).

4.5 Vzpostavljanje varnosti in pogovor kot orodji socialnega dela v kriznem centru

Pri pogovorih z uporabnicami v KC lahko govorimo o štirih nivojih, in sicer naslednjih:

Telefonski pogovor, ta je prvi stik uporabnice s svetovalkami ali prostovoljkami v KC. V telefonskem pogovoru nam uporabnica opiše svojo življenjsko situacijo in kako želi, da ji pomagamo.

Prvi pogovor oziroma pogovor ob sprejemu poteka v pisarni, kakor tudi vsi drugi svetovalni pogovori in pogovori, ki so potrebni za reševanje življenjske situacije, takrat so vrata pisarne navadno zaprta, kar uporabnici zagotavlja zaupen prostor, obenem pa sporoča drugim uporabnicam, da ne motijo.

Veliko pogovorov se zgodi, ko se uporabnice mimogrede oglasio v pisarni, to so krajši pogovori, ki so namenjeni napol neformalnemu »prijateljskemu« kramljanju, uporabnice največkrat govorijo o svojih aktivnostih, o tem, kaj se dogaja v hiši ..., včasih se razvijejo v svetovalne pogovore.

Največ komunikacije z uporabnicami pa se razvije ob klepetih v dnevni sobi, terasi, kuhinji ali pa v uporabnični sobi, se pravi izven pisarne. Ti pogovori so navadno bolj sproščeni in zato toliko bolj dragoceni, saj omogočajo poglobljanje odnosa in preseganje klasične vloge svetovalka – uporabnica.

Pogovor vedno usmerja uporabnica: govorimo o tem, kaj jo skrbi, kaj je tisto, kar nam sama želi povedati, na katera vprašanja želi odgovore. Če pogovor vodimo tako, da ji najprej razlagamo o možnostih pomoči, nam ostane malo prostora za to, da zvemo, kaj uporabnica pravzaprav potrebuje. Če večino govorjenja opravimo mi, ženski odvzamemo možnost, da sama postopoma odkriva svojo zgodbo. Dajanje informacij o možnostih pomoči in podpore vedno pustimo za konec pogovora, ko od uporabnice zvemo osnovne informacije o dogajanju ter njenih željah in potrebah.

Z uporabnico vedno komuniciramo njej razumljivo, zato mora biti uporaba jezika enostavna in prilagojena uporabnici, ni primerno uporabljati strokovnih besed in strokovnega jezika, ki je uporabnici lahko tuj. Z uporabnico vzpostavljamo zaupanje z uporabo enostavnih, odprtih vprašanj, kot so: kako vam lahko pomagam; kaj je tisto, zaradi česar ste se odločili, da nas pokličete/da se oglasite pri meni; kaj je tisto, kar vas v tem trenutku najbolj skrbi itn. Pri

pogovoru ne smemo zanemarjati potrditve, ki je uporabnicam zelo pomembna. Potrditev izražamo s stavki, kot so npr.: to ste odlično naredili; občudujem vaš pogum in moč; kar poskušate narediti, je zares težko, toda naredili ste že zelo veliko (naštejemo, kaj je naredila); prestali ste zares veliko težkih stvari in podobno.

Uporabnica ves čas ocenjuje svetovalko; ocenjuje, koliko in ali ji sploh lahko zaupa. Občuti njeno občutljivost, opazi, ali je slišana, ocenjuje njeno zmožnost, da ji v resnici pomaga. Če uporabnica oceni, da svetovalka ni zmožna slišati nekaterih delov njene zgodbe, da so zanjo pretežki in preveč grozni, ji teh stvari ne bo povedala. Če komunikacija ni odprta, ji ne bo zaupala. Svetovalka lahko komunikacijo usmerja s tem, da preverja, ali je dobro razumela tisto, kar ji ženska govori in ves čas pazi na to, da ne bi narobe razumela ali reiinterpretirala uporabničinih stavkov.

Telefonski pogovor

Prvi stik z ženskami, ki preživljajo nasilje, in svetovalko v KC, je telefonski pogovor. Klic na anonimni telefon lahko pomeni za prizadeto žensko prvi korak na poti iz nasilja.

Telefonski pogovor uporabnice s svetovalko ali prostovoljko KC je prva socialna pomoč, kjer uporabnica lahko anonimno spregovori o svoji stiski, dobi podporo, sogovornico, ki ji absolutno verjame in je ne obsoja. Dobi informacije, ki ji bodo pomagale reševati njeno življenjsko situacijo.

Ko uporabnica pokliče na anonimni telefon, s pogovorom raziščemo okoliščine, in če ugotovimo, da ženska potrebuje nastanitev, se dogovorimo za srečanje na določenem kraju, od koder jo odpeljemo na skrivno lokacijo.

Klicalka mora začutiti, da nam lahko zaupa, da jo sprejemamo, da je slišana, da jo spoštujemo.

Na začetku pogovora povemo ime telefona, na miren, topel način. Pri številnih klicih je prav prvi odziv odločilen, ali bodo klicalka nadaljevale s pogovorom. Povemo, da lahko ostane anonimna ali se predstavi pod psevdonimom. Pri »tihih« klicih naredimo enako in klicalko spodbudimo, da začne govoriti.

V začetni fazi telefonskega pogovora klicalko poslušamo, ji verjamemo, jo opogumimo, da nadaljuje pogovor. Da pogovor lažje steče, ji postavljamo odprta vprašanja, ki ji pomagajo, da zbere misli.

Pogovor vodimo tako, da klicalki pustimo, da govori o svoji izkušnji in jo pri tem aktivno in pozorno poslušamo. Osredotočimo se na to, kar govori ter se poskušamo postaviti v njeno kožo in videti situacijo z njenimi očmi. Spodbujamo jo s postavljanjem odprtih vprašanj in opogumljajočimi pripombami, dati ji moramo občutek, da nam ni vseeno zanjo. S takim pristopom vzpostavimo zaupen odnos.

Klicalki je potrebno slediti, ne je voditi, kajti lahko je zmedena ali pod močnim čustvenim vplivom in ne ve najbolje, kaj bi želela povedat. Njena zgodba je lahko nepovezana, težko razumljiva in je potrebno natančno, občuteno poslušanje, da lahko razberemo, kaj želi od nas. Osredotočimo se na razlog za klic, na tukaj in zdaj. Klicalko poskušamo razbremeniti občutkov krivde, povemo ji, da ni kriva za nasilje, da je nasilje kaznivo in nedopustno, da je prav, če na nasilje odreagira. Potrdimo ji, da je ravnala prav, ker nas je poklicala.

Klicalka naj sama pride do odločitve, podpiramo jo pri njenem iskanju izhoda iz situacije. Skupaj s klicalko pogledamo, kakšne so možne rešitve za njen problem. Ne ukrepajmo namesto klicalka (razen v primeru akutnega nasilja, če nas prosi, da pokličemo policijo), ne ponujamo ji instantnih rešitev in ne obljublamo.

Z klicalko povzamemo dogovor, če je bil sklenjen, in jo povabimo, da lahko kadar koli pokliče na krizni telefon.

Po vsakem klicu si je dobro vzeti nekaj minut za refleksijo o razgovoru in o klicalki, vsak klic je pomembno zapisati.

Med pogovorom posvečamo posebno pozornost naslednjim elementom:

Brezpogojno verjamemo klicalki.

Njena zgodba je lahko bila dolgo skrivnost; mogoče jo je sram, mogoče ji v njenem okolju nihče ne verjame, mogoče je že večkrat želela rešiti situacijo, pa ji je spodletelo.

Nudimo ji podporo in priznanje, da se je odločila za klic, povemo, da je nasilje nedopustno, kaznivo dejanje.

Pogosto sama minimalizira ali normalizira resnost situacije.

Prosim jo za pojasnilo.

To storimo, kadar si moramo razjasniti njeno pripovedovanje za boljše razumevanje njene življenjske situacije.

Skupaj z njo razmišljamo o alternativah.

Predlagamo razne alternative v zvezi z rešitvijo problema.

Ne obljubljam.

Ne dajemo lažnega upanja in poguma, spodbujamo uporabnico, da je problem rešljiv.

Prirejeno za krizni center po:

Horvat 2004; *Telefonski klic kot proces*, interno gradivo Ženske svetovalnice 2006;

Van der Ent, Evers, Komduur 2001; Tekavčič - Grad 2003; Čačinovič Vogrinčič idr. 2005.

Vzpostavitev varnosti kot orodje socialnega dela v KC je pravzaprav prva naloga okrevanja od posledic preživetega nasilja. Božac Deželanova (2003) govori, da je vzpostavitev varnosti pogoj, da se lahko začne proces psihosocialne podpore ženski, ki preživlja nasilje. Proces vzpostavitve varnosti lahko traja različno dolgo in se giblje od nekaj dni in tednov pa do nekaj mesecev ali celo let. Kako dolgo bo trajal proces vzpostavljanja varnosti je odvisno od številnih elementov: koliko dolgo je trajal nasilni odnos, kakšno škodo je utrpela uporabnica, tako fizično kot psihično, ali ima podporo s strani socialne mreže in različnih organizacij ...

Skratka dejavniki, ki vplivajo na proces vzpostavljanja varnosti, so odvisni od nasilja, ki ga je ženska preživljala, od uporabničine notranje energetske moči, od tega, kakšne so psihološke posledice nasilja in okolja. Fazo vzpostavljanja varnosti lahko v grobem razdelimo na dva dela:

- ❖ da uporabnica lahko začne z okrevanjem od posledic nasilja mora imeti občutek, da je na varnem, kar vključuje fizično zagotavljanje varnosti, tajnost lokacije, varnostne ukrepe pri odpiranju vrat v hišo (videodomofon, postopno odpiranje vrat, prepoved odpiranja vrat otrokom, odpiranje vrat samo stanovalkam v hiši in osebam, ki jih najavijo svetovalke). Prav tako je pomembno zagotavljanje varnosti na simbolni ravni: anonimnost, tajnost podatkov.
- ❖ In da ponovno pridobi nadzor nad svojim telesom, kar »... vključuje posvečanje pozornosti osnovnim telesnim potrebam, kot so spanje, prehranjevanje, nadzor nad samodestruktivnim obnašanjem.« (Herman 1996 v Božac Deležan 2003: 27)

Ženske izgubijo zaradi nasilja nadzor nad lastnim življenjem in telesom, prevzame ga nasilnež. Uporabnice govorijo o tem, kako so se v KC po dolgem času v miru naspale, v miru najedle: »Najprej nekaj noči nisem mogla spati, kar čakala sem, da bo začelo razbijati po vratih ... Zdaj spim kot dojenček, ne spomnim se, kdaj sem nazadnje spala tako v redu, najbolj fajn mi pa je, da lahko gledam TV, kakor dolgo hočem, da se sama odločim, kdaj grem spat. Že dvakrat mi je uspelo zaspati brez tablet.«

Z uporabnicami se pogovarjamo o različnih tehnikah sproščanja, ki jim pomagajo zaspati, nekaterim pomaga, da pred spanjem pišejo dnevnik.

Uporabnica nam je pripovedovala: »Jedla sem lahko le takrat, ko mi je dovolil in kar mi je dovolil, saj mi je govoril, da sem predebela, da mečem hrano vase kot kaka svinja, da je itak vseeno, kaj jem, zame je vse dovolj dobro, ker ne znam jesti, ker žrem. Brez njegovega dovoljenja nisem upala niti odpreti hladilnika ... Ko sem prišla (v KC op.a.), nisem vedela, kdaj lahko jem, če si lahko skuham, jedla sem na skrivaj. Potem so mi ostale ženske in svetovalke rekle, naj si vzamem hrano takrat, ko bom lačna in naj jem tisto, kar mi paše. Nisem mogla ... Šele čez nekaj časa sem se toliko sprostila, da sem si vzela, vedno sem čakala in jedla takrat kot druge.«

Pomembno je, da uporabnica začuti in začenja verjeti, da lahko sama odloča, kdaj bo šla spat, koliko bo spala, kdaj in kaj bo jedla, kaj bo počela, skratka, da počasi začenja verjeti, da lahko prevzame nadzor nad svojim življenjem.

D. Zaviršek (1994) pravi, da uporabnice pogosto poskušajo omiliti tovrstne motnje tudi s pretirano uporabo pomirjeval. Številne med njimi namreč najprej pomoč za izhod iz nasilja poiščejo pri svojih osebnih zdravnikih. Svoje težave »oblečejo« v telesne simptome, kot so vznemirjenost, nespečnost in podobno. Zdravniki jim pogosto predpišejo pomirjevala in uspavala. Ženske so postavljene v vlogo, ko morajo preživeti v nasilnem odnosu in pri tem ostati psihično stabilne in nadaljevati svoje obveznosti do družine in v profesionalnem življenju. Zato poiščejo zdravniško pomoč, dobijo recepte za psihofarmakološka sredstva, ki dostikrat peljejo v odvisnost.

»Odvisnost je odgovor na situacije, ki se zdijo nerešljive, ali pa odgovor na žalost, jezo in druge občutke, ki jih posameznica ima in jih z odvisnostjo potisne.« (Zaviršek 1994: 190–191).

4.6 Postopki socialne delavke v KC

- ❖ Telefonski pogovor: sprejetje telefonskega klica (krizni telefon 24 ur), posredovanje informacij, za katere nekdo prosi v zvezi z nasiljem, delovanjem KC, z možnostmi pomoči; seznaiter ženske, ki preživlja nasilje, o njenih pravicah, usmeritev na institucije in nevladne organizacije, ki se ukvarjajo z njihovo problematiko; seznaiter s situacijo uporabnice, podpora in razbremenitev; če se odločimo za sprejem v KC, seznaiter s pogoji bivanja v KC .
- ❖ Sprejem, nastanitev: srečanje z žensko na dogovorjenem kraju, sprejem v KC, seznaiter s svetovalkami, uporabnicami in otroki, seznaiter s prostori, namestitiv v sobi, podpis pogodbe, ureditev osnovne dokumentacije: zapisati osnovne podatke o ženski in njenih otrocih.
- ❖ Svetovalni razgovor: svetovalni razgovor z uporabnicami KC poteka na dveh nivojih – prvi je pogovor pri telefonskem klicu in drugi psihosocialna pomoč, svetovanje in opora uporabnici po sprejemu v KC.
- ❖ Psihosocialna podpora stanovalkam-uporabnicam: individualni pogovori (načrtovani, nujni, urgentni, neformalni), poslušanje, krepitev moči, iskanje možnih rešitev težav, smerjanje, spremljanje, razbremenjevanje, pomoč pri premagovanju strahu pred partnerjem, predelovanje izkušenj v zvezi z doživetim nasiljem. Pomoč pri pridobivanju

raznih finančnih in materialnih pomoči, pri vključevanju v nadaljnje življenje (šola, služba, ustanove, stiki), določitev ciljev, sprotno reševanje težav in spremljanje doseganja ciljev.

- ❖ Pridobivanje informacij za uporabnico: klicanje različnih institucij z namenom učinkovitega informiranja uporabnice o virih pomoči.
- ❖ Psihosocialna podpora otrokom: pogovori z otroki kot pomoč pri razbremenitvi ter premagovanju stisk, težav, ki jih imajo v novem okolju (hiši, šoli), kot tudi težav, ki so jih prinesli s seboj. Pogovori o nasilju, doživljanju nasilja, o odnosu do očeta in stikov z njim, tudi bolj sproščeni pogovori, klepeti, da se otroci sprostijo, bolje vključijo v novo življenjsko okolje, organiziranje delavnic, igralnih uric.
- ❖ Zagovorništvo: zastopanje uporabnice pred različnimi ustanovami, ko te nimajo posluha za želje in potrebe uporabnic, predstavljanje uporabničinih stališč zunanjim institucijam in posameznikom, strokovna pomoč (pravni in drugi posli).
- ❖ Spremljanje: spremljanje žensk in otrok na razne ustanove (CSD, sodišče, ZD, šole, vrtci, policija) in do raznih strokovnjakov (terapevti, zdravniki specialisti, odvetniki) pa tudi v gledališče, knjižnico. Spremljanje se lahko povezuje z zagovorništvom, vendar se ga uporablja predvsem pri uporabnicah, ki zmorejo že več samostojnosti.
- ❖ Osnovna materialna preskrba (hrana, oblačila, higiena): zagotovitev osnovnih higienskih potrebščin, oblačil, živil.
- ❖ Pomoč pri zdravstveni oskrbi: ugotavljanje potrebe po posebni skrbi, vzpostavitev kontakta z zdravstvenimi institucijami, po potrebi ob sprejemu pospremiti žensko v zdravstveni dom, bolnico, nudenje ali organizacija pomoči pri dnevni opravi ob zdravstvenih težavah (poškodbe, zlom, slabši vid) spremljanje v zdravstvene ustanove v primeru bolezni, potrebne fizioterapije. Pomoč pri osebni higieni, npr. pri umivanju, če ima ženska poškodbe, zaradi katerih začasno potrebuje pomoč
- ❖ Organizacija življenja v novem okolju: orientacija v ožjem in širšem okolju, služba, šola, vrtec. Seznaniti jo z novo okolico (trgovina, šola, vrtec, knjižnica, ZD, avtobusna postaja, sprehajališča) in z delavci (npr. šolsko svetovalno službo, direktorico vrtca, tukajšnjo zdravnico, pediatrijo) in po potrebi spremljanje do določenega mesta. Seznanitev s prevoznimi povezavami za službo, dogovoriti se za kraj srečevanja s starši, prijatelji. Vpis otrok v šolo, vrtec, preusmeritev pošte. Prilagajanje uporabnic na življenje skupaj z drugimi stanovalkami.

- ❖ Priprava in vodenje hišnih sestankov: reševanje konfliktov med uporabnicami, delitev izkušenj o nasilju, učenje socialnih veščin (poslušanje, konstruktivno reševanje konfliktov, dogovarjanje, sprejemanje kompromisov), druženje z drugimi uporabnicami, sprostitev.
- ❖ Timski sestanki znotraj organizacije: artikuliranje, reflektiranje, integriranje izkušenj z nasiljem, izboljšanje samopodobe in dvig zavesti o lastni vrednosti.
- ❖ Zapisovanje in urejanje dokumentacije o uporabnicah: zapisi za posamezno uporabnico po vnaprej dogovorjenih obrazcih (osnovni podatki, ankete, pogodbe o bivanju, aneksi, zapisi individualnih pogovorov, posebnosti, ukrepov), poročila, potrdila, mnenja, za katera zaprosi uporabnica ali ustanove in smo jih po zakonu dolžni posredovati. Ažuriranje dogodkov in drugih okoliščin o uporabnici.
- ❖ Medinstitucionalno sodelovanje (interdisciplinarni timi, pričanja na sodišču): sodelovanje z zunanjimi ustanovami (CSD, sodišče, policija, šola, vrtec) ali posamezniki (učitelj, zdravnik, odvetnik) za iskanje ustreznih rešitev v določenih primerih za posamezno uporabnico ali otroka; zagotovitev oblike pomoči, ki jo potrebuje za rešitev svoje stiske.
- ❖ Krizne intervencije v hiši: med bivanjem v KC prihaja do kriznih intervencij ob samomorilnih mislih, depresiji, nenadnem poslabšanju zdravstvenega stanja (fizično in psihično). Obisk KC na željo oz. zaprosilo uporabnic med vikendom, prazniki, pomoči pri reševanju krize v konfliktnih situacijah (strah pred partnerjem, grožnje in zasledovanje partnerja, prepiri med uporabnicami v hiši), pomoč pri tehničnih težavah v hiši.
- ❖ Zaključni razgovor in odhod uporabnice: predaja hišnega inventarja, refleksija bivanja, varnostni načrt. Pogovor z uporabnico (in tudi otroki) pred odhodom iz KC (razlogi, pregled realiziranih ciljev, nerešenih zadev, nadaljnji postopki, npr. na sodišču, CSD), izpolnitev anket, vtisi (pripombe, pohvale) o bivanju v KC.
- ❖ Neformalno druženje: neformalni pogovori in druženje v skupnih prostorih hiše, sproščeni pogovori o dnevnih stvareh, načrtih, željah.

5 Proces sprejema ženske in otrok, ki doživljajo nasilje, v KC

Prvi stik z ženskami, ki preživljajo nasilje, in svetovalko v KC je telefonski pogovor. Klic na anonimni telefon lahko pomeni za prizadeto žensko prvi korak k obrambi pred nasiljem.

Ko uporabnice pokličejo na anonimni telefon, s pogovorom raziščemo okoliščine in se, če ugotovimo, da ženska potrebuje nastanitev, dogovorimo za srečanje na določenem kraju, od koder jo odpeljemo na skrivno lokacijo.

V nasprotju z varnimi hišami v KC sprejmemo ženske brez uvodnega razgovora oz. na podlagi telefonskega pogovora, saj predvidevamo, da je uporabnica, sama ali s svojimi otroki, v akutni fazi nasilja in se mora takoj umakniti na varno. Sprejem v KC je mogoč 24 ur.

Svetovalka, ki sprejme uporabnico v KC, jo po navadi spremlja do odhoda iz KC. Otroke uporabnice spremlja svetovalka, ki je usposobljena za psihosocialno delo z otroki.

V kriznem centru pospremimo uporabnico v sobo in ji damo čas, da se umiri, saj so ženske ob prihodu navadno zelo pretresene. Vprašamo jo, ali potrebuje oblačila in osnovne higienske potrebščine, saj se ženske, ki zbežijo pred nasiljem v krizni center, pogosto zatečejo brez vsega. Če je poškodovana, oskrbimo rane ali pa ji ponudimo spremstvo k zdravniku.

Pozneje jo povabimo na kratek pogovor, kjer ji predstavimo bivanje v KC in zabeležimo njene osnovne podatke. Damo ji tudi možnost, da opiše nasilno situacijo oziroma se z uporabnico pogovarjamo o njeni situaciji, dokler ne začutimo, da je razbremenjena ali da sama želi končati pogovor.

Uporabnico seznanimo z načinom in pravili bivanja v hiši, ji izročimo pravilnike o bivanju v KC in jo prosimo, da, ko jih bo prebrala, podpiše pogodbo.

Uporabnico seznanimo s sostanovalkami oziroma jo pospremimo v sobo, če je v KC prišla ponoči.

Prepričamo se, ali je uporabnica sposobna ostati sama, če ne, ostanemo z njo do jutra.

Uporabnici omogočimo, da se v varnem okolju odpočije od nasilja in zbere moči za reševanje svoje življenjske situacije.

6 Pot, ki jo uporabnica prehodi, ko je v KC

Z uporabnico najprej naredimo načrt zmanjševanja škode ob zapustitvi doma zaradi nasilja:

- Če ima s sabo otroke, obvesti pristojni CSD, da se je skupaj z otroki zaradi nasilja umaknila v KC; sproži postopek za nakazovanje otroškega dodatka (če ga je dobival partner); obvesti šolo, vrtec o odsotnosti otrok; če se bodo otroci prešolali ali začeli obiskovati drug vrtec, začeti z izbiro le-teh; s svetovalko za otroke se dogovori o psihosocialni pomoči otrokom, predlagamo ji, da da vlogo za začasno odredbo za zaupanje otrok.
- Uporabnici svetujemo, da obvesti PP o odhodu od doma zaradi nasilja; se z delodajalcem dogovori za dopust ali bolniško; če nima svojih sredstev, naj zaprosi za enkratno finančno pomoč na pristojnem CSD, poda zoper nasilneža ovadbo, da svojo pošto preusmeri na naš naslov, da prekliče bančna pooblastila nasilnežu.
- Če je uporabnica prišla v KC brez dokumentov, ji svetujemo, naj sproži postopke za preklic starih in izdelavo novih dokumentov.

Ko uporabnica uredi stvari, ki so potrebne, da se zmanjša škoda ob umiku od doma zaradi nasilja, se začnemo pogovarjati o njeni prihodnosti.

Ker je KC namenjen kratkotrajni namestitvi (do 3 mesece) je naša pozornost najprej usmerjena na iskanje primerne bivališča. Z uporabnico se pogovorimo, kje želi bivati; če želi, da ji mi pomagamo najti prostor, kjer bo bivala, ji svetujemo, in sicer če potrebuje varno namestitev na skriti lokaciji, bivanje v eni od varnih hiš, v primeru, da za uporabnico ni nujna tajnost lokacije, se lahko odloči za bivanje v materinskem domu.

Nekatere uporabnice se odločijo, da se bodo vrnile domov; z njimi naredimo načrt varnosti in jim zagotovimo, da lahko kadar koli pokličejo.

Z uporabnico se pogovarjamo o njenem življenju, izkušnji nasilja, govorimo o njeni moči, da je prestajala nasilno situacijo in da se je odločila oditi iz nasilja. Pogovarjamo se o lepih stvareh v njenem življenju: kaj jo veseli, kaj rada počne, s kom od bližnjih se dobro razume.

Z uporabnico se pogovarjamo o življenju v KC, kako se počuti, ali ima težave s prilagajanjem sstanovalkam, kako si je organizirala življenje v hiši ... Pogovarjamo se o vsakodnevnih aktivnostih, kje ima težave, kaj je lahko uredila brez težav.

Pozornost posvetimo tudi njenemu odnosu do nasilneža, kaj čuti do njega, kaj si želi.

Če uporabnica želi bolj poglobljeno psihosocialno svetovanje, se lahko odloči za svetovanje v ŽS.

Z uporabnico pogledamo, kaj bi lahko naredila, da bi izboljšala svojo življenjsko situacijo, veliko uporabnic se odloči za ureditev svojega statusa (prijava na zavodu za zaposlovanje), pridobivanje socialne pomoči, tožbo za razvezo, oddajo vloge za nujno bivanjsko enoto ali neprofitno stanovanje.

Uporabnice se v KC spočijejo od nasilja, poskušajo zmanjšati škodo, ki je nastala zaradi zapustitve doma in sprejmejo odločitve, kako bodo reševale svojo življenjsko situacijo.

7 Analiza vsebine telefonskih klicev na krizni telefon KC

7.1 Problem

V KC želimo kar najboljše odgovoriti na potrebe uporabnic, ki nas kličejo na krizni telefon ali se pred nasiljem zatečejo v krizni center, zato moramo načrtovati take metode socialnega dela, ki so najprimernejše za reševanje stisk, v katerih so ženske, ki preživljajo nasilje. Zato me je v analizi telefonskih klicev zanimalo, kakšna je vsebina klicev na krizni telefon KC.

V februarju 2008 je bil sprejet Zakon o preprečevanju nasilja v družini, ki med drugim prinaša tudi novost, da bo lahko sodišče nasilnežu na predlog žrtve prepovedalo vstop v skupno stanovanje in ga bo po potrebi prepustilo v izključno uporabo žrtvi. To je pomembna novost s ključnim sporočilom, da ni več žrtev tista, ki se mora umakniti iz stanovanja, temveč se bo poslej moral umakniti povzročitelj nasilja. V povezavi s to novostjo me je zanimalo, če se je spremenila vsebina klicev na krizni telefon po sprejetju tega zakona.

V kvalitativni analizi klicev na krizni telefon me je zanimala:

- vsebina klicev in
- ali se je vsebina klicev marca in aprila 2008 zaradi sprejetja Zakona o preprečevanju nasilja v družini spremenila.

7.2 Metodologija

7.2.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Raziskava je kvalitativna in primerjalna. Na osnovi analize zapisa telefonskih klicev v KC sem zapisala poskusno teorijo o vsebini klicev in če se vsebina klicev v marcu in aprilu 2007 razlikuje od vsebine klicev v marcu in aprilu 2008.

Zaradi lažjega urejanja podatkov sem najprej sem ločila tel. klice glede na to, kdo kliče:

- uporabnica
- institucija (CSD, VH, bolnica, PP)
- drugi (otroci, prijatelji).

Nato sem tel. klice uredila še glede na njihovo vsebino:

- življenjska situacija,
- nasilje,
- razlogi za klic.

7.2.2 Vir podatkov

Podatke sem zbrala iz zapisa vseh telefonskih pogovorov na krizni telefon. Ker gre za opise življenjskih situacij žensk in otrok, ki preživljajo nasilje, v kriznem centru pa uporabnicam zagotavljamo zaupnost, bom predstavila že kodirane izjave.

V analizi sem uporabila prejete klice. Zaradi lažje obdelave sem jih uredila glede na to, kdo kliče, in vpisala v tabelo.

7.2.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave sestavljajo vsi, ki so v marcu in aprilu 2007 in 2008 klicali na tel. št. 031 233 211 in 040 260 656, kar je tel. št. KC.

Za analizo v tem obdobju sem se odločila zato, ker je v februarju 2008 začel veljati ZPND in sta marec in april 2008 meseca, za katera sem lahko pridobila popolno evidenco klicev na krizni telefon. Najbolj primerno se mi je zdelo, da jih primerjam z enakim obdobjem pred enim letom in zato sem se odločila še za marec in april 2007.

7.2.4 Zbiranje podatkov

Podatki so evidenca klicev na krizni telefon, ki jih zapišejo svetovalke v KC, pri vsakem klicu zapišejo: zaporedno št. klica, datum, uro, trajanje, katera svetovalka je klic sprejela, klicalko, občino bivanja uporabnice, zaposlitev, zakonski stan in otroke, starost, razloge za klic in dogovor, napotitev, opombo. Za raziskavo sem zbrala podatke o tem, kdo je klical in kakšni so bili razlogi za klic.

7.2.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala kvalitativno.

Najprej sem ločila tel. klice glede na to, kdo kliče:

- uporabnica
- institucija (CSD, VH, bolnica, PP)
- drugi (otroci, prijatelji).

Podčrtala in uredila sem izjave in besede, ki se nanašajo na nasilje, življenjsko situacijo in zakaj kliče.

ŽIVLJENJSKA SITUACIJA: kako se uporabnica počuti, okoliščine, v katerih se trenutno nahaja, kakšno je njeno materialno stanje.

NASILJE: vrste nasilja (fizično, psihično, spolno, finančno ...), grožnje, akutno nasilje, trajanje nasilja, kdo je nasilnež.

ZAKAJ KLIČE: umik iz nasilne situacije, svetovanje, informiranje.

Izjave sem kodirala in ponovno uredila glede na življenjsko situacijo, nasilje in razloge za klic.

Nato sem izjavam pripisala pojme, ki opisujejo vsebino klica in pojme razdelila na:

- življenjsko situacijo,
- nasilje,
- razlogi za klic.

Ko sem pojme uredila, sem naredila shematični prikaz vsebine klicev v marcu in aprilu 2007 in vsebini klicev v marcu in aprilu 2008 in napisala poskusno teorijo o vsebini klicev in če se vsebina klicev v marcu in aprilu 2007 razlikuje od vsebine klicev v marcu in aprilu 2008.

7.3 REZULTATI IN RAZPRAVA

7.3.1 Vsebina klicev na tel. KC – shematski prikaz primerjave med pojmi v marcu – aprilu 2007 in marcu – aprilu 2008

Tabela 1: shematski prikaz vsebine klicev

Marec – april 2007	Marec – april 2008
življenjska situacija uporabnic (klicalk): a) počutijo se nemočne, užete v situacijo; b) želijo si, da bi se partner spremenil	življenjska situacija uporabnic (klicalk): a) počutijo se nemočne, užete v situacijo, vdane v usodo b) načrtujejo odhod iz nasilne situacije c) rešujejo situacijo

nasilje: a) doživljajo one ali/in otroci - fizično - psihično - spolno nasilje - nasilje, ki ga ne moremo opredeliti b) Nasilje se dogaja v tem trenutku oz. se je zgodilo v zadnjih 24 urah – akutno nasilje. c) Nasilje traja dalj časa. d) Nasilnež je dobil prepoved približevanja ali pa je v priporu. e) Nasilni so: - mož/partner - oče - mama - brat f) Situacijo rešujejo: - umik iz nasilne situacije	nasilje: a) doživljajo one ali/in otroci - fizično - psihično - spolno nasilje - ekonomsko nasilje - nasilje, ki ga ne moremo opredelit b) Nasilje se dogaja v tem trenutku oz se je zgodilo v zadnjih 24 urah – akutno nasilje. c) Nasilje se dogaja dalj časa. d) Nasilnež je dobil prepoved približevanja ali pa je v priporu. e) Nasilni so: - mož/partner - oče - mama - brat - sin, snaha f) strah jo je, ker pozna dinamiko nasilja e) Situacijo rešujejo: -umik iz nasilne situacije

	-ovadba nasilneža
Uporabnice kličejo, ker: a) rešuje svojo življenjsko situacijo b) ureja svojo življenjsko situacijo	Uporabnice kličejo, ker: a) rešuje svojo življenjsko situacijo b) potrebujejo informacije/nasvet c) potrebujejo svetovanje d) potrebujejo zagovorništvo/spremstvo
Institucije kličejo: a) rešujejo situacijo žrtev nasilja	Institucije kličejo: a) rešujejo situacijo žrtev nasilja b) potrebujejo informacije c) nas opozorijo
Drugi kličejo, da a) pomagajo	Drugi kličejo, da a) pomagajo

7.3.2 Poskusna teorija

Uporabnice, ki kličejo na krizni telefon KC, so v težki življenjski situaciji, ki je posledica nasilja. Počutijo se nemočne, ulete v situacijo, čutijo, da na dogajanje – nasilje nimajo vpliva. Pogosto nasilje doživljajo že dlje časa. Pred nasiljem se želijo umakniti. Do umika iz nasilne situacije navadno pride v obdobju akutnega nasilje, tj. v času, ko je ženska pretepena. Velikokrat pa ženske kar nekaj časa zbirajo pogum za umik od nasilneža. Umik je povezan z nego-

tovostjo in tveganjem, saj so ženske, ki preživljajo nasilje, pogosto brez svojih finančnih sredstev. Pogosto doživljajo neustrezen odziv institucij, ki so zadolžene za pomoč žrtvam nasilja (CSD, PP, tožilstvo) oz. se soočajo z njihovo neučinkovitostjo.

Nasilneži so ljudje, ki jih poznajo (oče, mož/partner, brat, sin, mama) in nasilje se zgodi doma.

Uporabnice, ki kličejo na krizni telefon, želijo umik iz nasilne situacije – namestitev v varnem prostoru ali informacije, ki so potrebne za reševanje situacije. Včasih želijo svetovanje ali pa samo nekoga, ki jih posluša.

Institucije se obračajo na nas predvsem takrat, ko pridejo v stik z žrtvijo nasilja in ji je potrebno zagotoviti varno namestitev ali pa iščejo informacije v zvezi s problematiko nasilja.

Drugi (otroci, prijatelji žensk, ki preživljajo nasilje) pokličejo v KC takrat, ko želijo pomagati in ne vedo kako.

Vsebina klicev se kljub sprejetju ZPND (februar 2008) ni spremenila. Predvidevam, da zato ker je od sprejetja minilo premalo časa in ženske, ki preživljajo nasilje, in institucije še niso seznanjene z novostmi, ki jih prinaša. Mogoče je zaznati le več uporabnic, ki so nasilneže ovadile in pa večjo vpletenost CSD v reševanje problematike nasilja.

7.3.3 Razprava

Ženske, ki preživljajo nasilje, so v težki življenjski situaciji, ko pokličejo na krizni telefon. So žrtve akutnega nasilja ali pa nasilje preživljajo že dlje časa in so se odločile za umik od nasilneža. Zraven po navadi vzamejo tudi otroke, ki prav tako doživljajo nasilje neposredno ali posredno. Ko se ženska odloči oditi, naj bo to, ko si rešuje življenje v akutni situaciji ali pa to stori, ko zbere pogum, da bo zapustila nasilneža, se znajde v težki situaciji. Njen odhod je pogosto povezan z finančnim tveganjem (ima nizke dohodke, nima lastnih dohodkov) in z brezdomstvom, saj zapusti stanovanje, kjer ostane nasilnež.

Ženske, ki se zatečejo v KC, potrebujejo varno namestitev, kar jim zagotavlja tajnost lokacije KC.

Vsebina klicev marca, aprila 2007 se bistveno ne razlikuje od vsebine klicev marca, aprila 2008, kar pomeni, da ZPND ni vplival na populacijo, ki je klicala na krizni telefon.

Analiza klicev je pokazala, da imajo uporabnice KC občutke nemoči, ujetosti v situacijo, da ne morejo vplivat na svoje življenje, skratka občutke, ki so posledica psihičnega nasilja. Ta podatek bo dragocen predvsem zato, da bomo v KC še več pozornosti namenile metodam socialnega dela, ki bodo krepile moč uporabnic.

Dobljeni podatki iz te analize nam dajejo površen pogled v vsebino klicev, za bolj poglobljeno analizo, bi bilo potrebno vzeti večji vzorec populacije, ki bi bil bolj enakomerno porazdeljen po vseh letih delovanja KC.

8. Sklep

V diplomski nalogi sem želela predstaviti teoretično paradigmo in metode socialnega dela v kriznem centru za ženske, žrtve nasilja in njihove otroke. Osvetliti sem želela razloge, zakaj je težko oditi od nasilnega partnerja in s tem dostikrat zapustiti tudi svoj dom in prikazati, s kakšnimi lastnimi predsodki in stereotipi ter predsodki in stereotipi bližnjih, strokovnih delavk in delavcev se morajo ženske, ki preživljajo nasilje, soočati.

Ženske, ki preživljajo nasilje, se znajdejo v težki življenjski situaciji. Zaradi nasilja so psihološko dostikrat pa tudi fizično poškodovane, občutek imajo, da so ujele v situacijo, iz katere ne vidijo izhoda. Strah jih je nasilneža, strah pa jih je tudi negotove prihodnosti. Z odhodom od doma dostikrat tvegajo, da bodo ostale brez strehe nad glavo in da se bo njihov materialni položaj znatno poslabšal. Na svoji poti iz nasilja so se že srečale z neprimernim odzivom institucij, na katere so se obrnile, kar jih še dodatno hromi v poskusih iskanja pomoči in zaupanju v strokovne delavke in delavce, ki se ukvarjajo z njihovo problematiko.

Zaradi vseh teh razlogov, ki sem jih naštel v prvih poglavjih diplomske naloge, je pomembno, da se socialne delavke in delavci pri svojem delu zavedajo stisk, ki jih doživljajo ženske, ki preživljajo nasilje, ga jasno poimenujejo, poznajo njegovo dinamiko in dinamiko odnosov, v katerih so ženske, in pri svojem delu uporabijo metode socialnega dela, ki bodo najustrežnejše za reševanje življenjske situacije, v kateri so ženske, ki preživljajo nasilje.

Teoretična osnova, ki je najbolj uveljavljena za delo z ženskami, ki preživljajo nasilje, je feministično socialno delo, ki razloge za nasilje vidi v družbeni neenakosti razmerja moči med ženskami in moškimi. Na ženske, ki preživljajo nasilje, gleda holistično in individualno. Iz načel feminističnega socialnega dela izhajajo tudi principi dela v Ženski svetovalnici in kriznem centru.

Ženske, ki pri iskanju izhoda iz svoje življenjske situacije, pokličejo na krizni telefon kriznega centra, se želijo umakniti iz nasilja ali pa želijo pogovor oz. informacije, kako reševati svojo življenjsko situacijo, predvsem pa potrebujejo varen prostor, podporo, moč, da si bodo lahko uredile življenje in pomoč pri stikih z institucijami. Na njihove potrebe lahko v kriznem centru najboljše odgovorimo s pogovarjanjem, podpiranjem pri uresničevanju odločitev, ki so jih sprejele, krepitvi moči in zagovorništvu.

Svetovalke v kriznem centru imajo zelo široko delovno področje, znajti se morajo v različnih vlogah in uporabiti različne metode socialnega dela, kar od njih zahteva svetovalno delo na kriznem telefonu in neposredno delo z uporabnicami, ki so se pred nasiljem zatekle v krizni center. Socialno delo v kriznem centru zahteva fleksibilnost in nenehno prilagajanje situaciji ter iskanje najboljših rešitev skupaj z uporabnicami, kar ni mogoče brez dobrega poznavanja problematike nasilja, teoretične paradigme feminističnega socialnega dela, timskega dela, strokovne podpore, izobraževanja in osebne zrelosti svetovalke.

Naj nalogo sklenem tako, da povzamem osnovne principe dela z ženskami, ki preživljajo nasilje: sprejmemo jo tako, kot je, ji brezpogojno verjamemo, nudimo ji podporo ter ji povemo, da je nasilje nedopustno in kaznivo dejanje in ji damo priznanje, ker se je odločila poiskati pomoč.

9. Literatura:

1. Ballou, M. B., Brown, L. S. 2002. *Rethinking mental health and disorder : feminist perspectives*. New York, London : Guilford Press.
2. Bass, E., Davis, L. 1998. *Pogum za okrevanje : Priročnik za ženske, ki so doživele spolno zlorabo v otroštvu*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo, Liberalna akademija.
3. Bezenšek Lalić, O. 2007. *Na poti iz nasilja : prakse dela proti nasilju nad ženskami*. V: Špela Veselič (ur.). Ljubljana : Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
4. Božac Deželan L. 2003. *Svetovalno delo z ženskami, ki preživljajo nasilje : diplomska naloga*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
5. Božac Deželan.1999. *Dosje: Nasilje nad ženskami*. V: Kozmik, V. Dobnikar M. (ur.). Ljubljana : Urad vlade Republike Slovenije za žensko politiko. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : http://www.uem.gov.si/fileadmin/uem.gov.si/pageuploads/dosje_nasilje.pdf
6. Čaćinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. 2005. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Dragoš idr., S. 2005. *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Flaker, V. 2001. Intervju kot umetnost spoznavanja: etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike. *Socialno delo*, 40, 2–4: 77–103.
9. Flaker, V. 2003 . *Oris metod socialnega dela : Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana : Fakulteta za socialno delo : Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
10. Helfrich, C. A., Fujura, G. T., Rutkowski Kmitta, V. 2008. Mental Health Disorders and Functioning of Women in Domestic Violence Shelters. *University of Illinois at Chicago Journal of Interpersonal Violence*, 23, 4. April 2008: 437–453. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://jiv.sagepub.com/cgi/content/abstract/23/4/437>.
11. Hočevār, M. Papež, I. 2007. *Na poti iz nasilja : prakse dela proti nasilju nad ženskami*. V: Špela Veselič (ur.). Ljubljana : Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
12. Horvat, D. (ur.). 2004. *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje : priročnik*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja. ist.si/1/objava.jsp?urlid=200816&stevilka=487.

13. Košir Prosen, K. 2004. *Svetovalno delo z ženskami z izkušnjo nasilja : diplomska naloga*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
14. La Violette, D.,A. Barnett, W., O. 2000 *It Could Happen to Anyone: Why Battered Women Stay*. Thousand Oaks (Ca): Sage publications
15. Lamovec, T. 1998. *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
16. Lamovec, T. 2006. *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup: Nove oblike skrbi za osebe v duševni stiski*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (druga izdaja).
17. Meško, G. 2007. *Izbrana poglavja iz viktimologije I: mala čitanka viktimologije za varstvoslovce*. Ljubljana: FVV.
18. Moe, A., M. Silenced Voices and Structured Survival: Battered Women's Help Seeking . *Violence Against Women* 2007; 13; 676 – 700. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://vaw.sagepub.com/cgi/content/abstract/13/7/676>.
19. Oakly, A. 2000 . *Gospodinja*. Ljubljana : Založba cf.*
20. Požar, S. 2003. *Vpliv nasilja na duševno zdravje žensk : diplomska naloga*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
21. Roberts, R., A. Fields, D., M. 2002. *Handbook of Domestic Violence Intervention Strategies: Policies, Programs and Legal Remedies*. New York: Oxford University Press.
22. Rommelspacher, B. idr. 1996. V: Darja Zaviršek (ured.). *Spolno nasilje : Feministične raziskave za socialno delo*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
23. Rus-Makovec, M. 2003. *Zloraba moči in duševne motnje ter poti iz stiske*. Ljubljana : Cankarjeva založba.
24. Sandel, M. 2003. 10 Things Every Social Worker Needs to Know About Domestic Violence. *The New Social Worker*, Summer 2003, Vol. 10, No. 3. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://www.socialworker.com/domesticviolence.htm>.
25. Selič, P. (ur.). 2004. NASILJE v družini - poti do rešitev : posebno poročilo. Ljubljana : Varuh človekovih pravic. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/pdf/posebna_porocila/pp-nasilje-junij2004.vsebina.pdf.
26. Shepard, M. 1991. Feminist Practice Principles for Social Work Intervention in Wife Abuse. *Affilia* 1991, 6, 87 – 93. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://aff.sagepub.com>.

27. Stenius, V. M. K., Veysey, B. M. 2005. "It's the Little Things": Women, Trauma, and Strategies for Healing. *Journal Interpersonal Violence* , 20, 1155 – 1174. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://jiv.sagepub.com/cgi/content/abstract/20/10/1155>.
28. Škerjanc, J. 2006 . *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
29. Šugman Bohinc, L. 2003. Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapija. *Socialno delo* 42, 6 : 377 – 383.
30. Tekavčič-Grad, O. 2004. Pogovori z ljudmi v duševnih stiskah : priročnik za svetovanje. Ljubljana : Založba ZRC.
31. Telefonski klic kot proces, interno gradivo Ženske svetovalnice.
32. Urek, M. 2005. *Zgodbe na delu: Pripovedovanje, beleženje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba/*cf.
33. Van der Ent, D. W., Evers, Th. D., Komduur, K. 2001. *Nasilje nad ženskami – odgovornost policije*. Ljubljana : Ženska svetovalnica.
34. Wheel of power and control. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://www.duluth-model.org/>.
35. Zakon o preprečevanju nasilja v družini. Uradni list RS, let. 2008, št. 487. Ljubljana. Na spletu dostopno (29. 6. 2008) : <http://www.uradni-l>
36. Zaviršek, D. 1994. Psihiatrični oddelek med boleznijo in njeno kulturno manifestacijo : Študija primera (IV). *Socialno delo*, 33, 4, 301 – 308.
37. Zaviršek, D. 1994. *Ženske in duševno zdravje. O novih kulturah skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
38. Zaviršek, D. 1997. Diskurz o nasilju in pomoči. *Socialno delo*, 36, 5 – 6, 329 – 345.
39. Zaviršek, D. 1997. Učenje veščin za delo z ženskami in otroki, ki preživljajo nasilje : (izbrano gradivo s seminarja Moire Walker). *Socialno delo*, 36, 5– 6.
40. Zaviršek, D. 1999. Ranljivost žensk na področju stanovanj. V : Mandič, S. (ured.). *Pravica do stanovanja : Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
41. Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. 2002. Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje. Ljubljana: Študentska založba.

Priloga1: Vprašanja, na katera moramo biti pozorni, ko načrtujemo varnost med telefonskim klicem.

Kako se lahko varno zmuzne iz stanovanja?

Kam in kako, s čim lahko odide v sili?

Koliko časa lahko tam ostane?

Seznam stvari, ki jih uporabnica naj vzame sabo, ko bo zapustila dom:

denar

pomembne dokumente zase in za otroke: os. izkaznica, potni list, kartica zdr. zavarovanja,

bančna kartica

zdravila zase in otroke

osnovna garderoba

ključi stanovanja, avta

Kje bo imela torbico s pomembnimi dokumenti, denarjem, ključi pripravljeno, da jo bo lahko vzela?

Telefon naj ima pri sebi, na hitro klicanje naj da 113.

S kom se lahko dogovori, da bo poklical 113?

Kam se lahko umakne, ko jo partner napade (nekam, kjer se lahko zaklene in pokliče)?

Se umika proti izhodu?

Stvari za umik bo imela pripravljene kje?

V primeru nasilja naj se zviije in zaščiti glavo in trebuh.

Priloga 2 : Telefonski pogovor

Faze telefonskega pogovora:

- vzpostavitev stika s klicalko

prijazen, topel glas, klicalko spodbudimo, da začne pripovedovati

- raziskovanje vsebine klica, ugotavljanje, kaj se je zgodilo

poslušamo klicalkino zgodbo

- razumevanje problema

povzamemo zgodbo

- sprejemanje odločitev

odločimo se za sprejem, damo informacije

- zaključevanje

preverimo dogovor

Naše izhodišče pri klicih na krizni telefon je, da je klicalka ženska, ki preživlja nasilje in je v stiski, iz katere hoče najti izhod, zato nas je tudi poklicala. Klicalki vedno verjamemo. Klicalka je strokovnjakinja za svoje življenje.

VZPOSTAVITEV STIKA S KLICALKO

Klicalka mora začititi, da nam lahko zaupa, da jo sprejemamo, da je slišana, da jo spoštujemo:

- telefonski pogovor naj poteka v okolju, ki omogoča popolno osredotočenje na klicalko, s čim manj motečimi vplivi (hrup TV, radia, glasno govorjenje v prostoru...);
- telefon naj pozvoni 2-3x, da se lahko v miru pripravimo in s tem damo uporabnici čas, da se tudi ona pripravi. Pripravimo si papir in pisalo, da bomo sproti lahko zapisovali pomembne podatke. Pripravimo si tudi informacije, ki jih uporabnice največkrat potrebujemo:

- ❖ pomembne telefonske številke (policija, CSD, prva pomoč, taksi ...) (glej prilogo)
- ❖ načrt za pobeg (glej prilogo).

Začetek pogovora

Povemo ime telefona, na miren, topel način. Pri številnih klicih je prav prvi odziv odločilen, ali bodo klicalka nadaljevale s pogovorom. Povemo, da lahko ostane anonimna ali se predstavi pod psevdonimom. Pri »tihih« klicih naredimo enako in klicalko spodbudimo, da začne govoriti.

Če slišimo pri klicalki hrup, ki implicira nasilje, ona pa ne more govoriti, povemo, da naj pokliče policijo na 113.

Policijo pokličemo v akutnem nasilju, če nas za to prosi klicalka.

Mnoge ženske težko začnejo govoriti o svojih težavah, zato jih na začetku pogovora spodbudimo z odprtimi vprašanji:

»Kaj lahko storim za vas?«

»S čim vam lahko pomagam?«

»O čem bi se želeli pogovoriti?«

V začetni fazi telefonskega pogovora klicalko poslušamo, ji verjamemo, jo opogumimo, da nadaljuje pogovor. Da pogovor lažje steče, ji postavljamo odprta vprašanja, ki ji pomagajo, da zbere misli.

Naš glas ostane miren, topel, smo strpni do klicalka, pustimo ji čas, da spregovori.

UGOTAVLJANJE, KAJ SE JE ZGODILO

Klicalko zbrano poslušamo in je ne prekinjamo, med pripovedovanjem zgodbe lahko spregovorimo:

ko izražamo spremljanje in razumevanje klicalkinega pripovedovanja,

ko povzamemo njeno pripovedovanje,

ko želimo posvetiti pozornost kaki njeni izjavi,

kadar moramo preveriti, ali smo klicalko pravilno razumeli,

ko moramo zastaviti konkretno vprašanje o klicalkini situaciji,

če moramo prekiniti moteč molk.

Pogovor vodimo tako, da klicalki pustimo, da govori o svoji izkušnji in jo pri tem aktivno in pozorno poslušamo. Osredotočimo se na to, kar govori in se poskušamo postaviti v njeno kožo in videti situacijo z njenimi očmi. Spodbujamo jo s postavljanjem odprtih vprašanj in opogumljajočimi pripombami, dati ji moramo občutek, da nam ni vseeno zanjo. S takim pristopom vzpostavimo zaupen odnos.

Pozorno poslušanje izrazimo s kratkimi: »mhm, da, razumem« ...

Moteči molk lahko prekinemo tako, da:

- povzamemo zadnje, kar je povedala klicalka,
- če klicalka molči, ji lahko rečemo: » najbrž vam je težko govoriti o tem«. S tem preusmerimo klicalko na njena čustva,

Če ugotovimo, da klicalka ne more govoriti zaradi prisotnosti povzročitelja nasilja, ji postavljamo kratka jasna vprašanja, npr.:

- Ali ne morete govoriti zaradi prisotnost osebe, ki je nasilna do vas?
- Želite, da mi pokličemo policijo?
- Se želite zateči v krizni center?

RAZISKOVANJE VSEBINE KLICA, RAZUMEVANJE PROBLEMA

Skupaj s klicalko razjasnimo dejstva.

Sprejmemo klicalkin problem, čeprav se z njim ne strinjamo, nam je nenavaden ali tuj.

Klicalko poskusimo razbremeniti krivde in jo opogumimo.

Poskrbimo, da klicalka nima od nas prevelikih pričakovanj.

Klicalki je potrebno slediti, ne je voditi, kajti klicalka je lahko zmedena ali pod močnim čustvenim vplivom in ne ve najboljše, kaj bi želela povedati. Njena zgodba je lahko nepovezana, težko razumljiva in je potrebno natančno, občuteno poslušanje, da lahko razberemo, kaj klicalka želi od nas. Osredotočimo se na razlog za klic, na tukaj in zdaj. Lahko ji postavimo vprašanje: Kako mislite, da vam lahko pomagam?

Vprašanja postavljamo zato, da si razjasnimo njen problem, da preverimo, ali smo uporabnico pravilno razumeli, to najlažje storimo, če povzamemo njeno pripovedovanje: » Pravite da ...?«; »Občutek imam, da ste želeli povedati ...?«.

Pri postavljanju vprašanj moramo biti previdni, da se pogovor ne sprevrže v zasliševanje, uporabljamo odprta vprašanja in če se le da, ne uporabljamo "zakaj" vprašanj.

Svetovalka vodi pogovor tako, da razišče:

- kaj klicalka želi od nas v tem trenutku;
- skupaj s klicalko presodita, ali jo njeno ravnanje vodi v želeni smeri;
- skupaj s klicalko naredita realen načrt.

Jezik, ki ga uporabljamo, mora biti enostaven, izogibamo se tujkam, strokovnim izrazom.

Klicalko poskušamo razbremeniti občutkov krivde, povemo ji, da ni kriva za nasilje, da je nasilje kaznivo in nedopustno, da je prav, če na nasilje odreagira. Potrdimo ji, da je ravnala prav, ker nas je poklicala.

SPREJEMANJE ODLOČITEV

Klicalka naj sama pride do odločitve, podpiramo jo pri njenem iskanju izhoda iz situacije. Skupaj s klicalko pogledamo, kakšne so možne rešitve njenega problema. Ne ukrepajmo namesto klicalka (razen v primeru akutnega nasilja, če nas prosi, da pokličemo policijo), ne ponujamo ji instantnih rešitev in ne obljubljammo.

Uporabnico informiramo o možnih oblikah pomoči, socialnovarstvenih storitev, skratka o vsem, kar uporabnico zanima in ji znamo odgovoriti s kredibilnimi odgovori.

Skupaj z uporabnico naredimo načrt reševanja situacije, klicalko z vodenjem pogovora pripeljemo do točke, kjer začne sama zaključevati, prepustimo ji, da naredi lasten izbor informacij, ki jih je dobila.

Povemo ji, da jo podpiramo v njenih odločitvah. Klicalki ne vsiljujemo odločitev, pustimo ji, da se odloči sama. Ne silimo je, da zapusti partnerja. Povemo ji, da lahko pokliče v krizni center 24 ur na dan vsak dan vse dni v letu.

Predlagamo ji, da skupaj naredimo načrt pobega. Predlagamo ji, da oceni svojo varnost, saj je sama najboljša razsodnica, kdaj in kje je najbolj ogrožena.

Če želi klicalka priti v krizni center, jo seznanimo z našim načinom dela, kaj lahko od nas pričakuje, kje so naše omejitve. Seznanimo jo z osnovnimi napotki za bivanje v kriznem centru (tajnost lokacije), ki so potrebni, da uporabnicam zagotovimo varno bivanje.

ZAKLJUČEVANJE

Z uporabnico povzamemo dogovor, če je bil sklenjen.

Povabimo jo, da lahko kadarkoli pokliče na krizni telefon.

Po klicu

Po vsakem klicu si je dobro vzeti nekaj minut za refleksijo o razgovoru in o klicalki. Vsak klic zapišemo v evidenco klicev.

Med pogovorom posvečamo posebno pozornost:

Brezpogojno verjamemo klicalki.

Njena zgodba je lahko bila dolgo skrivnost; mogoče jo je sram; mogoče ji v njenem okolju nihče ne verjame; mogoče je že večkrat želela rešiti situacijo, pa ji je spodletelo.

Nudimo ji podporo in priznanje, da se je odločila za klic, povemo, da je nasilje nedopustno kaznivo dejanje.

Pogosto sama minimalizira resnost situacije.

Prosim jo za pojasnilo.

Kadar si moramo razjasniti njeno pripovedovanje za boljše razumevanje razmer.

Skupaj z njo razmišljamo o alternativah.

Predlagamo razne alternative v zvezi z rešitvijo problema (socialna mreža!).

Ne obljublajmo.

Ne dajemo lažnega upanja in poguma, spodbujamo uporabnico, da je problem rešljiv.

Priloga 3: Pregled postopka kvalitativne analize vsebine telefonskih klicev na krizni telefon

KODIRANE IN UREJENE IZJAVE GLEDE NA ŽIVLJENJSKO SITUACIJO, NASILJE IN RAZLOGE ZA KLIC

ŽIVLJENJSKA SITUACIJA: kako se uporabnica počuti, okoliščine, v katerih se trenutno nahaja, kako je njeno materialno stanje,

NASILJE: vrste nasilja (fizično, psihično, spolno, finančno), grožnje, akutno nasilje, trajanje nasilja, kdo je nasilnež,

ZAKAJ KLIČE: umik iz nasilne situacije, svetovanje, informiranje.

MAREC, APRIL 2007	MAREC, APRIL 2008
ŽIVLJENJSKA SITUACIJA	ŽIVLJENJSKA SITUACIJA
Uporabnice: - nesoglasja s partnerjem - osamljenost - nevzdržnost v zvezi - želja, da se mož spremeni, da reši zakon - svetovanje na CSD - hudo mi je - nima kam, -strah - obup - negotovost -samomor -za odhod od doma čaka primeren trenutek -zapije ves denar -brez sredstev	Uporabnice: - že poiskala pomoč, vrnila se je domov, nič ni bilo boljše -nima dovolj financ - nevzdržno -psihično, fizično na koncu -skrbi jo prevoz, če bo lahko vzela avto -noben ne ukrepa -policija ne ukrepa - zarota - noben ne razume -strah - zdravila na psihiatriji -na CSD ji govorijo, da ni sposobna skrbeti za otroke

- ne ve, kaj bo - partner se noče pogovarjati - mu je vseeno - nima kam - upala, da bo bolje Institucije: - VH in MD zasedeni Drugi: - pomaga eni gospe - rada bi pomagala mami, tudi ona je bila žrtev nasilja s strani očeta NASILJE Uporabnice: - vedno je vsega kriva - ve, da se bo zgodilo nasilje - odšla je od doma - prepoved približevanja - nasilen sin - grozi, da bo vzel otroke - pretepena - verbalno agresiven	- nima kam - v VH bo sprejeta drug teden - strah, da otroka ne bi želela z njo - nemoč, vse breme na njej - nima vpliva na situacijo - svetovala SD - hoče, da mož odide - nima moči za ločitev - ne zaupa vase - vztrajala zaradi sinove šole Institucije: - VH in MD⁹ zasedeni Drugi: - babica zaskrbljena za vnukinjo - hči, zet kregata - ni odločna - prijateljica zapustila nasilnega partnerja - majhen otrok - živi z očetom v slabih razmerah - boji se, da bo CSD vzel otroka - težave v službi NASILJE Uporabnice: - mama napadla - oče nasilen - fizično nasilje - psihično nasilje - vpliva na otroke - težave s sosedi - sosed nadleguje - zaprl v stanovanje
---	--

⁹ V tekstu bom za Materinski dom uporabljala krajšavo MD

- ni več zdržala, udarila ga je -odšla pod pretvezo - nadzor - ne želi policije - pripor - spolna zloraba otroka - tajna lokacija - akutno nasilje - psihični bolnik - vrgel iz stanovanja - spala pri prijateljici, znancih - grozi - grozi, da jo bo ubil - agresiven oče - umaknila na varno ZAKAJ KLIČE Uporabnice: - želi potrdilo o bivanju v KC	-umik od nasilneža - mir - grozi -nadzira finance - odšla brez vsega - vzeli dokumente - ponižujejo - ignorirajo - pobegnili - prespala pri prijateljici, znancih - ovadila/nič se ne zgodi - ne upa domov -vrgel iz stanovanja - nasilna sin in snaha - težave v stanovanju - nasilen do otrok - boji se, da bo naredil »štalo« - ve, da se bo nasilje ponavljalo - grozi, da bo vzel otroke - strah, da jo prepriča, da se vrne - akutno nasilje - boji ponovnega napada - kaznuje, ne govori z njo - nasilje ponovilo Drugi: - oče nasilen do mame - nadzira - umik na varno ZAKAJ KLIČE Uporabnice: - kako se urejajo stiki, skrbništvo - svetovanje
---	---

Institucije: - prostor za uporabnico	- kaj če bi takoj potrebovala sprejem - želi pogovoriti - kakšen je postopek - pomoč pri pisanju - dobre novice - spremstvo na sodišču Institucije: - prostor za uporabnico - naj pričakujemo klic - deložacija - kaj naredimo, če pride do nasilja ponoči, pa nimamo prostora
--	--

OBLIKOVANJE POJMOV, KI OPISUJEJO ŽIVLJENJSKO SITUACIJO, NASILJE IN ZAKAJ KLIČEJO:

MAREC, APRIL 2007	
<i>ŽIVLJENJSKA SITUACIJA</i>	<i>ŽIVLJENJSKA SITUACIJA</i>
Uporabnice:	Uporabnice:
prepira se z možem, s partnerjem	nesoglasje s partnerjem
ostane sama	osamljenost
nevzdržnost v zvezi	nevzdržnost
želja, da se mož spremeni, da reši zakon	sprememba partnerja
svetovanje na CSD	pomoč CSD
hudo mi je	žalost
nima kam,	brezizhodnost

strah	strah
obup	obup
negotovost	negotovost
samomor	brezizhodnost
za odhod od doma čaka primeren trenutek	ujetost
zapije ves denar	finančna stiska
brez sredstev	finančna stiska
ne ve, kaj bo	negotova prihodnost
partner se noče pogovarjati	nesoglasje s partnerjem
mu je vseeno	nesoglasje s partnerjem
upala, da bo bolje	sprememba partnerja
Institucije:	Institucije:
VH in MD zasedeni	premalo prostora
Drugi:	Drugi:
pomaga eni gospe	pomoč
rada bi pomagala mami, tudi ona je bila žrtev nasilja s strani očeta	pomoč
NASILJE	NASILJE
Uporabnice:	Uporabnice:
vedno je vsega kriva	razlog za nasilje
ve, da se bo zgodilo nasilje	pozna dinamiko

odšla je od doma	reševanje situacije
prepoved približevanja	sankcija
nasilen sin	nasilnež
grozi, da bo vzel otroke	psihično nasilje
pretepena	fizično nasilje
verbalno agresiven	psihično nasilje
ni več zdržala, udarila ga je	reševanje situacije
odšla pod pretvezo	reševanje situacije/pozna dinamiko
nadzor	nasilje
ne želi policije	strah
pripor	sankcija
spolna zloraba otroka	spolno nasilje
tajna lokacija	reševanje situacije
akutno nasilje	nasilje
psihični bolnik	nasilnež
vrgel iz stanovanja	nasilje
spala pri prijateljici, znancih	reševanje situacije
grozi	nasilje
grozi, da jo bo ubil	nasilje
agresiven oče	nasilnež
umaknila na varno	reševanje situacije

ZAKAJ KLIČE	ZAKAJ KLIČE
Uporabnice:	Uporabnice:
želi potrdilo o bivanju v KC	urejanje življenja
Institucije:	Institucije:
prostor za uporabnico	reševanje situacije

MAREC, APRIL 2008	
ŽIVLJENJSKA SITUACIJA	ŽIVLJENJSKA SITUACIJA
Uporabnice:	Uporabnice:
že poiskala pomoč, vrnila se je domov nič ni bilo boljše	nemoč
nima dovolj financ	materialno stanje
nevzdržno	nevzdržnost
psihično, fizično na koncu	obup, nemoč
skrbi jo prevoz, če bo lahko vzela avto	načrtovanje odhoda
nobeden ne ukrepa	nemoč
policija ne ukrepa	nemoč
zarota	nemoč
nobeden ne razume	nemoč
strah	strah
zdravila na psihiatriji	nemoč

na CSD ji govorijo, da ni sposobna skrbeti za otroke	nemoč
nima kam	brezizhodnost
v VH bo sprejeta drug teden	načrtovanje odhoda
strah, da otroka ne bi želela z njo	načrtovanje odhoda
nemoč, vse breme na njej	nemoč
nima vpliva na situacijo	nemoč
svetovala SD	reševanje situacije
hoče, da mož odide	reševanje situacije
nima moči za ločitev	nemoč
ne zaupa vase	nemoč
vztrajala zaradi sinove šole	vdanost v usodo
Institucije:	Institucije:
VH in MD zasedeni	premalo prostora
Drugi:	Drugi:
babica zaskrbljena za vnukinjo	zaskrbljenost
prijateljica zapustila nasilnega partnerja	zaskrbljenost
živi z očetom v slabih razmerah	pomoč
boji se, da bo CSD vzel otroka	strah pred CSD
NASILJE	NASILJE
Uporabnice:	

mama napadla	nasilnica
oče nasilen	nasilnež
fizično nasilje	fizično nasilje
psihično nasilje	psihično nasilje
vpliva na otroke	strah
težave s sosedi	nasilje
sosed nadleguje	nasilje
zaprl v stanovanje	nasilje, omejevanje svobode
umik od nasilneža	reševanje situacije
mir	reševanje situacije
grozi	psihično nasilje
nadzira finance	ekonomsko nasilje
odšla brez vsega	reševanje situacije
vzeli dokumente	psihično nasilje
ponižujejo	psihično nasilje
ignorirajo	psihično nasilje
pobegnili	reševanje situacije
prespala pri prijateljici, znancih	reševanje situacije
ovadila/nič se ne zgodi	reševanje situacije/nemoč
ne upa domov	strah
vrgel iz stanovanja	nasilje

nasilna sin in snaha	nasilneža
težave v stanovanju	nasilje
nasilen do otrok	nasilje
boji se, da bo naredil »štalo«	nasilje
ve da se bo nasilje ponavljalo	pozna dinamiko
grozi da bo vzel otroke	psihično nasilje
strah, da jo prepriča, da se vrne	negotovost
akutno nasilje	nasilje
boji se ponovnega napada	strah
kaznuje, ne govori z njo	psihično nasilje
nasilje ponovilo	strah/pozna dinamiko
Drugi:	Drugi:
oče nasilen do mame	nasilnež
nadzira	psihično nasilje
umik na varno	reševanje situacije
ZAKAJ KLIČE	ZAKAJ KLIČE
Uporabnice:	Uporabnice:
kako se urejajo stiki, skrbništvo	informacije
svetovanje	informacije
kaj če bi takoj rabila sprejem	informacije
želi pogovoriti	informacije

kakšen je postopek	informacije
pomoč pri pisanju	informacije
dobre novice	obvesti
spremljanje na sodišču	spremljanje
Institucije:	Institucije:
prostor za uporabnico	namestitev
naj pričakujemo klic	opozorilo
deložacija	namestitev
kaj naredimo, če pride do nasilja ponoči, pa nimamo prostora	informacije

UREJENI POJMI:

Marec, April 2007

Življenjska situacija uporabnic (klicalk):

a) počutijo se nemočne, ujete v situacijo

- ostane sama
- hudo ji je
- nima kam
- strah
- obup
- negotovost
- samomor
- noče se pogovarjati
- za odhod od doma čaka primeren trenutek
- zapije ves denar
- je brez sredstev
- ne ve, kaj bo
- vseeno mu je (možu/partnerju)

b) želijo si, da bi se partner spremenil

- prepirata se,
- upala, da bo bolje

Nasilje

a) doživljajo one ali/in otroci

- fizično

pretepena

- psihično

grozi, da bo vzel otroke

grozi, da jo bo ubil

jo nadzira

je verbalno agresiven

- spolno nasilje

spolna zloraba otroka

- nasilje, ki ga ne moremo opredeliti

vrgel jo je iz stanovanja.

b) Nasilje se dogaja v tem trenutku oz. se je zgodilo v zadnjih 24 urah-akutno nasilje.

c) Nasilje traja dlje časa.

d) Nasilnež je dobil prepoved približevanja ali pa je v priporu:

- boji se da se bo nasilje spremenilo, ko poteče sankcija.

e) Nasilni so:

- mož/partner

- oče

- mama

- brat

f) Situacijo rešujejo:

- umik iz nasilne situacije
- spala pri prijateljici/znancih
- potrebuje tajno lokacijo
- odšla pod pretvezo
- ve, da se bo zgodilo nasilje, zato je odšla od doma

Uporabnice kličejo, ker:

a) rešuje svojo življenjsko situacijo

- umik pred nasiljem,
- nima strehe nad glavo/ni žrtev nasilja

b) ureja svojo življenjsko situacijo

- potrebuje potrdilo o bivanju v KC.

Institucije kličejo

a) rešujejo situacijo žrtev nasilja

- ni prostora v VH, MD
- prostor za uporabnico

b) potrebujejo informacije

- kaj če se nasilje zgodi ponoči

c) nas opozorijo

- na klic uporabnice

Drugi kličejo

a) pomagajo

- prijateljici

nasilen bivši partner

zapustila partnerja in nima kam

- mami

umik pred nasilnim možem

Marec, april 2008

Življenjska situacija uporabnic (klicalk):

a) počutijo se nemočne, ujele v situacijo, vdane v usodo

- že poiskala pomoč, vrnila se je domov nič ni bilo boljše

- nima dovolj financ

- nevzdržno

- psihično, fizično čisto na koncu

- nobeden ne ukrepa

- policija ne ukrepa

- zarota

- nobeden ne razume

- strah

- zdravila na psihiatriji

- na CSD ji govorijo, da ni sposobna skrbeti za svoje otroke

- nima kam
- nemoč, vse breme je na njej
- nima vpliva na situacijo
- nima moči za ločitev
- ne zaupa vase

b) načrtujejo odhod iz nasilne situacije

- v VH bo sprejeta drugi teden
- strah, da otroka ne bosta želela z njo
- skrbi jo prevoz, če bo lahko vzela avto

c) rešujejo situacijo

- (odhod) je svetovala SD

Nasilje

a) doživljajo one ali/in otroci

- fizično

pretepena

- psihično

grozi, da bo vzel otroke

vzeli dokumente

ponižujejo

ignorirajo

kaznuje, ne govori z njo

- spolno nasilje

spolna zloraba

- ekonomsko nasilje

nadzira finance

- nasilje, ki ga ne moremo opredeliti

zaprl v stanovanje

težave s sosedi

sosed nadleguje

vrgel jo je iz stanovanja

težave v stanovanju

b) Nasilje se dogaja v tem trenutku oz se je zgodilo v zadnjih 24 urah-akutno nasilje.

c) Nasilje se dogaja dlje časa.

d) Nasilnež je dobil prepoved približevanja ali pa je v priporu:

- boji se da se bo nasilje ponovilo, ko poteče sankcija.

e) Nasilni so:

- mož/partner

- oče

- mama

- brat

- sin, snaha

f) Strah jo je, ker pozna dinamiko nasilja.

- ne upa domov

- ve da se bo nasilje ponavljalo
- boji se, da bo naredil »štalo«/sram
- strah, da jo prepriča, da se vrne/nemoč
- boji se ponovnega napada

g) Situacijo rešujejo:

- spala pri prijateljici/znancih
- rabi tajno lokacijo
- pobegnila, skrila se je
- odšla brez vsega
- ovadila
- ovadila, nič se ni zgodilo/nemoč

Uporabnice kličejo, ker:

a) rešuje svojo življenjsko situacijo

- umik pred nasiljem,
- nima strehe nad glavo/ni žrtev nasilja

b) potrebujejo informacije/nasvet

- kako se urejajo stiki, skrbništvo
- kaj če bi takoj rabila sprejem
- kak je postopek

c) svetovanje

- želela bi se pogovoriti

d) zagovorništvo/spremstvo

- pomoč pri pisanju
- spremstvo na sodišču

Institucije kličejo

a) rešujejo situacijo žrtev nasilja

- ni prostora v VH MD
- prostor za uporabnico

b) potrebujejo informacije

- kaj če se nasilje zgodi ponoči

c) nas opozorijo

- na klic uporabnice

Drugi kličejo

a) pomagajo

- eni gospe (slabi življenjski pogoji)
- mami (umik pred nasilnim možem)

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Mojca Dolinar

vpisana na Visoko šolo za socialno delo v štud. letu 1993/1994 kot redna študentka

izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom METODE SOCIALNEGA DELA V KRIZ-
NEM CENTRU ŽENSKE SVETOVALNICE ZA ŽENSKE IN OTROKE ŽRTVE NASILJA

napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice dr. Vere Grebenc.

Datum: 29. 06. 2007

Podpis: