

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

DVOJNE VLOGE V SOCIALNEM DELU: MED ZASEBNIM IN POKLICNIM.

Tina Tomelj

Ljubljana, 2010

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tina Tomelj

Naslov naloge: Dvojne vloge v socialnem delu: med zasebnim in poklicnim.

Kraj: Ljubljana

Leto: 2010

Število strani: 137 Število tabel: 21

Število prilog: 02

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Deskriptorji: dvojne vloge, dvojni odnosi, meje v odnosu do uporabnikov, zasebno, poklicno

Povzetek: V teoretskem uvodu se najprej osredotočim na definicijo in vrste dvojnih vlog, dvojnih odnosov. Ena od osrednjih tem v moji diplomski nalogi so tudi meje odnosov v razmerju do uporabnikov, nato opredelim tudi osrednje teme in kategorije v dvojnih vlogah. V nadaljevanju sledijo težave glede dvojnih vlog, ki sem jih ponazorila tudi s primeri. Nato sem skušala opisati, kaj je tisto, zaradi česar opravičujemo in toleriramo dvojne vloge. Zadnji del teoretičnega uvoda govori o etičnosti dvojnih vlog, ravnanju z dvojnimi vlogami in o razliki med urbanim in ruralnim okoljem pri srečevanju z dvojnimi vlogami. Empirični del pokaže splošno seznanjenost socialnih delavk s pojmom dvojne vloge, primere dvojnih vlog, v katerih so se znašle socialne delavke, ter ravnanje in težave socialnih delavk v dvojnih vlogah.

Title: Dual relationships in social work: between private and professionally.

Descriptors: dual relationships, borders of dual relationships in relation to clients, private, professionally

Abstract: In the theoretical introduction, the author first gives the definition and presents the types of dual relationship. The thesis focuses on the borders of dual relationship in relation to its clients, and defines the most important topics and categories of dual relationship. Further on, the author presents the problems social workers might encounter in their dual relationship role, and gives some examples. The author also describes how and why social workers try to justify and tolerate their dual relationship. In the last, theoretical part, the author presents ethical questions of dual relationship, raises the question how to deal with dual relationship, and presents the differences between urban and rural environment social workers are faced with in dual relationship. The empirical part presents how well are social workers acquainted with the notion of dual relationship, it brings the examples of dual relationship social workers have to deal with, as well as the problems and activities in their dual relationship role.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

DVOJNE VLOGE V SOCIALNEM DELU: MED ZASEBNIM IN POKLICNIM

Mentor: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Tina Tomelj

Ljubljana, 2010

PREDGOVOR

V času študija na Fakulteti za socialno delo sem se vključila tudi v poletno šolo – izmenjava s študenti z Augsburg College, Minnesota, ZDA, ki je potekala julija 2008. Tako je imela v sklopu poletne šole predavanje tudi ameriška profesorica dr. Lois Bosch, in sicer z naslovom »Social workers and dual relationships«, torej »Socialni delavci in dvojne vloge«. Predavanje in tema sta me zelo pritegnila, saj sem prvič slišala na to temo nekaj teoretičnega. Tako sem se kasneje odločila, da tej temi posvetim svojo diplomsko nalogo. Govorim o dvojni vlogi, v kateri se lahko znajdetta socialna delavka, delavec in uporabnik, supervizor in supervizant ali študent in profesor socialnega dela. Dvojna vloga nastane, ko imata socialna delavka, delavec in uporabnik poleg profesionalnega odnosa lahko še prijateljski, poslovni, romantični odnos. V diplomskem delu sem se osredotočila najprej na razumevanje pojma, saj v slovenskem prostoru praktično ni literature o dvojnih vlogah in je znan le koncept dvojne vloge stroke, ko socialna delavka, delavec deluje v skladu z javnimi pooblastili in kot represivni organ na eni strani in kot svetovalec istemu uporabniku na drugi strani. Tega vidika dvojne vloge nisem posebej raziskovala, poglobila pa sem se v občutljive meje odnosov z uporabniki, kako jih socialne delavke in delavci postavljajo in kako ravnaajo z dvojnimi vlogami. Zanimale so me tudi izkušnje in primeri dvojnih vlog socialnih delavk, delavcev, zato sem v raziskovalnem delu naredila s socialnimi delavkami poglobljene intervjuje. V teoretskem delu sem se osredotočila tudi na težave in etičnost dvojnih vlog in na načine ravnanja, ki jih lahko socialni delavci zavzamejo pri spoprijemanju z dvojnimi vlogami.

Naj omenim še, da je to prva raziskava, torej pilotska na tem področju, in je zajemala le deset socialnih delavk, zato morda vseh rezultatov ne moremo posplošiti na celotno populacijo socialnih delavcev v Sloveniji. Upam pa, da je moj prispevek z diplomsko nalogo odprl neki novi pogled in nove ideje za nadaljnje raziskovanje v slovenskem prostoru in stroki.

Da sem svojo diplomsko nalogo lahko napisala in raziskovala to temo, se moram zahvaliti vsem, ki so mi to omogočili. Zahvalila bi se predvsem svojim sogovornicam, socialnim delavkam, ki so si vzele čas za pogovor: najprej Jani Čuk s Centra za socialno delo Ljubljana – Center, ki mi je omogočila vse druge intervjuje, Ani Knific s Centra za socialno delo Ljubljana Bežigrad, Mariji Kokalj s Centra za socialno delo Ljubljana Moste - Polje, Aljoši Čop s Centra za socialno delo Ljubljana Šiška, Darinki Prinčič Nemas s Centra za socialno

delo Ljubljana Vič - Rudnik, Marti Tomec s Centra za socialno delo Domžale, Marjanci Osredkar in Urški Cvetković s Centra za socialno delo Vrhnika, Bojani Tizmonar Javornik s Centra za socialno delo Grosuplje in Maji Gradišek s Centra za socialno delo Kamnik.

Posebna zahvala gre tudi moji mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc za vso pomoč, usmerjanje in čas, ki mi ga je posvetila.

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

DVOJNE VLOGE V SOCIALNEM DELU: MED ZASEBNIM IN POKLICNIM.

PREDGOVOR

KAZALO

1. TEORETSKI UVOD.....	8
1.1. Definicija dvojnih vlog.....	8
1.2. Vrste dvojnih vlog.....	10
1.2.1. SEKSUALNE DVOJNE VLOGE	11
1.2.2. NESEKSUALNE DVOJNE VLOGE	11
1.2.3. Klasifikacija po Pearsonu in Piazzzi.....	13
1.2.3.1. Naključne dvojne vloge.....	13
1.2.3.2. Strukturirane profesionalne dvojne vloge	13
1.2.3.3. Spremembe v profesionalnih vlogah.....	14
1.2.3.4. Osebnostne in profesionalne konfliktnosti dvojnih vlog.....	15
1.2.3.5. Grabežljiva, »roparska« profesionalna dvojna vloga.....	16
1.3. Meje odnosov	16
1.4. Pet kategorij in osrednjih tem dvojnih vlog	17
1.4.1. Intimna razmerja	18
1.4.1.1. Seksualna razmerja.....	18
1.4.1.2. Fizični kontakt.....	19
1.4.1.3. Nudjenje storitev bivšemu partnerju	20
1.4.1.4. Intimne poteze	20
1.4.2. Iskanje osebnih koristi.....	21
1.4.2.1. Denarna korist	21
1.4.2.2. Dobrine in storitve.....	22
1.4.2.3. Uporabne informacije.....	23
1.4.3. Čustvene in odvisnostne potrebe.....	23
1.4.4. Altruistične poteze.....	24
1.4.5. Odzivi na nepričakovane okoliščine	25
1.5. Težave dvojnih vlog.....	25
1.5.1. Primeri, v katerih so razvidne težave dvojnih odnosov	27
1.6. Opravičevanje in toleranca dvojnih vlog	28
1.6.1. Selektivna nepozornost	28
1.6.2. Koristi.....	29
1.6.3. Prisotnost.....	30
1.6.4. Tradicija	30
1.6.5. Nujnost	30
1.7. Etičnost dvojnih vlog	30
1.7.1. Primerjava slovenskega in ameriškega etičnega kodeksa socialnih delavk in delavcev.....	31
1.8. Ravnanje z dvojnimi vlogami	36
1.9. Razlika med urbanim in ruralnim okoljem	40
2. PROBLEM.....	43

3. METODOLOGIJA	44
3.1. Vrsta raziskave	44
3.2. Spremenljivke.....	44
3.3. Merski instrumenti in viri podatkov	44
3.4. Populacija in vzorčenje (subjekti)	45
3.5. Zbiranje podatkov	45
3.6. Obdelava in analiza podatkov	45
4. REZULTATI in RAZPRAVA	51
4.1. SEZNANJENOST S POJMOM.....	51
4.1.1. Nevednost.....	51
4.1.2. Seznajenost.....	51
4.1.3. Razumevanje dvojne vloge	52
4.1.4. Odsotnost razmišljanja o dvojnih vlogah:	53
4.2. POMEMBOST PROBLEMATIKE	53
4.2.1. Zelo pomembna.....	53
4.2.2. Pomembna.....	54
4.3. MEJE V ODNOSU	54
4.3.1. Subjektivne meje	54
4.3.2. Vikanje	57
4.3.3. Sprejemanje daril.....	57
4.3.4. Dosegljiva na mobilni telefon	58
4.3.5. Nedosegljiva na mobilni telefon	58
4.3.6. Vabila na kosilo in kavo	58
4.3.7. Težave s postavljanjem meja.....	59
4.3.8. Podelitev izkušenj	59
4.3.9. Ruralno območje	59
4.4. PRIMERI.....	60
4.4.1. Odsotnost dvojne vloge.....	60
4.4.2. Pozitivne posledice dvojnega odnosa.....	60
4.4.3. Stari znanci.....	61
4.4.4. Sosedje	62
4.4.5. Sorodstvo.....	62
4.4.6. Dvojna vloga stroke	63
4.4.7. Odnosi	63
4.4.8. Neformalna srečanja.....	64
4.4.9. Sprejemanje denarja	65
4.4.10. Romantična dvojna vloga.....	66
4.4.11. Prijateljski odnosi.....	66
4.4.12. Otroci.....	66
4.4.13. Otroški dodatki.....	66
4.4.14. Dvojne vloge v gospodarstvu	67
4.5. POZITIVNI IN NEGATIVNI VIDIKI DVOJNE VLOGE	67
4.5.1. Pozitivni vidiki	67
4.5.2. Negativni vidiki.....	68
4.6. TEŽAVE Z DVOJNIMI VLOGAMI.....	69
4.6.1. Odsotnost težav	69
4.6.2. Prisotnost težav	69
4.6.3. Reševanje težav	69
4.7. RAVNANJE, REŠEVANJE IN OBCUTKI	70
4.7.1. Predaja drugemu strokovnemu delavcu	70

4.7.2. Ravnanje z dvojnimi vlogami	70
4.7.3. Ravnanje, odvisno od osebnosti	71
4.7.4. Supervizija.....	72
4.7.5. Občutki	72
4.7.6. Ločevanje	73
4.7.7. Zavedanje dvojnih vlog.....	73
4.7.8. Strokovni tim.....	73
4.8. ETIČNOST DVOJNIH VLOG	74
4.8.1. Etični kodeks	74
4.8.2. Vrednote	74
4.8.3. Etični zadržki.....	74
4.8.4. Biti etičen	75
4.9. IZOBRAŽEVANJE O DVOJNIH VLOGAH	75
4.9.1. Ni potrebe po izobraževanju	75
4.9.2. Potreba po izobraževanju	76
5. SKLEPI	77
6. PREDLOGI	79
7. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI	80
7.1. LITERATURA.....	80
7.2. INTERNETNI VIRI:.....	81
8. PRILOGE	83
8.1. Kodiranje izjav	83
8.2. Ureditev izjav po kodah in združevanje v podkategorije.....	114
IZJAVA O AVTORSTVU.....	133
9. POVZETEK	137

KAZALO TABEL

Tabela št. 1.1.: Osrednje teme dvojnih vlog.....	18
Tabela št. 3.1.: Primer kodiranja izjav pri kategoriji Meje v odnosu.....	48
Tabela št. 3.2.: Primer ureditve izjav po kodah in združevanje v podkategorije pri kategoriji Pozitivni in negativni vidiki dvojnih vlog.....	49
Tabela št. 8.1.: Kodirane izjave za kategorijo Seznanjenost s pojmom.....	83
Tabela št. 8.2.: Kodirane izjave za kategorijo Pomembnost problematike.....	84
Tabela št. 8.3.: Kodirane izjave za kategorijo Meje v odnosu.....	85
Tabela št. 8.4.: Kodirane izjave za kategorijo Primeri.....	95
Tabela št. 8.5.:Kodirane izjave za kategorijo Pozitivni in negativni vidiki dvojne vloge.....	101
Tabela št. 8.6.: Kodirane izjave za kategorijo Težave dvojnih vlog.....	104
Tabela št. 8.7.: Kodirane izjave za kategorijo Ravnanje, reševanje, občutki.....	105
Tabela št. 8.8.: Kodirane izjave za kategorijo Etičnost.....	110
Tabela št. 8.9.: Kodirane izjave za kategorijo Izobraževanje.....	112

Tabela št. 8.10.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji	
Seznanjenost s pojmom.....	114
Tabela št. 8.11.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji	
Pomembnost problematike.....	115
Tabela št. 8.12.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Meje v	
odnosu.....	115
Tabela št. 8.13.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji	
Primeri.....	122
Tabela št. 8.14.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Pozitivni	
in negativni vidiki dvojne vloge.....	126
Tabela št. 8.15.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Težave	
dvojnih vlog.....	128
Tabela št. 8.16.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Ravnanje,	
reševanje, občutki.....	129
Tabela št. 8.17.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji	
Etičnost.....	133
Tabela št. 8.18.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji	
Izobraževanje.....	134

1. TEORETSKI UVOD

1.1. Definicija dvojnih vlog

Tema dvojnih vlog, dvojnih odnosov v svetovanju, je v zadnjem desetletju postala vedno bolj popularna. Vprašanje dvojne vloge in z njo povezanih odnosov v socialnem delu in meja med odnosi je med najbolj problematičnimi ter predstavlja izziv pri spoprijemanju z njimi. Težave v zvezi z dvojnimi vlogami in odnosi vsebujejo okoliščine, v katerih se socialni delavec srečuje z dejanskimi in potencialnimi konflikti med svojimi profesionalnimi dolžnostmi ter nalogami na eni in svojimi socialnimi, seksualnimi, religioznimi ali poslovnimi odnosi na drugi strani. Ko govorimo o dvojnih vlogah, se postavljajo vprašanja o primernosti vedenja, kakšen je na primer razvoj prijateljstva z uporabniki, sodelovanje pri družabnih aktivnostih z uporabniki, dajanje osebne in domače telefonske številke uporabnikom, sprejemanje dobrin in storitev od uporabnikov namesto denarja ali na splošno v zahvalo, in podobno.

Poglejmo, kako različni avtorji definirajo pojem oz. situacijo »dvojne vloge, dvojnega odnosa«. Dvojne vloge nastopijo med socialnim delavcem in uporabnikom, ko imata poleg svetovalnega oz., splošneje, profesionalnega razmerja, še drug odnos, drugo razmerje. Nastane, ko »se socialni delavec 'zaplete' v drug, pomemben odnos z uporabnikom.« (Pope, 1991: 21)

»Dvojna vloga, dvojni odnos obstaja, kadar ima socialni delavec ali svetovalec še druge povezave z uporabnikom kot dodatek ali kot odnos, ki sledi prvemu«. (Moleski, Kiselica, 2005: 3)

»Dvojen odnos obstaja, kadar imata socialni delavec in uporabnik odnos, ki je prisoten zunaj svetovalne ure in zunaj svetovalčeve pisarne.« (Nigro, 2003: 191)

Po navadi je druga vloga socialne, finančne ali poslovne narave. Socialni delavci postanejo uporabnikom prijatelji, delodajalci, učitelji, poslovni partnerji ali seksualni partnerji. V dvojni odnos lahko vstopijo preden, med tem ali po tem, ko je bil z nekom v odnosu socialni delavec-uporabnik.

Dvojne vloge se primarno pojavljajo med socialnimi delavci in njihovimi zdajšnjimi ali prejšnjimi uporabniki, pa tudi med socialnimi delavci in njihovimi kolegi (vključno s supervizorji in študenti).

Dvojne vloge socialnih delavcev so lahko včasih zelo kompleksne in problematične ter etično sporne. Težko jih je natančno opredeliti kot problematične, etično sporne ali nesporne, ker so: tako splošno razširjene, jih je včasih težko prepoznati, so pogosto neizogibne, včasih škodljive, a so lahko tudi koristne. Zato se socialni delavci pogosto znajdejo pred kompleksnimi situacijami, ki se jim težko izognejo in nikjer nimajo jasnih smernic za odgovornost njihovih odločitev in vedenja.

»Socialni delavci, ki vstopajo v dvojne odnose, pogosto racionalizirajo njihovo vedenje v smislu, da je njihova situacija edinstvena in da le s tem ustrezajo uporabnikovim posebnim potrebam« (Gutheil, 1989 v Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994: 213). »Dvojne vloge pa so pogosto potencialno izkoriščevalske, zadovoljujejo potrebe socialnega delavca in ovirajo presojo socialnega delavca, delavke«. (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994: 213)

Dvojne vloge pa niso vedno destruktivne in neetične ter škodljive. Lahko so celo take, ki dopolnjujejo, omogočajo in izboljšujejo socialnodelovni odnos ali terapevtski odnos. Dvojen odnos s svetovalcem ni vedno usojen na katastrofo. Če zavrnemo nekomu pomoč, ki jo potrebuje, pa čeprav imamo z njim že prej odnos, mu preprečimo, da bi mu bila pomoč preskrbljena (posebej v ruralnih območjih). Taka zavrnitev tudi ne bi bila etična. (Moleski, Kiselica, 2005)

»Enostavno se izogniti dvojnemu odnosu še ne pomeni, da se izognemo izkoriščanju.« (Corey et al., 1998) V nekaterih primerih ohranjati take meje v odnosu lahko pomeni nepotrebno poudarjanje neenakega razmerja moči in hierarhijo v odnosu. Ironično je, da je v tem primeru sekundaren odnos destruktiven za svetovanje zato, ker smo se mu izognili. (Moleski, Kiselica, 2005)

Pri definiranju pojma dvojne vloge se moramo ozreti tudi na družbeno konstrukcijo pojma. V duhu konstruktivizma, bolj natančno, socialnega konstrukcionizma, ki poudarja družbeno konstrukcijo resničnosti, se postavi vprašanje, kaj je vse tisto, zaradi česar v socialnem delu tako definiramo pojem, predvsem pa, zakaj dvojnim vlogam pripisujemo navidezno več negativnih posledic oziroma se zdijo na prvi pogled negativni dejavnik pri izvirnem projektu

pomoči z uporabnikom. Kateri so prevladujoči družbeni in kulturni konteksti, ki določajo naravo dvojnih odnosov oziroma kateri družbeni diskurzi vplivajo na razumevanje dvojnih vlog in način ravnanja z njimi, in pa zaradi česar vse posameznik (strokovni delavec) zazna dvojno vlogo in jo nato občuti kot prijetno (dobrodošlo) ali neprijetno (nedobrodošlo)? Na tem mestu se mi zdi pomembno poudariti eno od temeljnih predpostavk socialnega konstrukcionizma: da »ne obstajajo bistvene resnice (ni splošnih, temeljnih, globokih, velikih resnic, ki bi veljale za vse ljudi, kontekste in kulture)« (Šugman Bohinc, 2010: v tisku) Zato se tudi v svojem diplomskem delu ne opredelim glede zaželenosti ali nezaželenosti dvojnih vlog v socialnem delu, ker smo ljudje enkratne in edinstvene, spreminjajoče se entitete, ki skupaj z uporabnikom poskušamo razviti način in skupno resnico kot našo skupno (in posredno tudi družbeno) konstrukcijo, ki bi pomagala k premiku do želenega cilja. Torej je družbena konstrukcija pojma dvojne vloge zelo odvisna od družbenega in kulturnega diskurza, ki ga proizvajajo dominantne družbene skupine, in vse to vpliva na to, kako bodo ljudje strokovno in osebno interpretirali in konstruirali (zaznavali, mislili, razumeli konkretno situacijo kot situacijo dvojne vloge in se obnašali glede na to situacijo) dvojne vloge v socialnem delu, saj »pomene oblikujejo kulturni konteksti, v katere so posamezniki in družine vgrajeni,...«. (Šugman Bohinc, 2010: v tisku) Ozrmo se še na Foucaultovo opredelitev »aktualnih besednih konverzacij (izraženih z govorom ali pisno) v družbi, ki vzpostavljajo naše pojmovanje norosti, normalne seksualnosti, nadzorovanja in kaznovanja idr. konceptov, ki pomembno določajo naše doživljanje in obnašanje. Dominantni diskurzi oz. metanaracije, ki jih ustvarjajo družbeno najmočnejše skupine ljudi, vplivajo na lokalne jezike, znanja, a velja tudi obratno, spremembe v konverzaciji na ravni lokalnih vednostih postopoma lahko preobrazijo tudi dotlej prevladujoče načine govora v družbi.« (Šugman Bohinc, 2010: v tisku) Tako vidimo, da je pomembno vse, kar je napisano in kar izražamo, in vse to vpliva na ljudi in naš način interpretiranja resničnosti, obenem pa vsaj potencialno lahko tudi spreminjamo pomene določenih konceptov, tako kot se bo verjetno tudi spremenila konstrukcija pojma dvojne vloge v socialnem delu.

1.2. Vrste dvojnih vlog

Dvojne vloge bi najprej razdelila na seksualne in neseksualne, nato pa sem po klasifikaciji Pearsona in Piazza opredelila še pet vrst dvojnih vlog, ki prav tako vključujejo seksualni in neseksualni vidik dvojnih vlog.

1.2.1. SEKSUALNE DVOJNE VLOGE

Le redki ne bi ugovarjali, da so seksualni, spolni odnosi med socialnim delavcem in uporabnikom etični. Takšni odnosi vidno kršijo norme socialnega dela in drugih pomagajočih poklicev. Etični kodeks NASW (National Association of Social Work), Nacionalnega združenja socialnih delavcev, prepoveduje spolne odnose z uporabniki: »Socialni delavci ne smejo pod nobenim pogojem imeti spolnih odnosov s svojimi uporabniki« (5. odst.) »Seksualni odnosi ogrožajo storitve in škodijo uporabnikom. Uporabniki, ki so imeli seksualni kontakt s svojimi socialnimi delavci, lahko izkusijo močno nezaupanje in jezo, probleme z identiteto in samozavestjo« (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994: 213). Nekateri avtorji so primerjali dinamiko in vplive seksualnih odnosov med uporabniki in socialnimi delavci z vplivi posilstva, spolne zlorabe v otroštvu in drugimi oblikami nasilja. Še več, Stake in Oliver (1994 v Moleski, Kiselica, 2005: 6) sta omenila tudi razrušitev integritete socialno delovnega odnosa, uporabnikovo zmanjševanje zaupanja v prihodnje pomagajoče strokovnjake in slabšanje istih simptomov, zaradi katerih je iskal pomoč kot nadaljnji negativni rezultati seksualnega odnosa. Tisti, ki so že utrpeli zlorabo, so še posebej ranljivi in dovzetni za izkoriščanje s strani socialnega delavca.

Seksualni odnosi s prejšnjim uporabnikom niso soglasno sprejeti kot nedovoljeni ali neetični na področju duševnega zdravja. Skrb, da seksualni odnosi po koncu svetovalnega obdobja močno spremenijo naravo svetovanja, je dvostranska. »Uporabniki, ki si želijo ali potrebujejo odnos brez seksualnosti (na primer tisti, ki iščejo svetovanja zaradi tega, ker so bili žrtve posilstva ali incesta), se lahko znajdejo kot primeren subjekt za socialnega delavca kot potencialni spolni partner«. (Gabbard, 1994 v Moleski, Kiselica, 2005: 6) Po drugi strani pa »čeprav se pojavlja naravna privlačnost do socialnega delavca in se nikoli ne izpolni, lahko uporabniki dejansko enkrat ugotovijo, da je seksualna združitev z osebo, ki ti nudi svetovanje, možna, kar je opaženo in dopuščeno tudi s strani etičnega kodeksa«. (Gabbard, 1994 v Moleski, Kiselica, 2005: 6)

1.2.2. NESEKSUALNE DVOJNE VLOGE

Neseksualne dvojne vloge so prav tako lahko potencialno izkoriščevalske. Socialni delavec, ki vstopi v osebni odnos z uporabnikom, nudi storitve študentu ali zaposlenemu, ali si izmenjuje dobrine in storitve z uporabnikom, krši profesionalne meje odnosov. V vsaki dvojni vlogi, dvojnem odnosu se vpliv socialnega delavca in ranljivost uporabnika preneseta v drug

odnos. Tudi če ni nobene seksualne intimnosti, je socialni delavec v poziciji, ko si podreja uporabnikove potrebe sebi. Zaradi tega drugega odnosa je zdaj socialni delavec dovzeten za druge interese (osebne, finančne, socialne,...), ki jih lahko postavi pred najboljšimi interesi za uporabnika. (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994)

Po raziskavi v ZDA, ki so jo izvedli na vzorcu 4800 psihologov, psihiatrov in socialnih delavcev, jih je le malo priznalo seksualne odnose z uporabniki, veliko pa jih je odgovorilo, da so razvili neseksualni dvojen odnos z uporabniki. Avtorji raziskave niso odkrili razlik med poklici, so pa ugotovili razlike po spolu – moški socialni delavci (psihiatri in psihologi) so poročali, da so imeli bolj pogosto seksualne ali neseksualne dvojne odnose kot pa ženske svetovalne delavke, ženske uporabnice pa so bile bolj pogosto žrtve dvojnih odnosov kot pa moški uporabniki. (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994)

Terapevtski ali socialnodelovni odnos je edinstven in se razlikuje od vseh drugih odnosov. Mora biti predvsem zelo varen odnos, uporabnik zaupa svojemu terapevtu zaradi izkušenj, znanja in avtoritete. Od socialnega delavca pa se pričakuje, da je kompetenten in zaupanja vreden in da ravna v skladu s profesionalnimi standardi ter da skrbi za uporabnikovo najboljšo korist. »Terapevtski ali socialnodelovni odnos pa temelji na neenaki moči in neenaki odgovornosti. Socialni delavec ima dolžnost, da ne izkorišča te moči, da je odkrit, nepristranski in lojalen.« (Kutchins, 1991 v Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994: 216)

Dvojne vloge pomenijo kršitev meja odnosov. Prestopi se meja med terapevtskim odnosom in drugim odnosom kvari naravo svetovalnega, terapevtskega odnosa, zameglijo se vloge socialnega delavca in uporabnika ter se dopušča zlorabo moči. Socialni delavec in uporabnik se pretvarjata, da definirata druge vloge in pravila v sekundarnem odnosu. Tako vedenje je nekompatibilno s terapevtskim odnosom, a deluje v sekundarnem odnosu. Kljub spremembi v socialno delovnem odnosu (s sekundarnim odnosom), dinamika terapevtskega odnosa v interakciji še vedno prevladuje. (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994)

Razlika med profesionalnim odnosom in prijateljskim odnosom ni tako jasna. Nekateri avtorji so zapisali podobnosti med profesionalnim in prijateljskim odnosom (Aukett, Richie, Mill, 1988; Berzoff, 1989). Prav tako kot prijateljski odnos tudi socialnodelovni odnos spodbuja odprtost, lojalnost, zaupnost, zaupanje, podporo in dajanje nasvetov, je glavni vir pomoči, tolažbe in psihološkega razvoja. Vendar pa je v nasprotju s terapevtskim odnosom prijateljski odnos prostovoljen in vzajemen ter ni socialno sankcioniran ali nadzorovan. Četudi so terapevtski odnosi prijateljsko prijazni, to še ne pomeni, da je prisotno prijateljsko razmerje.

V zadnjem času se je terapevtski, socialnodelovni odnos zelo spremenil, ena od teh sprememb je, da se je zmanjšala razdalja med socialnim delavcem in uporabnikom, druge spremembe so naredile socialne delavce manj občutljive za potencialno izkoriščanje v dvojni vlogi. (Doner Kagle, Northrup Giebelhausen, 1994)

1.2.3. Klasifikacija po Pearsonu in Piazz:

1.2.3.1. Naključne dvojne vloge

To je vrsta dvojnih vlog, ki nastanejo popolnoma naključno. Primer take dvojne vloge bi bil, ko socialni delavec vrača pokvarjeno blago nazaj v trgovino in je edini prodajalec njegov uporabnik, ali pa sta otroka socialnega delavca in uporabnika prijatelja. Take naključne dvojne vloge so neizogibne še posebej v manjših skupnostih (manjšem kraju, vasi). Tveganje v teh primerih je primarno v napačni interpretaciji, katera vloga je v ospredju v tisti situaciji in zato katera pravila veljajo. Na primer kot zgoraj omenjeni prodajalec bi lahko interpretiral strankino pritožbo ali zahtevo kot osebni napad in zato bi to vplivalo na terapevtski, socialnodelovni odnos.

Priporočila za urejanje takih situacij vključujejo odprt pogovor o dejanskih ali potencialnih dvojnih vlogah, dvojnih odnosih. V manjših skupnostih, ali ko predvidevamo take naključne situacije, se pogovorimo o možnih dvojnih vlogah že zgodaj. Kadar takih situacij ne predvidimo, se moramo o njih pogovoriti, prav tako o reakcijah, čim prej.

1.2.3.2. Strukturirane profesionalne dvojne vloge

Dvojne vloge se pogosto pojavijo v profesionalnih odnosih. Lahko se pojavijo med kolegi ali med strokovnjakom in nestrokovnjakom, kot na primer študentom ali uporabnikom. Pomembno pri tej vrsti dvojnih vlog je, da je narava takega odnosa profesionalna. Strukturirane profesionalne dvojne vloge prevladujejo v svetovalniškem izobraževanju in v superviziji. Fakultetni profesorji in supervizorji imajo lahko več dvojnih vlog simultano, vključujoč z vlogo inštruktorja, svetovalca, supervizorja, administratorja, delodajalca in mentorja. Te vloge so komplementarne vlogi profesorja in ne povzročajo nujno navkrižje interesov. Problemi nastanejo, ko strokovnjak začne izkoriščati svoj položaj, svojo moč, ki je neenakopravna s študentovo (na primer, ko si profesor pripiše avtorstvo določenega članka, katerega soavtor je tudi študent). Študent ali supervizant se lahko vda strokovnjakovim željam

zaradi neenake moči ene od dvojnih vlog, četudi je narava kakšne druge hkratne, dvojne vloge lahko kolegialna in enakopravna.

Ko delovna mesta »zahtevajo« dvojne vloge, mora biti strokovnjak pozoren na potencialno škodo. Čeprav so lahko taki odnosi večinoma pridobitni – kot na primer, da je profesor mentor študentu – mora biti posebna pozornost namenjena temu, da se vsi vpleteni zavedajo vlog, mej in dinamike moči v situacijah, da se zmanjša možno škodo, izkoriščanje.

Fakultetni profesorji in supervizorji imajo eno vlogo, ki lahko privede do konflikta. Ko so v vlogi ocenjevalca, je od profesorjev in supervizorjev pričakovano, da so pazljivi, da se zavedajo vsake osebne ali profesionalne omejitve supervizantov, ki ponavadi ovirajo prihodnjo profesionalno kariero. Mogoče je, da se študentje, ki razumejo ocenjevalno naravo odnosa, ne počutijo dovolj varno, da bi odkrito govorili in priznali osebne strahove, omejitve in skrbi. Če se vseeno odprejo in je informacija uporabljena tako, da študentje mislijo, da so zlorabljeni, se lahko počutijo izdani.

Naslednja težava nastopi, ko fakultetni profesor ali supervizor nudi osebno svetovanje, terapijo študentu. Razmerje moči med profesorjem ali supervizorjem in študentom ne more biti nepomembno in nerazvidno, kar naredi terapevtski, socialnodelovni odnos nevzdržen. Vloga postati svetovalac študentom in supervizantom pogosto privede do izgube občutka objektivnosti pri ocenjevanju in do izgube brezpogojnega upoštevanja. To ne pomeni zgolj slabo kvaliteto svetovanja, ampak tudi možno povzročitev škode zdajšnjim in prihodnjim uporabnikom študentov ali supervizanta.

Tako kot pri naključnih dvojnih vlogah je tudi pri tej vrsti dvojnih vlog priporočen odprt pogovor. Nekateri priporočajo tudi, da z lokacijo in časom ločimo različne dvojne vloge. Na primer supervizor, ki je obenem prijatelj s supervizantom, naj se v supervizorjevi pisarni srečuje striktno strokovno (supervizija) in na drugih lokacijah, če je interakcija osebne narave.

1.2.3.3. Spremembe v profesionalnih vlogah

Dvojne vloge se lahko pojavijo, ko gre za spremembo ali reorganizacijo delovnih mest, torej spremembo v organizacijski strukturi neke organizacije, podjetja. Zato se spremenijo tudi vloge, odnosi med zaposlenimi. Primer take dvojne vloge bi bil: dva socialna delavca na CSD sta prijatelja, in ker je enako razmerje moči, ni nikakršnih težav. Njun supervizor nato odstopi od tega mesta in eden od njiju postane supervizor, ki je postavljen v vlogo supervizorja tudi za svojega prijatelja in ima supervizorsko avtoriteto nad njim. Drugi primer take dvojne vloge

je, ko uporabniki postanejo sodelavci ali bivši študentje postanejo zaposleni na fakulteti, na kateri so doštudirali in tako nenadoma postanejo kolegi prejšnjim profesorjem.

Velikokrat se zgodi, da obe osebi, oba subjekta odnosa, lahko zanikata, da bi zamenjava pozicije in s tem vloge kakorkoli vplivala na njun odnos, posebej, če sta bila prvotno prijatelja. Njihov napor ohranjanja prvotnega odnosa lahko povzroči, da zanikajo dinamiko moči v novem odnosu, ki je nastal s spremembo pozicije v podjetju, organizaciji. Oseba z manj moči, četudi se zaveda dinamike moči, se lahko obotavlja spregovoriti odprto o novonastali situaciji. Tako se lahko osebi pretvarjata, da ni razlike v moči (s tem da ne spremenita vedenja drug do drugega), ali pa se njuno vedenje spremeni, a se o tem ne pogovorita in ne priznavata. V obeh primerih bodo potencialne dobre stvari novega odnosa zamrle. Na primer, supervizor iz prejšnjega primera se ne bo počutil svobodnega pri kritiziranju supervizantovega dela. Druga težava na primer nastopi, ko supervizor le uporabi svojo moč, je lahko supervizant (ki je hkrati prijatelj supervizorja) užaljen ali jezen. Obe situaciji lahko vodita do neprimerne supervizije ali neučinkovitega supervizijskega odnosa, ki lahko privede tudi do škodovanja supervizantu in uporabnikom.

Odprt dialog, ki vključuje meje, vloge, ovire in razmerje moči je odločilnega pomena, ko se pojavi nov profesionalni odnos. Zaradi prejšnjega odnosa se priporoča, da nevtralna, tretja oseba pomaga voditi pogovor o novem odnosu, če katerakoli oseba v dvojni vlogi sumi ali je zaskrbljena, da bi nov odnos lahko povzročil težave. Ti pogovori in pogajanja naj bi potekali redno, dokler se osebi ne privadita na nov profesionalni odnos. Prav tako je tudi pri tej vrsti dvojne vloge priporočljivo, da smo na drugi lokaciji za vsako vlogo, da tako vemo, katera vloga je v ospredju.

1.2.3.4. Osebne in profesionalne konfliktne dvojne vloge

Pri tej vrsti dvojne vloge je že lahko prej obstoječi profesionalni odnos, ki mu sledi osebni odnos, ali pa sta osebi že prej razvili osebni odnos, nato pa se je razvil še profesionalni odnos. Okoliščine, v katerih profesionalni odnos postane kočljiv, če je hkrati osebni, so ga naredile bolj znanega, saj se ga pogosto povezuje s seksualnimi odnosi med strokovnjaki in njihovimi uporabniki, študenti ali supervizanti. Ta vrsta dvojne vloge pa ni nujno da je seksualne ali romantične narave. Socialne ali kolegialne dvojne vloge kot sodelovanje in ukvarjanje z enakim športom in hobijem so prav tako primeri, ko se mešajo profesionalni in osebni odnosi. Kadarkoli je osebni odnos dodan k profesionalnemu, je možnost za škodovanje uporabnikom. Kočljivo je razmerje moči, ki je del profesionalnega odnosa. Zmeraj je možnost, da se bo

oseba z manj moči v profesionalnem odnosu počutila prisiljeno v osebnem odnosu. Če odnos ni prisiljen, določena situacija lahko še vedno ustvarja problem ali konflikt interesov. Na primer, profesor, ki se prijateljsko druži s študentom, je lahko viden s strani drugih študentov ali fakultete kot dovzeten za pristranskost.

1.2.3.5. Grabežljiva, »roparska« profesionalna dvojna vloga

Ta zadnja vrsta dvojne vloge se pojavi, ko strokovnjaki izkoristijo odnos zaradi njihovih osebnih potreb in ne zaradi potreb uporabnikov. Grabežljivi strokovnjaki namerno zavajajo ali izkoriščajo druge in se ne ozirajo na nikogar drugega kot na svoje potrebe. Primer take dvojne vloge bi bil, ko strokovnjaki izkoriščajo uporabnike, študente ali supervizante za seksualne partnerje. Drug primer je, ko strokovnjaki izkoriščajo uporabnike, študente ali supervizante za denar. (Pearson, Piazza, 1997)

1.3. Meje odnosov

Pri mejah odnosov moramo najprej razlikovati med kršenjem meje odnosov in med prestopom meje odnosov.

Kršitev meje odnosov pomeni, da je socialni delavec z uporabnikom v dvojnem odnosu, ki je izkoriščevalski, manipulativen, varljiv ali prisilen. Kršitve meje odnosov so nedvoumno neetične. Vsebujejo konflikt interesov, ki škoduje uporabnikom ali kolegom. Konflikt interesov se pojavi takrat, ko se strokovnjak znajde v takem položaju, ko upoštevanje ene dolžnosti vodi do neupoštevanja druge dolžnosti. Zato se socialni delavec, ki nudi storitve uporabniki, s katero bi rad razvil seksualni odnos, sreča s konfliktom interesov. Interes socialnega delavca pride v navzkrižje s profesionalnimi dolžnostmi. Koncept konflikta interesov je eksplicitno omenjen tudi v Kodeksu etike NASW (2000): *socialni delavci naj bodo previdni in naj se izognejo konfliktom interesov, ki imajo opraviti z diskretnostjo in nepristransko presojo. Socialni delavci bi morali povedati uporabnikom, ko se dejanski ali potencialni konflikt interesa pojavi in uporabiti primerne korake za rešitev problema na način, ki daje v ospredje interese uporabnika in ščiti uporabnikove interese na najboljši možen način. (Standard 1.06a)* Kodeks v nadaljevanju predpisuje, da se socialni delavci ne smejo spustiti v dvojne odnose z uporabniki in prejšnjimi uporabniki, v katerih je tveganje za izkoriščanje ali potencialna škoda uporabnikom. (Reamer, 2003)

V nasprotju s kršitvijo meje odnosov pa prestop meje pomeni, da je socialni delavec vpleten v dvojen odnos z uporabnikom na način, ki je nenamerno izkoriščevalski, manipulativen, varljiv in prisilen. Prestopi mej odnosov niso povsem neetični, saj so posledice prestopov mej lahko škodljive, koristne ali nevtralne. Prestopi mej odnosa so škodljivi, ko ima dvojen odnos negativne posledice za uporabnika, lahko pa tudi za socialnega delavca. Na primer, socialni delavec, ki razkrije osebne, intimne podrobnosti o svojem osebnem življenju, kar navidezno pomaga uporabniku, na koncu lahko zmede uporabnika in je kočljivo za uporabnikovo duševno zdravje zaradi zapletenih transferencev, ki jih sproži samorazkritje socialnega delavca. Drug primer je, da profesor sprejme povabilo študenta na kosilo, in to nehote zmede študenta v smislu, da ne ve več, kakšna je narava njegovega dvojnega odnosa s profesorjem. (Reamer, 2003)

Nekateri prestopi mej pa lahko uporabnikom tudi pomagajo in so koristni. Nekateri socialni delavci ugovarjajo, da je, izpeljano premišljeno, koristno za uporabnike, če socialni delavec skromno razkrije delček osebne zgodbe ali če se udeleži uporabnikove podelitve diplome – lahko deluje zelo terapevtsko na uporabnike. Če socialni delavec naključno hodi v isto cerkev kot uporabnik, mu to lahko pomaga pri normalizaciji odnosa profesionalca-uporabnik. Prav tako če profesor socialnega dela najame študenta za raziskavo, lahko to študentu pomeni veliko in njegova samozavest naraste ter pomembno obogati njegova študijska leta.

Prestop meje odnosov pa lahko povzroči tudi mešane posledice, rezultate. Samorazkritje socialnega delavca o osebnih izzivih je lahko tako v dobro kot v škodo uporabniku. V korist tako, da se uporabnik počuti bolj povezanega s socialnim delavcem, in v škodo tako, da samorazkritje spodkopava uporabnikovo zaupanje v socialnega delavca. (Reamer, 2003)

1.4. Pet kategorij in osrednjih tem dvojnih vlog

Meje odnosov v socialnem delu lahko razdelimo v pet konceptualnih kategorij, ki vsebujejo pet osrednjih tem:

1. intimna razmerja
2. iskanje osebne koristi
3. čustvene in odvisnostne potrebe
4. altruistične poteze
5. odzivi na nepričakovane okoliščine (po Reamer, 2003)

Tabela št. 1.1.: Osrednje teme dvojnih vlog

Intimna razmerja	Seksualna razmerja
	Fizični kontakt
	Nudenje storitev bivšemu partnerju
	Intimne poteze
Iskanje osebnih koristi	Denarna korist
	Dobrine in storitve
	Uporabne informacije
Čustvene in odvisnostne potrebe	Razširitev odnosa z uporabnikom
	Promoviranje uporabnikove odvisnosti
	Mešanje osebnega in profesionalnega življenja
	Zamenjava vlog z uporabnikom
Altruistične poteze	Nudenje uslug
	Nudenje neprofesionalnih storitev
	Dajanje daril
	Biti preveč dosegljiv
Odzivi na nepričakovane okoliščine	Socialne in skupnostne prireditve
	Skupna pripadnost skupini in članstva
	Skupna poznanstva in prijatelji

1.4.1. Intimna razmerja

Mnogi dvojni odnosi v socialnem delu vsebujejo določeno mero intimnosti. Po navadi ti odnosi vsebujejo seksualne odnose ali fizični kontakt, lahko pa se pojavljajo tudi druge intimne geste, kot na primer obdarovanje z darili, prijateljstvo in vdana, ljubeča komunikacija.

1.4.1.1. Seksualna razmerja

V ZDA je bilo veliko tožb, povezanih z izkoriščanjem v povezavi s seksualnimi razmerji med uporabnikom in socialnim delavcem. Tipični socialni delavec, tožen zaradi neprimernosti seksualnega odnosa, je moški srednjih let, vpleten v nezadovoljujoče razmerje z ženo, ki nudi svetovanje ženski, postane seksualno intimen z več uporabnicami, ki so veliko mlajše.

Razkriva svoje osebne probleme, je osamljen in je profesionalno izoliran. Seveda je tudi znanih nekaj primerov, ko je bila seksualno vpletena ženska, socialna delavka, vendar v veliko manj primerih.

Neprimerno spolno vedenje strokovnjakov je v poklicih, ki ponujajo pomoč, velik problem. Nacionalna raziskava v ZDA je pokazala, da je »med 8 in 12 odstotki moških svetovalcev ali psihoterapevtov in med 1,7 in 3 odstotki ženskih svetovalk ali psihoterapevtk imelo spolne odnose z zdajšnjimi ali prejšnjimi uporabniki.« (Olarte, 1997 v Reamer, 2003: 125) Neprimerno spolno vedenje strokovnjakov je najpogostejši razlog za tožbo v poklicih duševnega zdravja.

Čeprav se socialni delavci načeloma strinjajo, da so spolni odnosi z zdajšnjimi uporabniki neprimerni (NASW, 2000, standard 1,09a), pa je manj jasnosti glede spolnih odnosov s prejšnjimi uporabniki. Etični kodeks Nacionalnega združenja socialnih delavcev jasno določa, da so spolni odnosi s prejšnjimi uporabniki neetični: »Socialni delavci ne smejo imeti spolnih odnosov s prejšnjimi uporabniki zaradi potencialne škode uporabnika.« Isti standard pa hkrati omenja, da je možna izjema pod posebnimi pogoji, na primer, ko socialni delavec ni klinično vpleten.

Etični standardi prav tako določajo, da so spolni odnosi z uporabnikovimi sorodniki ali z osebami, ki so blizu uporabniku, neetični takrat, ko je možno izkoriščanje ali škoda uporabniku. Kot etični kodeks uveljavlja: »spolni odnosi z uporabnikovimi sorodniki ali z osebami, s katerimi si je uporabnik blizu, potencialno škodujejo uporabniku in lahko povzročajo težave socialnemu delavcu in uporabniku pri ohranjanju primernih profesionalnih mej. Socialni delavec, in ne njegovi uporabniki, uporabnikovi sorodniki ali osebe, s katerimi ima uporabnik osebni odnos, je odgovoren za postavitev jasnih, primernih in kulturno senzibilnih mej odnosa.« (NASW etični kodeks, 2000, standard 1,09b) Isti etični kodeks tudi vsebuje standarde, ki eksplicitno prepovedujejo spolne odnose med supervizorji ali profesorji socialnega dela in supervizanti, študenti in drugimi stanovskimi kolegi, nad katerimi ima socialni delavec avtoriteto.

1.4.1.2. Fizični kontakt

Niso vsi fizični kontakti med socialnim delavcem in uporabnikom seksualne narave. »Fizični kontakt je lahko neseksualen in primeren v številnih primerih, kot na primer: kratek objem na koncu dolgo trajajočega svetovanja ali položiti roko čez ramena razburjenemu uporabniku, ki

je ravnokar izvedel slabo družinsko novico.« (Reamer, 2003: 125) Uporabnikom se zdi tak fizičen dotik tolažeč in »terapevtski«. Fizični kontakt je lahko kulturno primeren in spodbujan v nekaterih etničnih skupinah. Seveda pa je pri tem potrebno upoštevati kulturne okoliščine, na primer v nekaterih kulturah, kot sta španska in francoska, pozdravljanje spremljata tudi dva poljubčka na lica med prijatelji in tudi daljnimi znanci, pa to nima nikakršnega erotičnega naboja, medtem ko bi tako pozdravljanje ponekod bilo neprimerno, na primer v Severni Ameriki ali v Veliki Britaniji.

So pa tudi situacije, kjer fizičen dotik lahko povzroči psihološke težave uporabnikom. Fizičen dotik lahko poslabša uporabnikov transfer na destruktiven način in lahko se hitro zdi, da je socialni delavec zainteresiran za več kot le profesionalni odnos – na primer: socialni delavec, ki nudi svetovanje osemindvajset let stari ženski, ki je bila v otroštvu spolno zlorabljena. Kot odrasla išče v svetovanju možnosti, da bi razumela vpliv svoje viktimizacije, posebej kar se tiče njenih intimnih odnosov.

Etični kodeks Nacionalnega združenja socialnih delavcev (Code of Ethics, NASW, 2000) tudi določa pravila glede koncepta fizičnega kontakta, dotika: »Socialni delavci ne smejo imeti fizičnih dotikov (pestovanje, ljubkovanje, božanje) z uporabniki, ko z dotikom lahko škodijo uporabniku. Socialni delavci, ki imajo primerne fizične kontakte z uporabniki, so odgovorni za postavitev jasnih, primernih in kulturno senzibilnih mej.«

1.4.1.3. Nudenje storitev bivšemu partnerju

Nudenje storitev nekomu, ki je bil s socialnim delavcem v intimnem, romantičnem ali seksualnem odnosu, prav tako pomeni dvojno vlogo, dvojen odnos. Skupna zgodovina ovira odnos, ki ne more biti samo strokovnjak – uporabnik. Dinamika prejšnjega odnosa vpliva na odnos socialni delavec – uporabnik.

1.4.1.4. Intimne poteze

Težave z mejami odnosov se lahko pojavijo tudi, ko socialni delavci in uporabniki razvijejo intimne poteze, kot je obdarovanje z darili in kazanje prijateljstva. Ni tako nenavadno, da uporabniki dajo socialnim delavcem skromno darilo. Zagotovo dajanje majhnih daril predstavlja zgolj gesto zahvale. V nekaterih primerih pa ima uporabnikovo darilo lahko velik pomen. Na primer, darilo lahko pomeni klientovo fantazijo o prijateljstvu ali bolj intimnem odnosu s socialnim delavcem. Zato je pomembno, da socialni delavci previdno premislijo o pomenu klientovega darila in da razvijejo preudarne smernice glede tega, katera darila so

sprejemljiva. Podobno je tudi z darili s strani supervizorja supervizantu – lahko je kot znak favorizma, pristranskosti, kar lahko pokvari moralo drugim in lahko se pojavi konflikt s supervizorjem, ko mora dajati osebne ocene.

V mnogih socialnih ustanovah osebju ni dovoljeno sprejemati daril zaradi potencialnih konfliktov interesov ali neprimernosti, ali pa jim je dovoljeno sprejeti le darila najskromnejše vrednosti. Nekatere organizacije dovoljujejo osebju, zaposlenim, sprejemati darila, ki so za vso organizacijo in ne le za posameznega socialnega delavca.

Obstaja konsenz med ameriškimi socialnimi delavci, da prijateljstvo z zdajšnjimi uporabniki pomeni neprimeren dvojen odnos, dvojno vlogo. Je pa manj jasnosti o prijateljstvu med socialnim delavcem in prejšnjimi uporabniki. Čeprav se socialni delavci načeloma zavedajo tveganja prijateljstva s prejšnjimi uporabniki (tveganja glede možnosti mešanja mej), nekateri socialni delavci ugovarjajo, da prijateljstvo s prejšnjimi uporabniki ni povsem neetično in to odseva bolj egalitaren in nehierarhičen pristop. Ti socialni delavci po navadi trdijo, da sta emocionalno zrel socialni delavec in prejšnji uporabnik sposobna preiti v nove odnose po koncu svetovalnega obdobja in da so ti odnosi pogosto dokaz uporabnikovega terapevtskega napredka. Socialni delavci, ki ne svetujejo, kot na primer, raziskovalci ali skupnostni organizatorji, lahko ugovarjajo, da stroga prepoved odnosov s prejšnjimi uporabniki ne bi veljala avtomatično tudi za njih.

1.4.2. Iskanje osebnih koristi

V dvojnih odnosih se razvijajo tudi odnosi, ki tvorijo druge oblike osebnih koristi. Take osebne koristi so lahko denarne, v obliki dobrin in storitev, ali kot uporabne, koristne informacije.

1.4.2.1. Denarna korist

V nekaterih situacijah socialni delavci zaradi dvojnih vlog pridobijo tudi finančno. Tako kot v tem primeru: bivši uporabnik socialnega delavca se je odločil zamenjati poklic in je izbral poklic socialnega delavca. Ko je diplomiral iz socialnega dela, je poklical svojega nekdanjega socialnega delavca, da bi imel ta supervizijo z njim. Prvotni socialni delavec je bil zainteresiran izvesti supervizijo z njim za plačilo, po eni strani zaradi tega, ker je užival v odnosu z njim, in po drugi strani zaradi tega, ker bi pridobil nekaj denarja. Socialni delavec pa je tudi prepoznal, da bo sprememba iz odnosa uporabnik – socialni delavec v kolegialni odnos prinesla kar nekaj težav, povezanih z odnosi.

Drug primer: uporabnik v programu odvajanja od drog je navedel ime socialnega delavca v svoji oporoki. Po uporabnikovi smrti in izvršitvi oporoke je uporabnikova družina obtožila socialnega delavca neprimerne vplivanja (družina uporabnika je domnevala, da je socialni delavec vzpodbujal uporabnika, da mu nekaj njegovega posestva zapusti in da je bil uporabnik mentalno nesposoben). (po Reamer, 2003)

1.4.2.2. Dobrine in storitve

Socialni delavci dobijo tudi razne dobrine in storitve namesto denarja kot plačilo za svoje storitve. V nekem primeru v ZDA je uporabnik socialnega delavca izgubil zavarovanje, ki krije te storitve, medtem ko je storitve še potreboval. Uporabnik, ki je bil po poklicu slikopleskar, je ponudil socialnemu delavcu, da mu prepleska stanovanje v zameno za njegove socialnodelovne storitve. Socialni delavec se je odločil, da ne bo vstopil v ta blagovno menjalniški dogovor: po konzultaciji s kolegi je socialni delavec ugotovil, da bi to lahko povzročilo težave pri pleskarskem delu, ko bi se potrebovala dodatna sredstva, kar bi privedlo do pogajanja (na primer: če bi se pleskanje izkazalo za manjvredno). V drugem primeru je socialni delavec v zameno za svoje delo prejel nekaj slik od uporabnika, ki je bil umetnik. Socialni delavec je menil, da je sprejemanje dobrin neškodljivo njunemu odnosu uporabnik – socialni delavec, bi pa škodilo, če bi v zameno prejemal storitve od uporabnika. (po Reamer, 2003)

V letu 1996 je NASW (Nacionalno združenje socialnih delavcev) prvič uvrstilo v standarde etičnega kodeksa tudi pravila o blagovni menjavi in sprejemanju storitev v zameno za delo socialnega delavca. Na eni strani blagovna menjava lahko povzroči konflikt interesov, na drugi strani pa je blagovna menjava storitev v nekaterih skupnostih sprejemljiva. Dokončno se je komite etičnega kodeksa odločil za nespodbujanje blagovne menjave zaradi tveganja, obenem pa je zapisano, da blagovna menjava ni odločno neetična. Etični kodeks določa stroge standarde glede blagovne menjave: »Socialni delavci se morajo izogibati dajanju dobrin in storitev od uporabnikov kot plačilo za njihovo profesionalno delo. Blagovno menjalniški dogovori, posebej če gre za izmenjavo storitve, ustvarjajo potencialne konflikte interesov, izkoriščanje in neprimerne meje socialnodelovnega odnosa z uporabnikom. Socialni delavci se lahko udeležujejo blagovne menjave dobrin in storitev samo v zelo omejenem obsegu, kadar je to sprejemljiva praksa v določeni skupnosti, izvedena brez prisile, če je dal pobudo uporabnik in soglasno privolil v ta dogovor. Socialni delavci, ki sprejemajo dobrine ali

storitve v zameno za svoje profesionalno delo, sprejemajo polno odgovornost in breme, da ta dogovor ne bo škodil uporabniku ali socialnodelovnemu odnosu» (NASW Etični kodeks, standard 1.13b).

1.4.2.3. Uporabne informacije

Socialni delavci lahko občasno tudi pridobijo od uporabnikovega edinstvenega vedenja o neki stvari. »Socialnega delavca, ki ima zapletene zdravstvene težave, lahko premami, da se začne pogovarjati o svojih težavah z uporabnikom, ki je zdravnik specialist s področja bolezni socialnega delavca. Ali pa socialni delavec, ki bi rad posvojil otroka in ima uporabnico, ki je medicinska sestra na oddelku za babištvo ali ginekologinja, lahko govori z njo o možnostih posvojitve preko porodnišnice, kjer je uporabnica medicinska sestra zaposlena. Ali pa socialni delavec, ki ima težave z avtomobilom, lahko začne govoriti s svojim uporabnikom o tem, če je njegov uporabnik avtomehanik.« (Reamer, 2003: 127) V teh situacijah je jasno razvidno, da obstaja možnost, da se razvije neprimeren dvojen odnos, v katerem socialni delavec razvije odnos, ki je v korist samo njemu in v katerem presoja in storitve socialnega delavca lahko oblikujejo in vplivajo na uporabnike glede na njegov dostop do potrebnih uporabnih informacij. Prav nasprotno pa na uporabnika deluje kratek, neizčrpen pogovor o stvari, v kateri je on ekspert. Lahko deluje nanj okrepljujoče, opolnomoči ga in olajša terapevtski proces.

1.4.3. Čustvene in odvisnostne potrebe

Številne težave z mejami odnosov nastanejo zaradi zadovoljitve čustvenih potreb socialnega delavca. Mnogo teh težav je zelo subtilnih po naravi in nekateri so nezaslišani. Med bolj nezaslišane sodijo naslednji primeri, povzeti po Reamer (2003: 128):

1. Socialni delavec na centru za socialno delo, ki je delal z zlorabljenimi in zapuščenimi otroki, je imel težave s svojim propadajočim zakonom. Počutil se je osamljen in depresiven. Socialni delavec je bil aretiran zaradi spolnega občevanja s 16-letnikom, ki je bil v zaščiti oddelka in je z njim jemal nedovoljene droge.
2. Socialni delavec, zaposlen v privatni psihiatrični bolnišnici, je nudil svetovanje uporabniku, ki je imel diagnozo shizofrenije. Socialni delavec je uporabniku začel brati odlomke iz Biblije v kontekstu njunega svetovalnega časa. Uporabnik ni bil veren in se je pritožil drugim zaposlenim o vodenju socialnega delavca.
3. Socialni delavec v privatni svetovalnici je nudil svetovanje 42-letni gospe, ki je bila kot otrok spolno zlorabljena. Med njunimi srečanji je socialni delavec vabil

uporabnico na nekaj večerij ob svečah, na taborjenje, uporabnici je dal nekaj dragih daril in ji napisal nekaj zelo ljubečih pisem.

4. Socialni delavec, ki je delal na področju rejništva, se je pred kratkim ločil in postal zelo prijateljski s parom, ki se je prijavil za rejniška starša. Socialni delavec, ki je tudi odobril prijavo para in je bil odgovoren za rejniško nastanitev v domu para, se je preselil skupaj z rejencem v hišo na posesti rejniškega para.
5. Socialnodelovni supervizor, ki je bil socialno izoliran v svojem osebnem življenju, je preživel nenavadno veliko časa s superviziranjem enega člana, s katerim je čutil posebno vez.

V nasprotju s tem so nekatere težave z odnosi bolj subtilne. Primeri vključujejo socialne delavce, katere uporabniki povabijo na življenjsko pomembne dogodke (kot so poroke, podelitve diplom, ključni verski obred ...), socialne delavce, ki izvajajo obiske na domu in jih uporabniki povabijo h kosilu, in socialne delavce, ki so sami v okrevanju in imajo uporabnike ali supervizante v Anonimnih alkoholikih (AA) ali Anonimnih narkomanih. Kar zadeva to področje, so med socialnimi delavci deljena mnenja. Nekateri socialni delavci so nepopustljivo proti, da se udeležujejo uporabnikovih pomembnih življenjskih dogodkov zaradi možnih težav z mejami v odnosu (na primer, možnost, da bi uporabnik interpretiral potezo kot interes socialnega delavca za osebni odnos ali prijateljstvo). Drugi socialni delavci pa verjamejo, da je udeleževanje takih življenjskih dogodkov etično primerno in tudi, da pomaga pri terapiji, svetovanju, v kolikor ravnajo pazljivo in odgovorno.

1.4.4. Altruistične poteze

Nekatere težave z mejami odnosov se pojavijo zaradi potrebe socialnega delavca, da pomaga. Za primere altruističnih potez in možnih zapletov pri odnosih navajam nekaj primerov, povzetih po Reamer (2003: 129):

1. Socialnega delavca v zasebni svetovalnici je kontaktirala dolgoletna prijateljica, ki je imela krizo v zakonu. Prijateljica je zatrjevala, da z možem zaupata socialnemu delavcu in bi rada njegovo profesionalno pomoč. Socialni delavec ju je sprejel v obravnavo, a je kasneje spoznal, da je zelo težko objektiven.
2. Socialni delavec, zaposlen v centru za duševno zdravje, je dolga leta nudil svetovanje uporabniku, ki je imel depresijo. Uporabnik je prosil socialnega delavca, če bi na njegovi poroki povedal nekaj besed.

3. Šolski socialni delavec v majhni ruralni skupnosti je nudil svetovanje 10-letnemu fantu, ki je imel težave s samozavestjo. V prostem času je bil socialni delavec trener edini košarkarski ekipi v skupnosti, ki ni bila povezana s šolo. Socialni delavec je verjel, da bi fant pridobil na samozavesti (z razvijanjem socialnih veščin in novih odnosov), če bi se priključil njegovi košarkarski ekipi.

1.4.5. Odzivi na nepričakovane okoliščine

Na te težave z mejami odnosov nimajo socialni delavci nobenega vpliva in se zgodijo nepričakovano. Izziv za socialne delavce v teh nepričakovanih okoliščinah je, da zmorejo težave z mejami odnosov reševati tako, da zmanjšajo možno škodo uporabnikom. Primeri, povzeti po Reamer (2003: 129):

1. Socialni delavec zasebne svetovalnice se je udeležil družinskega prazničnega srečanja. Sestra socialnega delavca je predstavila socialnemu delavcu svojega fanta, ki je prejšnji uporabnik socialnega delavca.
2. Uporabnica socialnega delavca je bila učiteljica v ruralnem okolju. Postala je učiteljica otroku socialnega delavca.
3. Socialna delavka administratorka skupnostnega centra za duševno zdravje je začela obiskovati fitnes klub. Med obiskovanjem kluba je srečala svojega uporabnika, ki je prav tako aktiven član kluba.

1.5. Težave dvojnih vlog

Dvojne vloge se večkrat izkažejo za slabe oziroma take, ki povzročajo nemalo težav. Večkrat se strokovnjaki znajdejo v dilemi, kaj storiti, kako postopati, kje postaviti mejo v odnosu z uporabniki. In kot veliko literature in raziskav potrjuje, »... dvojni odnosi ogrožajo profesionalno presojo, uporabnikovo korist in proces samega svetovanja.« (Pope, 1991: 23)

Med mnogimi težavami, s katerimi se srečujejo strokovnjaki, omenjam nekaj izmed njih:

1. Dvojni odnosi spodjedajo in popačijo profesionalno naravo socialno delovnega odnosa. Profesionalni socialnodelovni odnos je zavarovan s temeljnimi mejami, na katere se lahko zaneseta tako uporabnik kot socialni delavec. Ko je socialni delavec hkrati tudi uporabnikov ljubimec, najemodajalec, najboljši prijatelj ali delodajalec, je odločilna profesionalna narava socialno delovnega odnosa. Pomembno je poudariti, da ko poimenujemo odnos »profesionalni«, v nobenem pogledu ni, ali pa da bi moral biti, hladen, odmaknjen, nečuteč ali neskrben.

2. Dvojne vloge kreirajo konflikte interesov in so zato kočljive pri nepristranskosti, kar je pomembno za profesionalno presojo. Če socialni delavec dovoli še en odnos, potem socialni delavec ustvari sekundarne interese, katerih subjekt je on. Zato socialni delavec, ki obravnava prijatelja, nerad dovoli uporabniku, da ta raziskuje dodatne opcije, ki bi lahko posegale v socialno mrežo socialnega delavca. Še več, uporabnika je lahko strah raziskovati take opcije. Kot sem že omenila v prejšnjem poglavju, socialni delavec, ki obravnava uporabnika v zameno za storitve uporabnika, lahko hitro začne manipulirati ali kako drugače vplivati na storitve, ki jih nudi uporabnik, v smislu, da zahteva boljšo storitev, ali postane tako kritičen do uporabnikovih storitev, da postane socialnodelovni odnos in proces destruktiven za uporabnika. V dvojnih odnosih je socialni delavec zaposlen s srečevanjem svojih potreb (socialnih ali spolnih). V dvojnih odnosih v svetovanju je prepoznavanje, analiza in spopadanje s transferjem in kontratransferjem vse prej kot mogoče.
3. Med svetovanjem, ali ko je lahko socialni delavec poklican na sodišče, da poda mnenje v zvezi z uporabnikovim stanjem, »urejanju«, itd. ..., so taka pričanja lahko odločilnega pomena v osebnih odškodninskih obravnavah, kriminalnih obravnavah in drugih postopkih. Če bi bil socialni delavec hkrati tudi prijatelj uporabnika, ljubimec, poslovni partner, bi bila objektivnost, zanesljivost in integriteta pričevanja in podajanja mnenja kot tudi informacije in dokumenti s svetovanja vprašljiva.
4. Zaradi odnosa uporabnik – socialni delavec uporabnik ne more vstopiti v poslovni ali drugi, sekundaren odnos s socialnim delavcem z enakovrednim izhodiščnim položajem. To se zgodi zaradi neenakovredne moči. Tako na primer, če se znajdemo v konfliktu z vodovodarjem ali sosedom, lahko rešimo težave na več načinov, nenazadnje lahko privedemo spor pred sodišče v rešitev. Uporabnik, ki pa se počuti ogoljufanega, ali se z nečim ne strinja v odnosu do socialnega delavca v poslovnem smislu, finančnem ali socialnem, se sooči z ovirami, ko bi hotel na sodišču odpraviti težave. Skrivnosti in zares osebne informacije, ki jih socialni delavec pridobi med svetovanjem, so lahko uporabljene za učinkovito obrambo v sporu pred sodiščem. Še več, socialni delavec lahko uporabi napačne »diagnoze« zato, da bi diskreditiral uporabnika, kar v praksi ni tako redko. (po Pope, 1991: 24)
5. Če praksa socialnih delavcev vstopanja v dvojne odnose (finančne, socialne, profesionalne) postane sprejemljiva, potem je narava poteka svetovanja precej spremenjena. Osamljeni socialni delavci bi lahko iskali uporabnike, s katerimi bi se

lahko družili po koncu svetovanja. Socialni delavci bi lahko svoje storitve izkoristili tudi za srečevanje novih ljudi in iskanje ustreznega ljubezenskega partnerja.

1.5.1. Primeri, v katerih so razvidne težave dvojnih odnosov

Nekaj primerov, povzeti po Pope (1991:22, 23):

Jana je delala kot prodajalka zgoščenk v velikem centru za duševno zdravje. Njen supervizor je bil dr. Helmut. Jana je imela osebne težave in je prosila dr. Helmuta, če bi ji lahko nudil svetovanje in on se je s tem strinjal. Kasneje je Jana vložila etično pritožbo pristojnim, da dr. Helmut onemogoča njeno napredovanje, ker se ozira na njeno oceno s svetovanja in gleda nanjo kot na uporabnico in ne kot zaposleno.

Kmalu potem, ko je Patty začela s svetovanjem pri dr. Richardu, ga je Patty prosila, naj skupaj z ženo prideta na obisk v njihovo hišo ob obali. Vsi so se imeli lepo. Med svetovanjem pa je Patty nerada govorila o sebi in svojih težavah ter je vztrajala, da je vse v redu. Vsi štirje so se še naprej srečevali med vikendi. Dr. Richard je končno soočil Patty med svetovanjem, da ima občutek, da se nikamor ne »premakneta«. Na tem mestu je Patty priznala, da se sooča z veliko pritiski in težavami. Dejala je, se je bala, da če bo iskrena glede težav na svetovanju, se dr. Richard ne bo več hotel srečevati z njo in njenim možem.

Dr. Feline je preživela veliko prostega časa v vzrejanju mačk z rodovnikom. Večino vikendov je preživela na razstavah mačk. Veliko njenih uporabnikov je imelo rado mačke, ki jih je srečevala tudi v okviru njenega hobija. Klepet pred svetovanjem in po svetovanju je bil po navadi o mačkah. Velikokrat so uporabniki izrazili željo po nakupu njenih vzrejnih mačk in jih je tudi veliko prodala. V več kot enem primeru je to povzročilo težave. Na primer, z enim uporabnikom ni bilo takšnega napredka, kot bi hotel uporabnik, zato jo je obtožil, da ji je bilo mar samo za to, da je prodala drage mačke ter ji v resnici ni mar za njegove probleme. V drugem primeru je bila uporabnica razburjena in jezna na dr. Feline, ker njena mačka na razstavah ni osvojila nobene nagrade. Uporabnica je predvidevala, da če je vzredila take mačke, ki ne dosegajo nagrad, potem so vprašljive tudi njene spretnosti svetovanja.

Kurt in dr. Dump sta se srečala na zabavi. Kurtova odvetniška pisarna je trpela zaradi izčrpavajočih osebnih težav. Dr. Dump je bil ravno na začetku ločitvenega postopka. Prišla sta na idejo, da si bosta izmenjala storitve. Dr. Dump je nudil svetovanje Kurtu, Kurt pa je zastopal dr. Dumpa v ločitvenem postopku. Kurt se je izkazal za uporabnika z resnimi težavami in Kurtova predstava o dr. Dumpu je bila nerealna, verjetnost ugodnega razpleta pa je izgledala ničelna. Kurt je nato tožil dr. Dumpa na podlagi etičnih postavk, da je bilo svetovanje, ki ga je prejel, manjvredno od njegovega dela in da je dr. Dump večino časa izražal jezo in kritiziral, da ne napreduje, kot bi moral.

Elmo se je strinjal, da bo prepleskal hišo dr. Schuffovi v zameno za svetovanje Elmovi najstniški hčerki. Dr. Schuffova je svetovanje zaključila po šestih srečanjih. Elmo se je pritožil, da bi za svoje delo dobil precej več denarja, kot pa je bilo vredno svetovanje dr. Schuffove. Dr. Schuffova je argumentirala, da je uspela rešiti hčerkinе probleme in da je zamenjava storitve veljavna in pravična, saj sta se dogovorila za materialno storitev in ne za storitev, ki je enakovredna po denarju.

1.6. Opravičevanje in toleranca dvojnih vlog

Dvojne vloge, tako seksualne kot neseksualne, so v poklicih, ki nudijo pomoč, večinoma označili za škodljive. Kaj pa je tisto, kar povzroči, da dvojne vloge opravičujemo in jih toleriramo? To lahko samo domnevamo, je pa več dejavnikov, ki nas usmerjajo v tolerantnost in opravičevanje dvojnih vlog. (Pope, 1991)

1.6.1. Selektivna nepozornost

Eden od prevladujočih načinov, skozi katere opravičujemo in toleriramo dvojne vloge, je selektivna nepozornost. Socialni delavec blokira zavedanje o dvojnosti odnosa z ločevanjem odnosa. Zavrača spoznanje, da oba odnosa zahtevata isto osebo in se odnos navezuje na uporabnika in uporabnikovo urejanje.

Selektivna nepozornost je nadgradnja brezbržnosti ali zanemarjanja, malomarnosti. Primer tega je, ko se med svetovanjem uporabniku zalotimo, da se dolgočasimo in smo zaspani. Taki občutki lahko zelo vplivajo na svetovanje in lahko sprožijo razvijajoč kontratransfer. Občutenje takih občutkov nam lahko vzbudi neprijetnost, zato se lahko odločimo, da jim ne namenimo veliko pozornosti, jih potisnemo izven naše pozornosti in jih ne opazimo več v

zvezi z določenim uporabnikom in svetovalnim procesom. Drug tak primer selektivne nepozornosti je, ko je socialni delavec zaposlen v bolnišnici in klepeta z drugim osebjem o pacientih v bolnišnični restavraciji. Če bi ga kdo vprašal na koncu dneva, bi zanikal, da je kakorkoli kršil pacientovo zaupnost. Blokiral je vso pozornost, zavest, da neformalen klepet o pacientih v javnih prostorih, kot je to restavracija, pomeni kršitev odgovornosti zavarovanja privatnosti pacientov in njihovega zdravljenja.

Eden od odločilnih dejavnikov pri razvoju selektivne nepozornosti v dvojnih vlogah je pomanjkanje omenjanja sekundarnega odnosa. Zato samo pregled uporabnikovega spisa ne pove, da je mogoče socialni delavec razvil poslovni odnos z uporabnikom, si sposodil denar za najemnino ali se preselil v isto hišo kot uporabnik. Spis ne omenja dvojnosti odnosa in ni govora o tem, kako dvojni odnos vpliva na uporabnikovo zdravstveno stanje, diagnozo ali načrt urejanja.

Selektivna nepozornost spodbuja dvojne vloge še na drug način. Pogosto kolegi socialnega delavca, ki vstopa v dvojne odnose, zavarujejo socialnega delavca in ostanejo selektivno nepozorni do dokazov, da socialni delavec izvaja aktivnosti dvojnih vlog, kar pomeni tveganje za škodo uporabniku. Kot kolegi nočemo izgubiti prijateljstva ali kolegialne prijaznosti, bojimo se, da bi toplina v odnosu s kolegom, ki ima škodljive dvojne odnose z uporabnikom, izginila. Včasih se bojimo moči in jeze naših kolegov, posebej če je supervizor ali naš delodajalec ali pa mogoče dragocen vir stikov. Včasih nočemo razburkati in motiti miru, ki vlada v organizaciji ali v neformalni mreži kolegov. Včasih lahko izkusimo fenomen »steklene hiše«: izogibamo se opozarjanju na etične dileme drugih zato, ker nas je strah, da bi enako naredili drugi z nami. Zato sklenemo tihi dogovor s svojimi kolegi: vsi bodo ignorirali etične kršitve od vseh. (Pope, 1991)

1.6.2. Koristi

Drugi način, preko katerega opravičujemo dvojne vloge, je, da so dvojne vloge koristne za uporabnike. Ko so bile sprožene tožbe zaradi malomarnosti in seksualnega izkoriščanja, so se socialni delavci pogosto branili, da je bil seksualni del odnosa pomembna komponenta terapevtskega procesa in načrta. Da naj bi seksualni dodatek prispeval k bolj skrbnemu, človeškemu in toplejšemu profesionalnemu odnosu, da je prispeval uporabniku bolj izpopolnjen občutek sprejetja sebe, da je pomagal uporabniku razviti pod skrbnim očesom socialnega delavca bolj zdrav pogled na njegovo ali njeno seksualnost in bolj raznoliko in

izpolnjeno izbiro seksualnih odzivov, da prispeva uporabniku seksualno korektivno spolno izkušnjo, v primeru pretekle spolne travme in podobno ...

Druga težava, s katero se srečujejo socialni delavci, ko se morajo braniti pred sodiščem, licenčno komisijo ali etično komisijo, je najti znaten dokaz, da je prispevek dvojne vloge varen in da je bil to učinkovit način prispevanja k pozitivnim terapevtskim spremembam. (Pope, 1991)

1.6.3. Prisotnost

Socialni delavci in drugi iz poklicev, ki nudijo pomoč, lahko opravičujejo dvojne vloge tako, da zatrjujejo, da to prakticirajo tudi ostali. (Pope, 1991)

1.6.4. Tradicija

Nekatere dvojne vloge so ustvarjene zaradi zamenjave storitve. Na primer, socialni delavec nudi svetovanje uporabniku, v zameno pa uporabnik naslika sliko ali ustvari zanj skulpturo za okrasitev čakalnice socialnega delavca ali pa varuje otroka socialnega delavca. Socialni delavci, ki razvijajo take dvojne odnose s svojimi uporabniki, predvidevajo, da so etični in neškodljivi, saj je znano, da ima blagovna menjava storitev staro tradicijo. Vendar v zgodnjih kulturah, ko je bila pogosta blagovna menjava storitev, še niso bile vključene storitve socialnega dela ali psihoterapije in drugih pomagajočih poklicev. (Pope, 1991)

1.6.5. Nujnost

Dvojne vloge niso deležne skoraj nobenega etičnega pregleda, ko so opredeljene kot nujne. Socialni delavci v tem primeru trdijo, da ni bilo druge poti kot pa iti v dvojen odnos. Socialni delavec, ki uporablja tako opravičevanje, odklanja sprejeti kakršnokoli odgovornost za vstop v dvojen odnos; socialni delavec mora preprosto sprejeti, kar je določeno s silami brez njegove kontrole. Zato so dvojne vloge lahko določene kot neizogibne. (Pope, 1991)

1.7. Etičnost dvojnih vlog

Etika je teorija o morali, o tem, zakaj ravnati na določen način, zakaj veljajo nekatere odločitve za dobre, poštene, pravilne, druge pa ravno nasprotno, katere so odločilne okoliščine in argumenti za kvalifikacijo moralnih ravnanj. (Dragoš, 2003)

»Etika je nedvomno ena izmed najpomembnejših temeljnih prvin socialnega dela in tudi, ..., eden izmed bistvenih pogojev za njegovo profesionalnost.« (Poštrak, Milošević - Arnold, 2003: 99)

Dvojen odnos je neetičen, ko ima nekaj značilnosti, kot na primer, da se v odnosu:

- Vmešava v diskretno delo socialnega delavca,
- Vmešava v nepristransko presojo socialnega delavca
- Izkorišča uporabnike, kolege ali tretje osebe za nadaljnje osebne interese socialnega delavca
- Škoduje uporabnikom, kolegom ali tretjim osebam. (Reamer, 2003: 129)

Odločanje o etičnem načinu dela je trajajoči proces, ki nima kratkih, enostavnih in jasnih odgovorov. »Da socialni delavci zaščitijo korist uporabnika, morajo stalno uravnavati njihove vrednote in življenjske izkušnje s profesionalnimi kodeksi etike, medtem ko se odločajo o tem, kako pomagati uporabnikom učinkovito.« (Moleski, Kiselica, 2005: 3)

1.7.1. Primerjava slovenskega in ameriškega etičnega kodeksa socialnih delavk in delavcev:

Za primerjavo z ameriškim etičnim kodeksom NASW (Zveznega združenja socialnih delavcev) sem se odločila, ker imajo v ZDA to področje že kar dobro raziskano, je tudi nekaj literature, napisane na to temo, predvsem pa imajo z etičnim kodeksom natančno napisane standarde o dvojnih odnosih.

Če pogledamo Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, dvojni odnosi niso omenjeni. Člen, ki nakazuje na navzkrižje interesov, je 4. člen, ki pravi: »Delo socialne delavke/delavca mora biti vselej v pomoč in korist uporabnikom, s katerim dela. Tega ne sme ogroziti noben drug(ačen) interes ali namen.« V NASW etičnem kodeksu je navzkrižju interesov namenjen cel odstavek: »Socialni delavci naj bodo previdni in naj se izognejo konfliktom interesov, ki imajo opraviti z diskretnostjo in nepristransko presojo. Socialni delavci bi morali povedati uporabnikom, ko se dejanski ali potencialni konflikt interesa pojavi, in uporabiti primerne korake za rešitev problema na način, ki daje v ospredje interese uporabnika in ščiti uporabnikove interese na najboljši možni način.« (Standard 1.06a).

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije se mej odnosov dotakne tudi v 19. členu: »Za socialno delavko/delavca je prepovedano prejemanje materialnih daril in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.«

V NASW etičnem kodeksu v odstavku 1.09(a) je zapisano: »Socialne delavke/delavci naj se pod nobenim pogojem ne zapletajo v seksualne odnose ali seksualne stike s sedanjimi uporabniki, pa če sta na seksualni odnos pristala oba, ali pa je bil eden v to prisiljen.« V nadaljevanju je tudi zapisano, naj socialni delavci ne imajo seksualnih odnosov ali seksualnih stikov z uporabnikovimi sorodniki ali drugimi osebami, s katerimi si je uporabnik blizu, ko je za to tveganje zlorabe in izkoriščanja ali potencialna možnost za škodo uporabniku. Sledi pojasnilo, da so taki odnosi med socialnimi delavkami/delavci in uporabnikovimi sorodniki ali bližnjimi osebami lahko škodljivi in otežujejo socialni delavki/delavcu in uporabniku ohranjati primerne profesionalne meje odnosa. Socialne delavke/delavci imajo zato polno odgovornost za postavitve jasnih, primernih in kulturno senzibilnih mej odnosov. Kodeks tudi jasno določa, da socialni delavci naj ne bi imeli seksualnih odnosov z bivšimi uporabniki. Če jih vseeno imajo, so socialne delavke/delavci tisti, ki morajo dokazati, da bivši uporabniki niso bili na kakršenkoli način izkoriščeni, prisiljeni ali zmanipulirani, namerno ali nenamerno. V naslednji alineji odstavka je zapisano v kodeksu, da socialne delavke/delavci ne bi smeli nuditi storitev osebam, s katerimi so imeli prej seksualne odnose. To prav tako otežuje imeti primerne profesionalne meje odnosa. V Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije o seksualnih odnosih med socialnimi delavkami/delavci in uporabniki ni napisano ničesar.

V NASW kodeksu etike je omenjen tudi fizičen kontakt. Kodeks omejuje kakršenkoli fizičen dotik, ki bi povzročil psihično škodo. Je pa določeno, da so socialne delavke/delavci, ki imajo primerne fizične kontakte z uporabniki, odgovorni za postavitve jasnih, primernih in kulturno senzibilnih mej odnosov. V slovenskem kodeksu o fizičnem kontaktu prav tako ni nič napisano.

V NASW etičnem kodeksu je v standardu 1.06 v alineji c jasno napisano, naj socialni delavci nimajo dvojnih odnosov: »Socialne delavke, socialni delavci naj ne bi imeli dvojnih odnosov z uporabniki ali bivšimi uporabniki, v katerih obstaja tveganje izkoriščanja ali potencialna škoda uporabniku. V primerih, ko je dvojna vloga, dvojen odnos neizogiben, naj socialne delavke, socialni delavci delajo po korakih, ki ščitijo uporabnike, in so odgovorni za postavitve jasnih, primernih in kulturno sprejemljivih meja odnosov.« V Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije pa o dvojnih odnosih ni napisano nič. Prav tako je v Sloveniji področje dvojnih vlog v socialnem delu zelo malo raziskano in ni skoraj nič

literature. Tako bo verjetno potrebno v prihodnosti vključiti v kodeks etike tudi področje dvojnih vlog, kar pa bi bilo potrebno prilagoditi slovenski kulturi in prostoru.

»Kljub temu da etični kodeksi ravnanja vključujejo smernice, kako se morajo strokovnjaki obnašati z uporabniki, pa ti kodeksi ne oskrbijo strokovnjakov povsem za vsako situacijo posebej.« (Remley, Herman, Huey, 2003 v Moleski, Kiselica, 2005: 3)

Gladding (2000 v Moleski, Kiselica, 2005) je opisal nekaj moralnih principov, ki tvorijo osnovo pri etičnem odločanju: avtonomija, nehudobnost, dobrodelnost, pravičnost, zvestoba in resnicoljubnost. Iz teh moralnih principov se razvijajo etika in standardi prakse. Posebno pomembna za etične standarde sta avtonomija in nehudobnost. Oba principa igrata vitalno vlogo v določanju vpliva, ki ga bo imel dodaten odnos na odnos med uporabnikom in socialnim delavcem. Avtonomija se nanaša na uporabnikovo moč, da se odloča o njegovi smeri svetovanja in odgovornost socialnega delavca, da spodbuja tako odločanje. (Corey et al., 1998 v Moleski, Kiselica, 2005) Nehudobnost se nanaša na odgovornost, ki jo imajo strokovnjaki, da se izognejo vedenju ali praksi, ki bi škodila uporabniku. (Corey et al., 1998 v Moleski, Kiselica, 2005: 4) V slogu tega principa, ko so socialni delavci v dvojni vlogi, morajo upoštevati dva faktorja: socialni delavci morajo oceniti potencialno škodo, ki jo lahko naredijo, če vstopijo v dvojen odnos; morajo pa tudi pretehtati to s škodo, ki jo naredijo, če ne vstopijo v dodaten odnos.

Odločanja o etičnih dilemah bi se morali učiti že na fakulteti. Pri tem sta znana dva različna pristopa. En pristop se ukvarja s kliničnimi in etičnimi težavami kot neločljivimi. Drug pristop gleda na etiko kot na tehnično in kompleksno in zato je potrebno usposabljanje, kako prepoznati in rešiti etično dilemo, neločljivo povezano s prakso socialnega dela. (Reamer, 1997 v Boland-Prom, Anderson 2005: 496)

Profesorji imajo na razpolago več modelov etičnega odločanja. Loewenberg in Dolgoff (1996 v Boland-Prom, Anderson 2005: 497) navajata dva uporabna modela: model osnovnega odločanja in model etičnega ocenjevanja. Model osnovnega odločanja je uporaben pri identificiranju nosilcev interesov pri dilemi in nudi študentom korak za korakom vodič za reševanje problemov. Model etičnega ocenjevanja pa se pomaga socialnim delavcem osredotočiti na pomembne vrednote z osebnega, profesionalnega in socialnega področja.

Nacionalno združenje socialnih delavcev je razvilo kurikulum v povezavi z etičnim kodeksom, ki opisuje proces odločanja skozi niz korakov. »Okvir za reševanje etičnih dilem« je sestavljen iz štirinajstih vprašanj: 1. Zakaj me to moti? 2. Kaj je primarna dilema? 3. Ali so vpletene etične težave? 4. Kdo se bo soočal z etičnimi dilemami ali na koga bo vplivalo rešitev etične dileme? 5. Kaj so dejstva? 6. Kateri vrednotni konflikti so prisotni? Ali so kateri bolj pomembni od drugih? 7. Kateri etični principi so v konfliktu? 8. Katere so alternative? 9. Kateri kaže največjo skupno spoštovanje med ljudmi? 10. Bi bila katera od alternativ lahko uporabljena? Bi jaz svetoval komu, naj enako postopa v podobni situaciji? 11. Katere so posledice, tveganja in nakazani problemi vsake možnosti? 12. Kakšni so moji motivi in motivi drugih vpletenih? 13. Ali sem iskren do sebe? 14. V luči teh odgovorov, kaj je moja odločitev? (Boland-Prom, Anderson 2005: 497)

Modeli odločanja v zvezi z etičnostjo dvojnih odnosov so bili obravnavani s strani avtorjev: Kitchenerja, Gottlieba in Younggrena (po Scopelliti et al., 2004: 957). Model odločanja po Kitchenerju se osredotoča na konflikte in identificira tri dimenzije, povezane s tveganjem škodovanja ali izkoriščevanja uporabnika. To so nekompatibilnost vlog, stopnja razhajanja med obveznosti vsake vloge in neenako razmerje moči. Težava z razmerjem moči je prav tako obravnavana v petstopenjskem modelu odločanja po Gottliebu. Ta model vsebuje ocenjevanje obstoječega dvojnega odnosa na treh dimenzijah: moči, času trajanja in končanje, ki jim sledi ocena prihodnjega odnosa in presoja socialnega delavca o nezdržljivosti vlog v teh odnosih. Temu sledi konzultacija s kolegi v objektivni situaciji. Younggren je napisal seznam vprašanj v pomoč socialnim delavcem in ostalim strokovnjakom v poklicih, ki pomagajo, za odločanje o dvojnih odnosih. Ta vprašanja so:

- »Je dvojen odnos nujen?
 - Je dvojen odnos izkoriščevalski?
 - Kdo ima od dvojnega odnosa korist?
 - Je prisotno tveganje, da bi dvojen odnos lahko škodoval uporabniku?
 - Je prisotno tveganje, da bi dvojen odnos lahko pokvaril terapevtski oziroma socialno-delovni odnos?
 - Ali sem objektivni pri svoji oceni dvojnega odnosa?
 - Ali sem zadovoljivo dokumentiral proces odločanja?
 - Ali je uporabnik podal soglasje v zvezi s tveganjem ob vstopu v dvojen odnos?«
- (Scopelliti et al., 2004: 957)

Še nekaj predpostavk o etičnem odločanju v socialnem delu, povzetih po Koocher, Keith-Spiegel, 2008; Pope, Vasquez, 2007:

1. Etično zavedanje je trajajoč, aktiven proces, ki vsebuje konstantno povpraševanje in osebno odgovornost. Urgentnost uporabnikovih potreb, možnost formalnih pritožb s strani uporabnikov, dvom kolegov o naši odločitvi glede dvojnih odnosov, neskončna papirologija in izčrpanost lahko začnejo blokirati osebno odzivnost in otopijo občutek osebne odgovornosti. Lahko nas izžemajo, zamotijo in uspavajo v »etični spanec« in naredijo nas bolj ranljive za nagnjenje k racionaliziranju vprašljivih odločitev. Pomembno je, da smo trajno pozorni in imamo zavedanje etičnih smernic, katere izberemo, da bomo nekaj naredili, in katerih ne.
2. Zavedanje etičnih kodeksov in zakonskih standardov je pomemben vidik kritičnega razmišljanja o etiki in o etičnem odločanju. Etični kodeksi in standardi nas bolj informirajo, kot pa določajo naše etične odločitve. Ne morejo zamenjati razmišljanje in čutenje, ko razmišljamo o etični dilemi, in nas ne morejo zaščititi pred etičnim bojem in negotovostjo. Vsak nov uporabnik, ne glede na to, da je lahko podoben drugim uporabnikom, je edinstven. Vsak socialni delavec je prav tako edinstven, prav tako je vsaka situacija edinstvena in se po svoje razvija. Naša teoretična orientacija, narava naše skupnosti in uporabnikove skupnosti, naša kultura in kultura uporabnika in še mnogo drugih dejavnikov vplivajo na to, kaj mi vidimo in kako vidimo, ko se odločamo o etični dilemi.
3. Predvideva se, da je velika večina psihoterapevtov in ostalih strokovnjakov v poklicih, ki pomagajo, natančnih, posvečeni so delu, so skrbne osebe, predani so visokim etičnim standardom. Vendar nihče ni neizmisljiv. Vsi lahko kdaj – in jih – naredimo napake o odločanju o meji odnosov in o drugih odločitvah, ki zadevajo naše delo, spregledamo kaj pomembnega, delamo z omejeno perspektivo, delamo zaključke, ki so nepravilni, se trdno oklepamo prepričanja, ki je lahko napačno. Pomemben del dela socialnega delavca je vpraševanje samih sebe: »Kaj, če se pri tej stvari motim? Je kaj, kar sem spregledal? Je lahko še drugačen pogled, iz katerega lahko pogledam na isto situacijo? Je lahko tudi drugačen, bolj ustvarjalen, bolj učinkovit način odziva?«
4. V poklicih, ki pomagajo, se strokovnjaki pogosto znajdejo v etičnih dilemah brez jasnega in lahkega odgovora. Lahko se srečujejo s potrebami, ki nimajo primernih virov, se spoprijemajo z odgovornostmi, za katere se zdi, da jih je nemogoče poravnati, in se srečujejo z ostalimi težavami in izzivi, ko se na njih obrnejo ljudje, ki trpijo in imajo potrebe, so včasih obupani in nimajo nikogar drugega, na kogar bi se

lahko obrnili. Včasih morajo sprejeti zastrašujoče kompleksne odločitve o mejah odnosov na licu mesta kot reakcijo, ki jo imajo na uporabnike ali kolegove nepričakovane besede ali vedenje. Ni nobenega legitimnega načina, kako se izogniti tem etičnim naporom. So del strokovnjakovega dela.

5. Konzultacija je skoraj vedno v pomoč ali včasih tudi odločilna. Lahko je strokovnjak oslepljen z lastnimi težavami, konzultacija z zaupnimi kolegi – s tistimi, ki niso vpleteni v situacijo – lahko pripomore k okrepljenemu etičnemu odločanju. Uporabna je perspektiva kolega in najbolje je, da kolega odkrije nepričakovane in neprepoznavne predsodke.

1.8. Ravnanje z dvojnimi vlogami

Vsakič, ko socialni delavec izbere ali se nehote znajde v dvojnem odnosu, se za uporabnika in socialnega delavca poveča tveganje. Vemo, da dvojni odnosi niso nujno kršitve profesionalnega postopanja in/ali zakona, ampak morajo pa biti aktivno in temeljito analizirani in nagovorjeni in ni nujno, da se jim izognemo. Ob pojavu dvojnega odnosa moramo previdno analizirati situacijo v zvezi s tveganjem konflikta interesov, izgube objektivnosti in motnje terapevtske zveze oziroma socialno delovnega odnosa. Potem mora socialni delavec spregovoriti z uporabnikom o možnih težavah in povabiti uporabnika, da je aktiven člen pri odločanju o dvojnem odnosu. Če je iz te analize razvidno, da je dvojen odnos primeren in sprejemljiv, mora socialni delavec dokumentirati celoten potek analize in procesa odločanja, ter če je možno, pridobi podpisano soglasje uporabnika. Nato mora socialni delavec pogledati na dvojen odnos še s stališča tveganja. To pomeni, da mora pogledati na dvojen odnos s perspektive pravilnikov in pravnih pravil, da določi, ali je profesionalno postopanje združljivo s standardi. (Younggren, Gottlieb, 2004: 260)

Pri dvojnih odnosih mora biti jasen skupen sporazum o vlogah socialnega delavca in uporabnika. Pomembno je, da socialni delavec opozori na naravo profesionalnega odnosa, kako se razlikuje od izven socialno delovnega odnosa, da določi omejitve in opozori na zaupnost. (Scopelliti et al., 2004: 958)

»Socialni delavci morajo biti posebno pozorni na to, kako kulturne in etnične norme vplivajo na meje odnosov ali kako pomembne so za meje odnosov.« (Reamer, 2003: 129)

Kot navaja NASW etični kodeks (2000): »V primerih, ko se dvojnemu odnosu ne moremo izogniti, bi socialni delavci morali delati v skladu zaščite uporabnikov in so odgovorni za postavitev jasnih, primernih in kulturno senzibilnih mej odnosov.« (standard 1.06c)

Za zaščito uporabnikov in za zmanjšanje možne škode – in za zmanjšanje možnosti etičnih pritožb zoper socialne delavce in tožb, povezanih z nepravilnim vodenjem primera ali s profesionalnim zanemarjanjem – bi morali socialni delavci postaviti, razviti jasen model tveganja s kriteriji in postopki. Model tveganja bi moral vsebovati šest glavnih elementov:

1. Bodi pozoren na potencialne in dejanske konflikte interesov
2. Obvesti uporabnike in kolege o potencialnih ali dejanskih konfliktih interesov; raziskuj razumna sredstva.
3. Posvetuj se s kolegi in supervizorji in uporablaj relevantno strokovno literaturo, pravila, zakonike in etične standarde (etične kodekse) za prepoznavanje obstoječih težav z mejami odnosov in za konstruktivne možnosti.
4. Oblikuj načrt delovanja, ki je namenjen težavam z mejami odnosov in zavaruje vse vpletene do največje možne mere.
5. Dokumentiraj vse diskusije, konzultacije, supervizije in druge postopke, ki si jih opraviš za premagovanje težav z mejami odnosov.
6. Razvij strategijo za izvršitev načrta delovanja. (Reamer, 2003)

1. Socialni delavci naj bi bili vedno previdni pri dvojnih odnosih glede potencialnih ali dejanskih konfliktov interesov. Torej, socialni delavci morajo biti previdni v situacijah, kot na primer, da ga privlači kateri od uporabnikov, da podaljša delovnik, da bi podaljšal uporabnikovo uro svetovanja (tako, da naroči priljubljenega uporabnika konec dneva), da obravnava uporabnika kot nekoga »posebnega«, da razkriva zaupne podatke o drugih uporabnikih, da se vede impulzivno do uporabnika, dovoli uporabniku, da ne poravnava računa, da razkrije uporabniku zelo osebne podatke o sebi. (Simon, 1999 v Reamer, 2003: 130)

2. Socialni delavci bi morali obvestiti uporabnike in primerne kolege, ko se srečajo s težavami z mejami odnosov, vključno z dejanskimi ali potencialnimi konflikti interesov, in mora raziskati razumna sredstva.

3. Socialni delavci bi se morali posvetovati s kolegi in supervizorji. Brati bi morali relevantno strokovno literaturo, pravilnike, zakonike in etične standarde za prepoznavanje obstoječih težav z mejami odnosov in konstruktivne možnosti. Posebna skrb bi morala biti v situacijah z

veliko mero tveganja. Na primer, socialni delavec, ki namerava sprejeti odločitev, ali postati prijatelj s prejšnjim uporabnikom, bi moral premisliti o prevladujočih etičnih standardih, ki zajemajo več dejavnikov, kot na primer, koliko časa je minilo od konca odnosa uporabnik – socialni delavec, obseg uporabnikove mentalne zmožnosti in čustvene stabilnosti, težave, ki so bile obravnavane v odnosu, trajanje odnosa uporabnik – socialni delavec, okoliščine konca odnosa uporabnik – socialni delavec, količina vpliva, ki ga ima socialni delavec na uporabnikovo življenje, dosegljive, razumne alternative, obseg, v katerem je vnaprej vidna možna škoda prejšnjemu uporabniku ali drugim kot rezultat novega odnosa. (Ebert, 1997, Reamer 1998a v Reamer, 2003)

4. Socialni delavci bi morali oblikovati načrt delovanja, ki je namenjen težavam z mejami odnosov in ščiti uporabnike, kolege in tretje osebe v največji možni meri. V nekaterih okoliščinah zaščita uporabnikovih interesov lahko pomeni končanje profesionalnega odnosa na pobudo uporabnika.

5. Socialni delavci bi morali dokumentirati vse pogovore, konzultacije, supervizije in druge postopke, ki so jih izvedli v zvezi s težavam z mejami odnosov (na primer, konzultacija s kolegom ali supervizorjem o tem, ali sprejeti povabilo na življenjsko pomemben dogodek uporabnika, ali o končanju odnosa, ko nastopijo konflikti interesov).

6. Socialni delavci bi morali izvesti svoj načrt delovanja in periodično preverjati z uporabniki (supervizorji, kolegi, odvetniki), ali je načrt delovanja zmanjšal ali odstranil težave z mejami odnosov. (Reamer, 2003: 131)

Pri soočanju in ravnanju z dvojnimi odnosi je Corey et al. (1998 v Moleski, Kiselica 2005) priporočil razmišljanje o potencialnih problemih, še preden se pojavijo, in je ponudil naslednje postavke za usmerjanje postopka:

1. Postavi zdrave meje odnosov že od začetka.
2. Zavaruj privolitev uporabnikov in se pogovori z njimi o potencialnem tveganju in o koristih dvojnega odnosa.
3. Ostani pripravljen se pogovarjati o vsakršnih nepredvidljivih problemih in konfliktih, ki se lahko pojavijo.
4. Posvetuj se z drugimi strokovnjaki, da razrešiš možne dileme.
5. Poišči supervizijo, ko dvojen odnos postane posebno problematičen, ali ko je tveganje za škodo veliko.
6. Dokumentiraj vsakršen dvojen odnos v spise.
7. Preišči svoje motive, da si vpleten v dvojen odnos.

8. Ko je potrebno, napoti uporabnike k drugemu strokovnjaku. (Moleski, Kiselica 2005: 9)

Borys in Pope (1989 v Scopelliti, 2004: 958) sta poudarila potrebo po izvajanju delavnic ali treningov za pomoč zvečanja občutljivosti strokovnjakov glede dvojnih odnosov. Podpora in dlje trajajoče izobraževanje za strokovnjake, vključno s konzultacijami, supervizijo in reflektivno prakso, igrata pomembno vlogo pri zagotavljanju, da so dvojni odnosi primerno upravljani in vodeni.

Kaj storiti, ko grejo dvojni odnosi v napačno smer, ko se dober odnos med uporabnikom in socialnim delavcem zaradi neprevidnega vodenja in ravnanja dvojnega odnosa krha, ko nekaj ni več v redu v svetovanju? Pope in Ketih-Spiegel (2008: 648) podajata nekaj korakov, ki jih lahko strokovnjak naredi, ko gredo dvojni odnosi v napačno smer:

1. Pozorno opazuj situacijo, četudi je namenjanje pozornosti neprijetno. Lahko, da se bomo težko sprijaznili, da smo naredili napako, morda veliko, in sprejeti odgovornost za našo napako. Vendar pa sta zanikanje in izogibanje skoraj vedno močna vira, da se nastajajoča težava spremeni v katastrofo.
2. Bodi odprt in ne v obrambnem položaju, čeprav je to lahko včasih težko. Lahko nas mika, da minimaliziramo naš prestop meja v odnosu in negativni efekt. Lahko se zgodi, da strokovnjak negativen vpliv ne pripiše dvojnemu odnosu, ampak raje uporabnikovemu stanju, uporabnikovemu pretiravanju, življenjskim okoliščinam uporabnika – vsemu, samo ne napačnemu ravnanju v dvojnem odnosu z uporabnikom.
3. Pogovori se o situaciji z izkušenim kolegom, ki ti lahko nudi iskren feedback in pozorno konzultacijo. Tudi ko smo pripravljeni biti iskreni in neobrambni sami s seboj, je lahko včasih težko se odpreti spoštovanemu kolegu o našem delu, ki ne gre najboljše, in o tem, da obstaja možnost, da smo naredili napako, ki je škodila uporabniku.
4. Pozorno poslušaj uporabnika. Lahko si ustvarimo veliko vrst predvidevanj, kako se uporabnik počuti v dvojnem odnosu ali z negativnimi posledicami dvojnega odnosa, ki pa so lahko popolnoma neutemeljeni. Prepogosto rečemo: »Vem, kako se počutite«, ko v bistvu samo ugibamo, namesto da bi vprašali.
5. Poskusi videti stvar s stališča uporabnika. Uporabnik lahko vidi dvojen odnos na način, ki predstavlja ravno nasprotno, kar smo nameravali, za kar smo si prizadevali in kar si je prizadeval uporabnik. Simpatizirati z uporabnikovo izkušnjo je lahko posebej težko, če je uporabnik jezen in nas obtožuje, ali je odstopil od svetovanja.

6. Hrani in imej primerne, iskrene in točne zapise o tej situaciji, ki se razvija. Lahko je težko točno zapisati o situaciji, posebej, če bodo to videli tudi uporabniki in drugi.
7. Če misliš, da si naredil napako, četudi ni bilo tako mišljeno, razmisli o opravičilu.

Branka Maučec (2007: 326) predlaga v svojem članku, kaj lahko naredi socialni delavec, da ne bi prišlo do težav v dvojnih odnosih:

- »Vnaprej je treba dati uporabniku vedeti, da se lahko pri intenzivni terapiji pojavijo močni občutki navezanosti in privlačnosti, da pa niso del prihodnjega odnosa med njima.
- Pogovoriti se je treba z uporabnikom glede njegovih pričakovanj o njunem odnosu.
- Če prične strankina privlačnost ovirati postopek svetovanja, je treba terapijo prekiniti in stranko napotiti k drugemu svetovalcu.
- V primeru dvoma v pravilnost odločitve je treba uporabiti konzultacijo.«

1.9. Razlika med urbanim in ruralnim okoljem

Obstaja razlika med socialnimi delavci, ki delujejo v urbanih območjih, in med socialnimi delavci, ki delujejo na ruralnih območjih v zvezi s soočanjem z dvojnimi vlogami in postavljanjem mej odnosov. Predvideva se, da se socialni delavci na ruralnih območjih srečujejo z več dvojnimi vlogami kot njihovi kolegi v urbanih okoljih, saj je večja verjetnost, da srečuješ ene in iste ljudi v manjših skupnostih na skupnostnih projektih, v raznih društvih, v cerkvi, trgovinah itd... kot pa v večjih mestih in velemestih. Tako so dvojni odnosi v ruralnih okoljih skoraj neizogibni.

Etični problemi lahko nastanejo v ruralnih območjih zaradi omejene gostote prebivalstva in zaradi geografske izolacije. »Ruralne skupnosti so kompleksni sistemi formalnih in neformalnih socialnih in političnih enot.« (Hargrove, 1986 v Helbok et al., 2006: 36)

»Ločnica med osebno in profesionalno vlogo se v ruralnih območjih nenamena zamegli« (Schank, Skovholt, 1997: 45)

Odnosi med člani skupnosti so soodvisni in kompleksni in imajo lahko globoke zgodovinske, socialne, politične in družinske korenine. Člani skupnosti imajo velikokrat večkratne vloge v obsegu skupnosti, se lahko zanesejo drug na drugega in na sorodstvene vezi ter imajo raje, da probleme rešujejo znotraj skupnosti, kot pa da bi zaupali komu zunaj skupnosti. (Stockman, 1990 v Helbok et al., 2006)

V primerjavi z urbanimi naselji imajo ruralne skupnosti pičle vire pomoči, visoko stopnjo revščine, pomanjkanje zaposlitvenih možnosti, pomanjkanje višje izobrazbe, višjo stopnjo nepismenosti, neprimerno in nezadostno zdravstveno oskrbo, omejeno zavarovalno kritje, višjo stopnjo oviranosti ali invalidnosti in manj pomoči na področju duševnega zdravja. Osebe, ki živijo v teh skupnostih, imajo močne družinske vezi, se izogibajo konfliktom in pogovorom o čustvih, imajo omejeno tolerantnost za različnost, se zelo versko udeležujejo, imajo fatalen in stoičen odnos do stvari in je bolj malo verjetno, da bodo iskali pomoč pri ustanovah za duševno zdravje zaradi stigme, ki jo nosi iskanje take pomoči pri teh ustanovah in zaradi pomanjkanja razumevanja, kaj vsebuje taka pomoč. (Cook, Copans, Schetky, 1998; Stockman, 1990 v Helbok, 2006: 36)

Kompetentnost strokovnjakov je v ruralnih območjih težje vzdrževati zaradi tega, ker mora biti socialni delavec vsesplošen (mora nuditi storitve otrokom, starejšim osebam, poročenim parom, osebam v krizi, alkoholikom, ...) in zaradi pomanjkanja oseb, s katerimi ima lahko socialni delavec konzultacije. Zato lahko delo v ruralnih območjih vodi v profesionalno izolacijo in v pomanjkanje stalnih povratnih informacij in učenja, ki je neločljivo povezan z odnosi s kolegi in supervizorji v urbanih območjih. (Helbok, 2006: 37)

Predpostavlja se, da je v ruralnih območjih več izgorelostnega sindroma med socialnimi delavci zaradi pomanjkanja mej med osebnim in profesionalnim življenjem in zaradi tega, ker se socialni delavci lahko počutijo, kot da imajo celotno breme in odgovornost skupnosti na svojih ramenih. (Helbok, 2006: 37)

Ni potrebna pozornost samo na odnos med socialnim delavcem in uporabnikom v ruralnih območjih, ampak tudi na odnos med dvema uporabnikoma, ki se poznata med seboj in hodita k istemu socialnemu delavcu, ali pa socialnemu delavcu, ki nudi svetovanje prijatelju njegovega prijatelja ali otrokom prijatelja in v drugih podobnih situacijah s tretjo znano osebo. (Helbok, 2006: 42)

Raziskava v ZDA (Helbok, 2006) je pokazala, da se strokovnjaki poklicev, ki pomagajo, v ruralnih območjih večkrat kot v urbanih območjih spopadajo z etičnimi dilemami, predvsem povezanimi z dvojnimi odnosi. Težko ohranijo uporabnikovo zaupnost in se ukvarjajo s težavami, ko so tako vidni vsem, saj nekateri uporabniki vedo zelo veliko o strokovnjakovem osebnem življenju.

Mislim, da moramo o možnosti dvojnega odnosa, ki se lahko razvije, opozoriti že na začetku pri vzpostavljanju socialno delovnega odnosa. Morda se že pri dogovoru o sodelovanju lahko pogovorimo, da če bo kadarkoli bližina ali oddaljenost oz. nedostopnost socialnega delavca predstavljala problem, lahko uporabnik to motnjo takoj javi in se o tem lahko vedno pogovorita po načelu tukaj in zdaj. Pomembno se mi zdi, da težavo dvojnega odnosa rešujeta tukaj in zdaj, v sedanosti, in tako kot bi socialna delavka ali socialni delavec in uporabnik reševala problem, skupaj soustvarjata uresničljive izide njunega odnosa. Pri definiranju problema sodelujeta oba, tako socialna delavka/delavec kot uporabnik po načelu instrumentalne definicije problema. Tako socialna delavka, socialni delavec upošteva koncept etike udeležnosti, saj ne določa sama, sam, kaj je potrebno narediti, ampak skupaj z uporabnikom raziskujeta, kaj lahko naredita iz »zakaj« v »kako«, usmerjena sta na rešitev, na male, uresničljive korake, ki lahko privedejo do cilja, torej da sta z odnosom, ki ga imata, zadovoljna oba, imata primerne meje odnosa, ki jih oba spoštujeta, in tako lahko delata na primarnem problemu naprej. Vriesov koncept osebnega vodenja je v dvojnih odnosih prav tako pomemben, pravzaprav se ravno zaradi osebnega vodenja lahko sploh razvije dvojen odnos, na primer prijateljski, saj se socialna delavka, delavec odziva osebno, empatično, podeli svoje izkušnje. Prav tako se lahko pri dvojnem odnosu opremo na koncept znanje za ravnanje Rosenfelda (1993), saj lahko znanje in izkušnje, ki jih imamo o dvojnih odnosih, podelimo z uporabnikom. Pomembno je torej, da opredelimo vlogo, ki jo imamo kot socialni delavci, in kasneje zmeraj preverjamo definicijo vloge. Socialni delavci se znajdejo sredi konteksta pomoči, v katerem so lahko prijazni in prijateljski, kar pa še ne pomeni, da se razvije prijateljski kontekst v smislu, da se razvije pravo prijateljstvo.

2. PROBLEM

Za dvojne vloge v socialnem delu sem prvič slišala na predavanju ameriške predavateljice dr. Lois Bosch v okviru poletne šole (leta 2008) na naši fakulteti. Tema me je takoj pritegnila in sem hotela raziskati in vedeti o dvojnih vlogah še kaj več, saj se na fakulteti v okviru učnega programa nismo o tem nič pogovarjali. Pobuda za raziskavo je prišla tudi od moje mentorice, ki je v stiku z ameriškimi profesoricami v Minnesoti in so želele raziskati dvojne vloge in različni kulturi primerjati med seboj.

Cilj raziskave je proučiti, kako tvegane se nasploh zdijo dvojne vloge v socialnem delu za delo socialnih delavcev, za njih in za uporabnike ter za socialnodelovni odnos. V raziskavi se osredotočam tudi na težave, ki so jih imeli socialni delavci zaradi dvojnih vlog in kako so jih reševali ter kateri so pozitivni in kateri negativni vidiki dvojnih vlog v socialnem delu.

Vprašanja, ki jih bom raziskala, so:

- Ali socialne delavke/delavci poznajo pojem in koncept dvojne vloge, dvojnega odnosa?
- Kako pomembna se jim zdi problematika dvojnih odnosov in kako po njihovem mnenju dvojne vloge vplivajo na uporabnike, na njih in njihov socialnodelovni odnos?
- Kako pogosto se socialne delavke/delavci znajdejo v dvojnem odnosu?
- Kakšne težave so socialne delavke/delavci imeli zaradi dvojnih vlog in kako so jih reševali?
- Kateri so primeri dvojnih vlog, v katerih so socialne delavke/delavci dobro ravnali in kateri so primeri dvojnih vlog, v katerih socialne delavke/delavci niso ravnali spretno?
- Kako težavne in zahtevne so za socialne delavce situacije dvojnega odnosa?
- Kateri so pozitivni in kateri negativni vidiki dvojnih vlog v socialnem delu?
- Ali bi želeli socialne delavke/delavci več izobraževanj na temo dvojnih odnosov?
- Kako socialne delavke/delavci ocenjujejo, da dvojni odnosi ogrožajo (povečujejo tveganje za) njihovo strokovno delo?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo opravila, je eksplorativna. Podatke sem analizirala z eno od metod kvalitativne analize, zato je moja raziskava kvalitativna.

3.2. Spremenljivke

Seznanjenost s pojmom

Pomembnost problematike

Izkušnje z dvojnimi vlogami

Postavljanje meja v odnosih

Sprejemanje daril

Dajanje osebne mobilne telefonske številke

Odzivanje na vabila

Težave dvojnih vlog

Reševanje dvojnih vlog

Pozitivni vidiki dvojnih vlog

Negativni vidiki dvojnih vlog

Primeri dvojnih vlog

Izobraževanje o dvojnih vlogah

Etičnost dvojnih vlog

3.3. Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument je nestandardiziran odprti intervju. Opravila sem intervjuje z desetimi socialnimi delavkami, vse so zaposlene na centrih za socialno delo. Vprašanja so se nanašala na seznanjenost s pojmom dvojne vloge, na izkušnje z dvojnimi vlogami, njihove težave s tem in reševanje le-teh, pozitivni in negativni vidiki dvojne vloge in na etičnost dvojnih vlog. Vsi intervjuvanci so dobili enaka vprašanja, podvprašanja pa so bila glede na temo pogovora različna.

3.4. Populacija in vzorčenje (subjekti)

Populacija so vsi socialni delavci, ki aktivno delajo kot socialni delavci in se zato lahko srečujejo z dvojnimi vlogami. Vzorec pa je 10 socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo v Ljubljani, na Vrhniki, v Grosupljem in Kamniku. 9 socialnih delavk dela na področju rejništva, 1 socialna delavka pa na področju skrbništva in postpenala. Vzorec je priročen, saj so bile socialne delavke namerno izbrane in povabljene k sodelovanju, ker sem eno od socialnih delavk poznala so mi bile tako lažje dostopne. Gre za neslučajnostni vzorec, saj niso imeli vsi socialni delavci in delavke enake možnosti, da bi sodelovali pri raziskavi.

3.5. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala v času od 8. 3. 2010 do 26. 3. 2010. Po pomoč sem se obrnila na znanko, socialno delavko, ki je zaposlena na enem izmed centrov za socialno delo v Ljubljani, in sem jo prosila za kontaktne osebe – socialne delavce, ki bi bili pripravljeni sodelovati pri moji raziskavi. Svojim kolegom je poslala prošnjo po elektronski pošti in jaz sem jih poklicala ter vprašala, če bi želeli sodelovati. Tako smo se dogovorili za intervjuje na njihovih delovnih mestih, na centrih za socialno delo. Vse intervjuje, z izjemo enega, sem snemala na diktafon s predhodnim dovoljenjem sogovornic, doma pa sem jih v celoti pretipkala. Posamezen intervju je povprečno trajal trideset minut.

3.6. Obdelava in analiza podatkov

Analizo empiričnega gradiva sem opravila s kvalitativno analizo. Vse podatke sem najprej po zvočnem zapisu z diktafona pretipkala.

Izsek prepisa enega izmed intervjujev:

Intervju 1: Jana Č.
32 let dela kot socialna delavka

Ste seznanjeni s pojmom dvojne vloge, da se temu pojavu tako reče?

Jaz o tem pojmu nisem z nobenim govorila, tudi zelo slabo poznam ta pojem, nisem kaj prebirala strokovnega na to temo. Bolj si po svoji pameti razlagam. Dvojnost razumem že kot problematično stanje (mogoče narobe razumem, ampak tako razumem) ali kot stanje kjer lahko pride do enih večjih zapletov, ni nujno, da pride, lahko pa, odvisno kaj sami naredimo s tem stanjem.

Torej se vam zdi ta problematika zelo pomembna?

Meni se zdi ta problematika zelo pomembna, da niti še ni izkušenj, da bi se kaj dosti govorilo na to temo, se v stroki vsaj pri nas, niti ne na delovnem mestu, mislim, pa da nekaj kar se nam zdi lahko nekaj obrobnega lahko sploh ni tako obrobno.

Ste se že znašli v dvojni vlogi? Romantični, prijateljski, poslovni?

Ne, v romantični se nisem, to mislim, da sem lahko vesela, ker se mi zdi, da bi mi bilo to lahko zelo naporno, zapleteno, lahko tudi nevarno, tudi tako, kot imam jaz asociacijo na to, tudi ne morem reči v prijateljskem smislu, da bi bili zdaj eni prijateljski odnosi pa iz tega potem skušali biti delovni odnosi, to ne. Govorim kot o meni, kot o socialni delavki in uporabniku kot iskalcu pomoči. Se pa spomnim ene situacije, ki bi lahko bila dvojni odnos, in je bila tudi v nekem delu zapletena dvojna vloga. Moja naloga je bila spremljanje rejništva otroka, za katerega pa sem potem kasneje, ko sem se z mamo srečala, ugotovila, da je to sin moje sošolke iz osnovne šole. Jaz sem se takrat spraševala, kako naj ravnam, nekako sem v tej situaciji ostala, če bi bilo pa to danes, bi bolj glasno ali pa še s kom drugim predebatirala ali sem jaz tista, ki to spremlja, ali je bolje da je to kdo drug. Čeprav ni šlo za odnos, ki bi bil prej ali konflikten ali označen z neko slabo konotacijo. Dobro je bilo, da me je ta mami od tega fanta sprejemala, ker sva imeli dober odnos že v osnovni šoli in je to delovalo na to, da ta situacija ni postala konfliktna, ampak je mogoče še v pozitivno smer delovala. Lahko pa ne bi bilo tako.

Kakšne občutke ste pa imeli ob tej situaciji?

Na začetku sem imela kar ene občutke strahu, sploh ko sem to sprejemala in ugotovila. Spomnim se, da sem kar veliko energije vložila v to, da sem jaz ostala jaz. Še bolj sem mogla ozavestiti, kakšna je moja vloga kot socialna delavka v tem odnosu – enaka vloga kot v drugih odnosih. In kako neke težke situacije, kjer je šlo za to sodelovanje, povedati, govoriti o tem, ravno tako kot z drugimi. Da nisem obšla enih težkih situacij, ki bi jih rada obšla. Tako mislim, da sem morala več napora v to vlagati. Nisem pa čutila, da bi ta moja bivša sošolka imela večjo zaporo (ne vem, lahko se motim), ampak mislim, da sem kar prepričana v to, če se spominjam njenega odnosa. Je zaupala, je govorila o sebi. Potrebovala sem se prizemljiti in premisliti, povedati kako, hkrati pa sem se tudi tako ozavestila, ker je iz mojega rojstnega kraja, da seveda še toliko bolj posebej nisem nikoli omenjala komu od mojih sorodnikov v tem kraju.

Sta v tej situaciji ubesedili z uporabnico, da imata dvojen odnos in kako bo to vplivalo na vajino sodelovanje?

Ne, v bistvu zelo malo, ali pa v enem majhnem delčku. Če se spomnim, toliko en delček, da se počutim nenavadno in nekako, da ne vem, kako bova zdaj sodelovali. To pa sem govorila o tem, da ta moja vloga pomeni, da se ne presega tega, da bo ona v svojem kraju zaradi tega bolj izpostavljena. To kar mene veže na moje delo, je poklicna skrivnost, da o tem ne govorim. To pa sem jaz izrekla. Ampak sem uživala zaupanje, sva tudi skupaj obujali spomine, to je bilo v četrtem razredu. To mi je tudi pomagalo, je bilo tudi pozitivno kasneje, ker sem, ko je ona umrla, in čez par let, ko me je ta fant, njen sin poiskal, sem lahko svoje fotografije iz otroštva iz šole, tudi njemu to podarila in je bil tudi on zelo srečen, ker je imel prekinjen ta odnos in je imel malo, te korenine je imel zelo šibke.

Imate še kakšen primer dvojne vloge, ki bi ga lahko opisali?

Ne spomnim se zdajle, upam da to ni kakšna blokada. Zdaj, kaj je meja, ne spomnim se zdaj nekih negativnih izkušenj. Ne vem koliko je pa to spet dvojna vloga, je dvojna vloga, ker sem bila kot mama, in sem pred kratkim babica postala in moja svakinja in sin nista poročena in delam tudi na priznanju očetovstva. Ampak to je bilo zgolj upravno administrativno delo, tako da ne morem z nekimi strokovnimi vsebinami povezovati. Pri meni sta podala izjavo, onedva sta imela tukaj privilegij, da sta tukaj uredila, sta hitro prišla na vrsto, ni se bilo treba dogovarjati.

Nato sem iz celotnega zapisa posameznega intervjuja naredila izbor relevantnih delov besedila glede na predhodno izbrane kategorije in določila enote kodiranja s podčrtavanjem.

Primeri izbora relevantnih delov besedila in določitve enot kodiranja:

Ste seznanjeni s pojmom dvojna vloga in kje ste se z njim seznanili?

Ja, sem seznanjena. (01) Jaz razumem dvojno vlogo v tem, da ne razmejiš svojega strokovnega dela z osebnimi poznanstvi ali pa s svojim osebnim življenjem. In da se lahko potem spletejo tudi prijateljske vezi, ljubezenske, poslovne, vse kar paše v ta drugi del izven tega strokovnega delovnega okvira v centru.(02) S tem pojmom sem se seznanila s tem ko imamo mi že na našem centru jasno zasnovano, tako je že 24 let, odkar sem bila tukaj kot pripravnica, da če si bil ti doma iz nekega območja... ker včasih je bila polivalenca – to pomeni, da je bilo delo razdeljeno tako, da si imel določeno območje in vse težave iz določenega območja. In je bilo že v osnovi tako, da če si bil ti slučajno iz tega konca doma, nisi mogel imeti iz tega območja, ampak iz kakšnega drugega. Ali pa če si poznal stranko, pa si rekel: tega človeka pa jaz poznam, tega primera pa ne morem jaz voditi. In to je bilo vedno upoštevano, čisto od samega začetka. So te stvari razmejene.(03)

Kako pomembna se vam zdi problematika dvojnih vlog?

Meni se zdi to zelo pomembno, da imaš razčiščeno. Življenje je zapleteno, je prepleteno, ampak nekako moraš imeti jasno razmejitev. Če imaš jasno razmejitev, potem ne zaideš v te težave – če imaš pri sebi te meje.(04) Da ko ti ugotoviš. Da tudi zaradi same stranke je verjetno neprijetno, da ti bo oseba, ki te pozna kot znanca, prijatelja tukaj reševala ene take situacije, ki jih mogoče ne bi želela. Če pa bi želela imajo pa spet drugačna pričakovanja, kakor pa so lahko upravičene.(05)

Kako pa postavljate meje v odnosu do uporabnikov?

Jaz sem tak, dosti razmejen človek. Že na splošno imam rada stvari jasne. In jaz se držim svoje vloge. Meni je pomembno pri razmejevanju na splošno, tudi pri mojem delu ne glede na dvojno vlogo, tudi sicer moraš biti razmejen od problema uporabnika, da nekako znam ločiti, kaj je problem uporabnika in kje mu jaz lahko pomagam, da bo ta problem razrešil.(06) Da delujem bolj v smeri tega, kaj, kako, na kakšen način bo ta uporabnik izkoristil svoje vire, da bo lahko prišel do take rešitve, da bo za njega uporabna. Ne dajem mu nobenih upanj, da je kakšna čudežna rešitev ali pa da imam jaz kakšno čarovniško moč, da bo šlo to po hitrejši poti ali pa na lažji način brez kakšnega truda.(07) Tega, da pa bi bila v dvojni vlogi, v takem položaju, tega si pa jaz tudi ne dovolim. Preprosto imam te stvari razmejene. (08)

Ste se že znašli v dvojni vlogi?

Ne, nisem prišla do te situacije ne. Ker je tudi sama organizacija dela taka, da nam pomaga pri tem.(09) Če pa se name obrne kakšen znanec, prijatelj iz zasebnega življenja, iz tega kroga, pa jaz vedno rečem: lahko prideš sem, sem in tja, kej več pa jaz ne morem. Pač povem mu, kje lahko te stvari ureja. Napotim ga k drugim osebam. (10)

Posameznim podčrtanim delom besedila sem nato pripisala zaporedno številko in jih vnesla v tabelo glede na kategorijo, kateri besedilo pripada.

Primer kodiranja izjav:

Tabela št. 3.1.: Primer kodiranja izjav pri kategoriji Postavljanje meja v odnosu

V naslednjem koraku sem izjave razdelila še v podkategorije glede na vsebinsko sorodnost pojmov.

Primer ureditve izjav po kodah in združevanje v podkategorije:

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_05	Ne. Mobilnega službenega telefona nimam. Je pa res, da se je tudi že zgodilo, da sem klicala z osebnega telefona	Nedosegljiva na mobilni telefon
1_06	Drugače pa osebnega telefona ne dajem.	Nedosegljiva na mobilni telefon
1_07	Ja, za novo leto mi kakšno malenkost prinesejo, in da, sprejemem, ampak to so malenkosti. Bonboniere, sladkarije, ker so bili zadovoljni z mano, z delom, smo karkoli dobro rešili, tako da ja, tisto sprejemem.	Sprejemanje daril
1_08	Odvisno kako je, ne, na kosilo še nismo šli.	Vabila na kosilo in kavo
1_09	Smo pa že šli s temi našimi uporabniki, mladostniki na kavo in smo se tudi kakšne stvari tam pogovorili. Ja, to smo pa tudi že šli.	Vabila na kosilo in kavo
2_03	Mislím, da se z leti naučiš, zelo dobro naučiš, zdaj ne vem, kako vas sedaj opremijo na študiju s tem, mislim pa, da je to zelo od človeka odvisno, kako zna nekdo mejo postaviti. Seveda moraš biti empatičen do klienta, stranke. Vendar pravo mejo postaviti, da te stranka ne potegne v svojo mrežo, razreševanje, čustvovanje izven institucionalnega je pa včasih težko.	Subjektivne meje

2_05	...stranka te hitro prežame s svojimi težavami izven tega okrilja ali pa stopi s tabo v tak bolj več kot empatičen odnos. In tukaj moraš dati vedeti o distanci. O službenih zadevah se pogovarjamo tukaj in če se srečamo zunaj na fitnesu, se pogovarjamo o drugih stvareh. Ali pa ko se srečamo v trgovini, se pogovarjamo o življenjskih zadevah, izven teh strokovnih zadev. Tako da tukaj je potrebno dati mejo.	Subjektivne meje
------	--	------------------

Tabela št. 3.2.: Primer ureditve izjav po kodah in združevanje v podkategorije pri kategoriji
Pozitivni in negativni vidiki dvojnih vlog

A. Pozitivni vidiki		
1_11	...da se še toliko bolj potruđiš za tisto stvar, glede na to, da ga poznaš, recimo. Se potruđiš na vse možne načine, ne vem. Ker ga poznaš, raziščeš vse možnosti, ki obstajajo, in mu hočeš dobro. Da ni zgolj samo tisto, kar je po zakonu ali pa kar si dolžan, ampak mogoče še kaj več. Če se da, če je možno, zdaj odvisno od situacije in zakaj gre. Včasih je možno, včasih ni.	
4_14	Jaz vidim bolj negativne vidike dvojnih vlog. Morda je tudi v neki točki en plus ta, da se ljudje bolj odprejo. Imela sem en primer, ko sta prišla na informativni razgovor za posvojitev in on je bil moj bivši učenec. Tak fejest fant je bil takrat, poznala sem ga v pozitivni luči. In mu je bilo prijetno, ko je videl, da ga iz tistih časov poznam. Tako je vedel, da ima recimo en plus pri meni. Vendar sem imela še vedno distanco do njega. Pomembno je, da ne greš predaleč, da se pravi čas ustaviš.	
5_27	Ja, vidim pozitivne. Če ostanem pri prejšnjem primeru, ko je bila moja sošolka iz osnovne šole uporabnica – ko pogledam nazaj, mislim, da je bilo to zelo pozitivno. Ampak seveda je bilo treba tako, da sem jaz vodila odnos in da sem vedela, zakaj ga tako vodim. Čeprav je šlo verjetno bolj na neki podzavedni ravni kot zavedni. To je neka izkušnja, ki jo prineseš tudi iz svoje družine. Jaz verjamem, da tukaj sva lahko ravno zaradi tega ker sva imeli prejšnji odnos, je imela neko zaupanje v mene in je bila bolj pripravljena sodelovati. Da je šla z manj odpora v to. Tudi govorila je kasneje o tem.	
5_28	Lahko je dvojna vloga, ena nadgradnja enega odnosa, delovnega odnosa, ki postane en bolj, še bolj človeški odnos. Dejansko je šlo za eno dolgoletno spremljanje in je ta oseba, ki živi z zelo majhno mrežo, ki jo ima, je čutila eno sprejetost sebe kot človeka.	
6_17	Vzpostavljen je že en odnos, ga ni treba čisto od začetka graditi, to je lahko plus ali pa minus.	
7_17	Mislim, da jih ni.	
8_19	Če si kolega s strokovnim delavcem na drugem centru, ti kakšno stvar prej naredi, dobiš prej informacijo, tudi na policijski postaji smo z eno policistko na pol v prijateljskih odnosih, pa se mi zdi, da se veliko več stvari zmenimo, da smo veliko bolj učinkoviti.	
9_28	Mogoče bi bilo laže nekomu začeti pogovor ali pa težave predstaviti.	
10_15	Ali so? Nisem razmišljala o tem.	
10_16	Čeprav je upravni postopek, pa si imel že prej odnos, je to z nekaterimi laže. Ker razumejo, če znaš to dobro ubesedit, vejo da si zdaj v drugi vlogi. Ampak, če si imel prej en tak dober odnos v eni drugi zadevi, včasih tudi kakšno stvar lažje	

	spelješ. Če si prej delal osebno pomoč, prvo socialno pomoč ali v skupini, imajo potem nekateri tudi upravne postopke, pa če smo imel tam neke take dobre odnose, potem je lahko tudi tako, da ta neprijetna zadeva teče po enem »fer« odnosu. To sprejmejo, te razumejo, da si zdaj v eni drugi vlogi, da to tako moraš.
B. Negativni vidiki	
1_12	...mogoče da ni tako kot je uporabnik pričakoval, da bi se dalo rešiti.
1_13	Ali pa recimo, če se poznata in da bi pričakoval nekaj več od tebe, pa ti kljub vsemu ne moreš, ali če je tak zakon ali ne vem. Da mu nisi ustregel v taki smeri kot je on pričakoval.
1_14	Na mojem področju verjetno niti ne, si ne predstavljam, verjetno bolj na kakšnih denarnih socialnih pomočeh. Bi kakšen rekel: ja, pa dej mi, saj se pozna, pa kakšen hoče, da greš malo mimo zakona. Mogoče pri denarju ljudje več poizkusijo, na kakšne načine pa s podkupovanji.
2_24	Ne vidim kakšnih blaznih pozitivnih stvari. Ne negativne, no seveda bolj negativno, ni fajn, dvojna vloga ni dobrodošla, ni dobrodošla v nobenem primeru. In moraš dati tudi stranki vedeti svoj položaj. Ker te začne spoštovati če ji daš vedeti svoj položaj.
3_18	Ja, to je odraz ene zrelosti. Če ti z otrokom prijateljuješ, potem ni prepričan, kdaj boš imel katero vlogo. Enkrat si prijatelj, pa ti zaupa, drugič ga pa ven ne spustiš. Isto je s klientom. Če sva midva prijatelja, se jaz ne morem enega zakona držati, sploh mi ni jasno, kako bi lahko to delala.
4_15	Negativno je takrat, ko gre za preveč privatiziranja, se zapleteš, posegajo preveč v intimnost, so pritiski, lahko tudi izsiljevanje.

Na koncu sem oblikovala poskusno teorijo po posameznih kategorijah in jo predstavila skupaj v poglavju Rezultati in razprava.

4. REZULTATI in RAZPRAVA

4.1. SEZNANJENOST S POJOMOM

4.1.1. Nevednost

Pet sogovornic od skupaj desetih je odgovorilo, da tega pojma v tem pomenu besede še niso slišale. Ena sogovornica je dejala, da ni vedela, da se temu tako reče, druga je dejala, da ne ve, na kaj se pojem nanaša. Omenile so tudi, da v strokovni literaturi pojma dvojne vloge še niso zasledile in da se niso s svojimi kolegi/-cami nič pogovarjale o tej temi ter da si pomen-pojma dvojne vloge razlagajo po svoje. Tako so odgovorile na vprašanje, ali so seznanjene s pojmom dvojna vloga:

»Nisem vedela, da se temu tako reče, ja.«

»V bistvu ne. Mislim, ne razmišljam o tem. Tudi v literaturi in pri kolegih tega pojma še nisem slišala. Kot strokovni izraz ne.«

»Jaz o tem pojmu nisem z nobenim govorila, tudi zelo slabo poznam ta pojem, nisem kaj prebiral strokovnega na to temo. Bolj si po svoji pameti razlagam.«

»Dajte mi malo povedat. Drugače nisem slišala še za ta pojem, se pa to dogaja tudi.«

»Ne, mislim, ne vem, v katero smer.«

Torej kar polovica sogovornic še ni slišala za ta pojem, se o njem niso pogovarjale ali pa niso seznanjene, kaj točno pomeni. To je razumljivo, saj se je o tem pojmu s tem pomenom začelo govoriti šele v zadnjem desetletju, predvsem v ZDA.

Prav tako nismo o tej temi ničesar slišali na Fakulteti za socialno delo v tem času, ko sem jo obiskovala jaz, predvidevam, da v preteklih letih prav tako ni bilo ničesar na to temo.

4.1.2. Seznanjenost

Tri sogovornice so se s pojmom dvojna vloga že srečale in ga razumejo v tem smislu, kot sem ga raziskovala. Ena sogovornica je povedala, da se je s tem pojmom srečala že pred štiriindvajsetimi leti na osnovi organizacije dela:

»S tem pojmom sem se seznanila, s tem ko imamo mi že na našem centru jasno zasnovano, tako je že 24 let, odkar sem bila tukaj kot pripravnica, da če si bil ti doma iz nekega območja...ker včasih je bila polivalenca – to pomeni, da je bilo delo razdeljeno tako, da si imel določeno območje in vse težave iz določenega območja. In je bilo že v osnovi tako, da če si bil ti slučajno iz tega konca doma, nisi mogel imeti iz tega območja, ampak iz kakšnega drugega. Ali pa če si poznal stranko, pa si rekel: tega človeka pa jaz poznam, tega primera pa ne morem jaz voditi. In to je bilo vedno upoštevano, čisto od samega začetka. So te stvari razmejene.«

4.1.3. Razumevanje dvojne vloge

Dve socialni delavki, ki sta sodelovali pri raziskavi, sta se opredelili pri vprašanju o seznanjenosti s pojmom dvojna vloga v smislu dvojne vloge stroke:

»Bolj kot o dvojni vlogi stroke. V tem smislu, ko izvajaš storitev in svetovanje. Ko izvršiš ukrep potem pa delaš v vlogi svetovalca. Se pravi, mladostnika namestiš z odločbo v zavod in potem z njim delaš v procesu svetovanja in to je dvojna vloga. V tem pogledu tega pojma se več ukvarjam in doživljam.«

»Ja, jaz razumem dvojno vlogo tako, da smo socialni delavci lahko kot svetovalci, na drugi strani pa kot en represivni organ, ker izvajamo ta javna pooblastila. In smo večkrat v dvojni vlogi, sploh ker je manjši center. Z njim sem se seznanila nekaj na šoli, potem pa na praksi, ko delaš.«

Ena sogovornica je opredelila dvojno vlogo v tem smislu, kot sem jo raziskovala:

»Jaz razumem dvojno vlogo v tem, da ne razmejiš svojega strokovnega dela z osebnimi poznanstvi ali pa s svojim osebnim življenjem. In da se lahko potem spletejo tudi prijateljske vezi, ljubezenske, poslovne, vse, kar paše v ta drugi del izven tega strokovnega delovnega okvira v centru.«

Zanimivo se je osredotočila ena od socialnih delavk, ki je razumela dvojnost že kot problematično stanje:

»Dvojnost razumem že kot problematično stanje (mogoče narobe razumem, ampak tako razumem) ali kot stanje, kjer lahko pride do enih večjih zapletov, ni nujno, da pride, lahko pa, odvisno, kaj sami naredimo s tem stanjem.«

S tem se je tudi dobro dotaknila tanke meje senzibilnosti in subjektivnosti pri tej temi, saj ni nujno, da pride do zapletov, in nato, če vendarle pride do zapletov, je pomembno, kako sami ukrepamo v primeru dvojne vloge, dvojnega odnosa.

4.1.4. Odsotnost razmišljanja o dvojnih vlogah

Veliko socialnih delavk, ki so sodelovale pri raziskavi, še ni razmišljalo o temi dvojnih vlog in sem jim z najavo za intervju šele sprožila določene miselne procese o dvojnih odnosih, dvojnih vlogah. Tako mi je ena socialna delavka povedala, da ne razmišlja o tem:

»Sem slišala, ampak razmišljala pa o tem nisem, kaj je to. Ker skušam biti pri svojem delu profesionalna, se ne spuščam v druge dele. Tako da nisem razmišljala o tem.«

4.2. POMEMBOST PROBLEMATIKE

4.2.1. Zelo pomembna

Štiri sogovornice so dejale, da se jim zdi problematika dvojnih vlog zelo pomembna:

»Problematika dvojnih vlog se mi zdi zelo pomembna, lahko zelo moteča, obremenilna. Situacija pri dvojni vlogi se lahko zelo spremeni. Je en vpliv nate. Moraš se ograditi kar se maksimalno da. Obstaja obojestranska korist, da se ne prepletajo vloge.«

»Meni se zdi ta problematika zelo pomembna, da niti še ni izkušenj, da bi kej dosti govorilo na to temo, se v stroki vsaj pri nas, niti ne na delovnem mestu, mislim, pa da nekaj, kar se nam zdi lahko nekaj obrobnega, lahko sploh ni tako obrobno.«

»Meni se zdi to zelo pomembno, da imaš razčiščeno. Življenje je zapleteno, je prepleteno, ampak nekako moraš imeti jasno razmejitve. Če imaš jasno

razmejitev, potem ne zaideš v te težave – če imaš pri sebi te meje.«

4.2.2. Pomembna

Tri sogovornice so se opredelile, da je ta problematika pomembna, medtem ko se ostale tri niso opredelile glede pomembnosti problematike. Ena od socialnih delavk je navedla, da je pomembno, če pozna koga na sodišču ali pri zdravniku in tako lažje uredi določene zadeve za stranko, uporabnika. Ena od sogovornic pa je dejala, da se pri svojem delu ne srečuje z dvojnimi vlogami, da te problematike ne opaža, verjame pa, da je tega veliko v gospodarstvu in politiki.

Zanimivo je, da nobena od socialnih delavk ni navedla, da se ji zdi problematika dvojnih vlog nepomembna ali manj pomembna. To pomeni, da tej problematiki dajejo kar veliko težo in da je to tema, o kateri se je vredno in pomembno pogovarjati, jo spoznavati, spremljati in se z njo ukvarjati.

4.3. MEJE V ODNOSU

4.3.1. Subjektivne meje

Pri kvalitativni analizi intervjujev sem izoblikovala podkategorijo Subjektivne meje, saj se je v raziskavi pokazalo, da socialne delavke dajejo poudarek temu, kako postavljati meje v odnosu z uporabnikom, predvsem temu, kako zna socialni delavec postaviti meje. In kako je odvisno od socialnega delavca kot enega od subjektov v procesu pomoči, kje so te meje, kako jih postavlja in kako ukrepa pri dvojni vlogi.

Omenjale so, da so lahko prijateljske, imajo topel in sprejemajoč odnos do uporabnikov, da pa vseeno niso njihove prijateljice, kar so tako ubesedile:

»Jaz nimam težav s tem, sem vljudna, imam sprejemajoč, topel odnos s klientom, pa kljub temu ne prijateljski. Če je potrebno, če se nekdo preveč udomači, se pove: jaz nisem vaša prijateljica, ampak vaša strokovna delavka, poskušava rešiti ta vaš konkreten problem, to ubesedim, če je potrebno.«

»Seveda sem empatična, prijazna, razumem stvari, vendar če je to en delovni odnos, soustvarjalen odnos tukaj, to tudi tukaj povem...«

»Opozorim ga na to, kaj se bova pogovarjala, skušam se držati teme, skušam biti razumevajoča, stranki dati vedeti, da ji skušam pomagati. In tudi povem, do kod ji lahko pomagam, kaj ji lahko pomagam, dam ji vedeti, da se bom potrudila, da ji bom pomagala. Tako, da kar se tiče stranke, jaz nimam težav. Da ne bi znala postaviti meje in da bi stranka preveč od mene pričakovala. Običajno ne pričakujejo preveč od mene. Dam jim pa vedeti, da se bom potrudila in imam velikokrat občutek, da mi to uspe.«

»Ja, ampak tudi kar povem, to izrazim, ubesedim. Da pač rečem, da zdajle pač imam to vlogo, da se moram nečesa držati in moram tako delati, ne glede na to, da bi tudi sama kdaj drugače, ampak zakon je tak.«

Na več mestih so socialne delavke omenile, da postavljajo mejo tako, da ubesedijo, kako, kdaj in kaj se bodo pogovarjali med uro svetovanja in kaj se bodo pogovarjali, če se kje naključno srečajo. Torej, če se uporabnik hoče pogovarjati o osebnem problemu, ki ga rešuje pri socialni delavki izven delovnega časa in izven njene pisarne, ko se naključno srečata, mu ona postavi meje:

»Če se na cesti srečamo, se sicer prijetno pogovorimo, ampak če me stranka hoče 'ožet', rečem: pokličite, se bova pogovorili v pisarni. Če me hoče nasloviti z eno temo zunaj enega prostora.«

»In tukaj moraš dati vedeti o distanci. O službenih zadevah se pogovarjamo tukaj in če se srečamo zunaj na fitnesu, se pogovarjamo o drugih stvareh. Ali pa ko se srečamo v trgovini, se pogovarjamo o življenjskih zadevah, izven teh strokovnih zadev. Tako da tukaj je potrebno dati mejo.«

Ena od socialnih delavk je pojasnila, da že na začetku pove, kaj, kako bosta z uporabnikom delala, in v primeru, da se poznata, mu socialna delavka pove, da bo delala enako kot pri vseh ostalih, da ne bo privilegijev ali ugodnosti. To lahko povežem s konceptom dogovora o sodelovanju (Čačinovič Vogrinčič, 2007), kjer se socialni delavci in uporabniki pred začetkom dela dogovorijo o načinu dela, sodelovanja in soustvarjanja, kar morajo zelo natančno ubesediti.

Socialne delavke so izpostavile tudi, kako težko je včasih postaviti meje, da te uporabnik s svojimi težavami povsem ne prevzame:

»...mislim pa, da je to zelo od človeka odvisno, kako zna nekdo mejo postaviti. Seveda moraš biti empatičen do klienta, stranke. Vendar pravo mejo postaviti, da te stranka ne potegne v svojo mrežo, razreševanje, čustvovanje izven institucionalnega, je pa včasih težko.«

»...stranka te hitro 'prežeme' s svojimi težavami izven tega okrilja ali pa stopi s tabo v tak bolj, več kot empatičen odnos lahko. In tukaj moraš dati vedeti o distanci.«

Večkrat se je med intervjuji pojavil izraz distanca, preudarna distanca, ki jo mora socialni delavec vzpostaviti do uporabnika, kljub temu da je na drugi strani prijazen, razumevajoč in podpirajoč v odnosu in izvirnem delovnem projektu pomoči. Ena od socialnih delavk je omenila, da mora kot socialna delavka imeti to distanco, sicer bi pregorela. Na povezavo s sindromom izgorevanja se bom osredotočila pri eni izmed naslednjih kategorij. Spregovorile so tudi o ljudeh, ki pogosto nimajo postavljenih notranjih meja, in če jim socialna delavka, socialni delavec da priložnost, da jim je na voljo kadarkoli in kjerkoli (v primeru, da je dosegljiv na primer na mobilni telefon), lahko slej ali prej začneš izgorevati. Na to se navezuje tudi izjava, ki jo je ena od socialnih delavk dala kot odgovor na eno od mojih vprašanj, da »se mora zavedati, da ni odrešenik tega sveta in da mora živeti svoje življenje«. Prav tako je druga socialna delavka povedala, da ima v življenju poleg socialne delavke še druge vloge (vlogo matere, žene, ...), ki jih mora izpolnjevati, zato mora paziti, da razmejuje med zasebnim in poklicnim.

Ena od sogovornic je izpostavila način postavljanja mej tudi brez ubeseditve:

»In ena naša naloga je, da mu meje postavljamo, brez da mu izrecno poveš, to je ta meja. Že z vedenjem. Je to sporočilo tako, kot ga dobiš v družini z vedenjem staršev. Obnašaš se bolj po tem, kar ti kažejo. In mi smo tudi na nek način tak vzgled. Lahko tudi drugače povemo, da smo hvaležni, da smo se našli. Tudi jaz sem taka, da sem prisiljena to mejo vedno znova iskat.«

Pri postavljanju meja socialnim delavkam pomaga tudi osredotočanje na uporabnikove vire pomoči, torej na koncept delovanja iz perspektive moči (Saleebey, 1997, v Čačinovič Vogrinčič, 2007), oz. kot pravi ena od socialnih delavk:

»Da delujem bolj v smeri tega, kaj, kako, na kakšen način bo ta uporabnik izkoristil svoje vire, da bo lahko prišel do take rešitve, da bo za njega uporabna. Ne dajem mu

nobenih upanj, da je kakšna čudežna rešitev ali pa da imam jaz kakšno čarovniško moč, da bo šlo to po hitrejši poti ali pa na lažji način brez kakšnega truda.«

4.3.2. Vikanje

Kot najpogostejši odgovor, kako postavljajo socialne delavke meje v odnosu, pa so mi odgovarjale, da poleg spoštljivega odnosa še z vikanjem. S tem obdržijo distanco, bolj uraden, formalen odnos. Kljub temu da so prijazne in razumevajoče, jim vikanje predstavlja dobro oporno točko, ki olajšuje postavljanje meja.

Ena od sogovornic je omenila, da seveda svojih rejniških otrok sicer ne vika. Prav tako je ena od sogovornic omenila, da je prej delala na osnovni šoli kot socialna delavka in da zdaj, ko pridejo k njej bivši učenci, te včasih tudi tika, saj jih pozna od malega.

Ena od socialnih delavk pa je glede vikanja povedala:

»Distanco vzpostavim z vikanjem, pri osebni pomoči lahko preide v tikanje, ker se večkrat vidimo – se bolje počutim jaz in oseba, s katero delava. Pri skupinah tudi gremo na tikanje, tudi sami se dogovorimo, ali gremo na tikanje ali vikanje, da potem to teče za vse.«

4.3.3. Sprejemanje daril

Večinoma so socialne delavke odgovarjale, da sprejemajo darila, vendar malenkosti – rože, sladkarije. Veliko jih je reklo, da bi imele raje, da jim ne bi bilo treba sprejemati daril oziroma da ne bi dobivale daril. Večinoma jih sprejmejo, so pa tudi že zavrnile kakšno darilo zaradi narave odnosa in osebe:

»Sem pa že tudi dobila tako, da sem se odločila in rekla: tega pa ne morem sprejeti in tega ne smem sprejeti, ker je bil odnos tak, da to nisem mogla sprejeti, in v tem smislu, da sem lahko pričakovala težave zaradi tega – tudi če je bila to kava, tudi 10dag kave nisem vzela. Seveda sem se vljudno zahvalila in rekla, da to ne smem, ampak sem vedela, zakaj sem to odklonila.«

»Tudi sem že zavrnila, pa ne postavila tega človeka v stisko. Sem rekla, da sem na tem delovnem mestu in da ne bi tega sprejela. Sem pa mu dala vedeti, da sprejemam njegovo zahvalo, da daril pa ne sprejemam.«

4.3.4. Dosegljiva na mobilni telefon

Pomemben vidik pri postavljanju meja je tudi dosegljivost na mobilni telefon. Tri od desetih vprašanih socialnih delavk so za uporabnike dosegljive na mobilni telefon. Ker delajo na področju rejništva in so prehodi iz matične v rejniško družino včasih težki, dajejo svojo telefonsko številko rejnicam, za katere pa tudi vedo, da ne bodo tega izkoriščale in jih klicale zaradi malenkosti ali osebne težave.

Ena od socialnih delavk daje svojo mobilno telefonsko številko tudi na dopise in pravi, da zaradi tega nima težav, nihče je ne kliče izven poslovnega časa, razen če se dogovori, npr. s katero od rejnic.

Ena od sogovornic pa je omenila, da je imela težave že zaradi tega, ker je dala telefonsko številko in jo kličejo v nedeljo zvečer z zadevami, o katerih bi se lahko pogovorili v ponedeljek zjutraj. Druga socialna delavka je dejala, da je v enem primeru dala telefonsko številko in jo je uporabnik nato kar pogosto klical izven delovnega časa in ji ni bilo všeč, počutila se je, kot da prestopa njeno mejo. Ni pa bila dosledna (pri neoglašanju na telefon) in se je nekajkrat tudi oglasila, ker jo je zaskrbelo, kaj je narobe.

4.3.5. Nedosegljiva na mobilni telefon

Šest socialnih delavk je nedosegljivih na mobilni telefon. Razlogi za to so predvsem, da hočejo ločiti svoje privatno in službeno življenje.

4.3.6. Vabila na kosilo in kavo

Socialno delavko večkrat povabijo na kavo kot pa na kosilo. Povabila na kosilo so bolj izjema – zgodilo se je v primeru, da so se vračali z individualne projektne skupine ali so se vračali z ogleda stanovanjske skupine.

Povedale so, da povabila na kavo tudi niso tako pogosta, vendar se povabilu odzovejo in gredo na kavo. Splošno mnenje je, da vseeno lahko ohranijo profesionalen odnos, kljub temu da uporabnik povabi na kavo, saj se meje zaradi tega ne podrejo.

4.3.7. Težave s postavljanjem meja

Izpostavili sta se dve težavi. Težava, ko uporabnik posega v čas izven delovnega časa po telefonu, in težave na splošno v tem smislu, da imajo s postavljanjem meja pogosto težave mlajši strokovni delavci, saj imajo malo izkušenj:

»To mislim, da imajo mladi strokovni delavci s tem težave - imajo manj izkušenj in to je zelo individualno, zelo odvisno od naravnosti od človeka enega in drugega.«

»Včasih imam težavo, ker sem v eni situaciji dala telefon in velikokrat kliče izven mojega delovnega časa. Se želim zelo zavedati, da sem v delovnem času tukaj in da nisem odrešenik tega sveta in doma rabim živeti in želim imeti mejo.«

4.3.8. Podelitev izkušenj

»Kljub temu, da povem kakšno zgodbo iz življenja, ki je za njih mogoče zanimiva, pa pazim na to, da jih ne vabim domov, ali pa prevzemam... recimo če povem zgodbo, jim jo zato, da jih spodbudim, ni to zdaj namenjeno temu, da jaz nekaj sebe predstavljam. Je bolj v smislu svetovalnega razgovora: joj, saj pri nas je bilo tudi tako.«

Pojavi se vprašanje distance oziroma bližine odnosa, ko socialna delavka, socialni delavec podeli svojo osebno izkušnjo z uporabnikom. Pri tem mora paziti, da vedno pove svojo osebno izkušnjo, ki jo je že rešil, predelal, da ne bi prenesel bremena nerešene situacije na uporabnika in da ne bi prišlo do zamenjave vloge. Kot je dejala sogovornica, podelitev izkušenj ne more biti v smislu predstavljanja, izpostavljanja sebe, ampak da povemo zgodbo, primer, ki se navezuje na uporabnikov problem in zaradi česar lahko uporabnik nekaj uporabi za sebe, najde en vir, zgled, nauk ali pa pomiritev v smislu potrditve.

4.3.9. Ruralno območje

Tema, ki se je prav tako izpostavila v intervjujih, je razlika med ruralnim in urbanim območjem dela. Ena od sogovornic je povedala, da odkar se je preselila na ruralno območje, in to območje spada pod isti center za socialno delo, včasih ne gre drugače, kot da se z »domačimi«, lokalnimi uporabniki tika in ima precej prijateljski odnos.

Gotovo je tega v urbanih naseljih, kot so večja mesta, manj, saj se ljudje ne poznajo med seboj v tako velikem obsegu.

4.4. PRIMERI

4.4.1. Odsotnost dvojne vloge

Štiri socialne delavke so dejale, da se še niso znašle v dvojni vlogi.

4.4.2. Pozitivne posledice dvojnega odnosa

Pod to kategorijo sem zbrala primere, za katere se je izkazalo, da so imeli po ocenah sogovornic pozitivne posledice:

»Nisem pa čutila, da bi ta moja bivša sošolka imela večjo zaporo (ne vem, lahko se motim), ampak mislim, da sem kar prepričana v to, če se spominjam njenega odnosa. Je zaupala, je govorila o sebi.«

»Ampak sem uživala zaupanje, sva tudi skupaj obujali spomine, to je bilo v četrtem razredu. To mi je tudi pomagalo, je bilo tudi pozitivno kasneje, ker sem, ko je ona umrla, in čez par let, ko me je ta fant, njen sin poiskal, sem lahko svoje fotografije iz otroštva, iz šole, tudi njemu to podarila in je bil tudi on zelo srečen, ker je imel prekinjen ta odnos in je imel malo, te korenine je imel zelo šibke.«

»Ena gospa je bila dolgo časa članica skupine za samopomoč starejših. Potem smo pa dobili s policije, da je pri njej doma nasilje in tam je bila potem moja vloga malo drugačna. Ampak glede na to, da smo tam več let sodelovali, je bilo meni na en način lažje. Ker sem tudi dobro poznala njo in mi je bilo cel postopek lažje speljati. Tudi ta sklic tima, pogovor z njo, pogovor s povzročiteljem, vse, kar je bilo treba. Na en način mi je bilo lažje. Na enem mestu mislim, da jo je malo presenetilo, ker nisem bila samo na njeni strani, kar je bilo nekako pričakovano, glede na to, da smo imeli prej že

odnos. Ampak je potem tudi ostala do konca na timu (ker je vmes hotela že iti) in se je v redu zaključilo. Še zmeraj sodelujemo.»

4.4.3. Stari znanci

»Moja naloga je bila spremljanje rejništva otroka, za katerega pa sem potem kasneje, ko sem se z mamo srečala, ugotovila, da je to sin moje sošolke iz osnovne šole. Jaz sem se takrat spraševala, kako naj ravnam, nekako sem v tej situaciji ostala, če bi bilo pa to danes, bi bolj glasno ali pa še s kom drugim predebatirala, ali sem jaz tista, ki to spremlja, ali je bolje, da je to kdo drug. Čeprav ni šlo za odnos, ki bi bil prej ali konflikten ali označen z neko slabo konotacijo. Dobro je bilo, da me je ta mami od tega fanta sprejemala, ker sva imeli dober odnos že v osnovni šoli in je to delovalo na to, da ta situacija ni postala konfliktna, ampak je mogoče še v pozitivno smer delovala. Lahko pa ne bi bilo tako.»

»Čeprav ni prišlo do enega končnega stanja, ampak pač do tega, da je bil to en moj bivši sošolec, pa smo morali urediti skrbništvo za njegovo mamo in vodiš postopek z nekom, ki ga posredno poznaš že celo življenje. Ni pa šlo za neko nadaljevanje, da bi se službeni del prenesel na privat življenje.»

»En primer se spomnim, da je iz drugega centra, ko bi lahko rekla, da je to tudi dvojna vloga, čeprav mislim, da je bilo v redu vodeno. Je imela pa kolegica, ki je sodelovala v projektni skupini za enega našega otroka, ki je v rejništvu. Ona je bila znanka, prijateljica od tete tega otroka, ki je pa tudi sodelovala, ker je mama tega otroka uporabnica psihiatrije in ne zmore sodelovati zaradi bolezni. Njena sestra pa pomaga fantu in je tudi po poklicu učiteljica, taka odgovorna oseba, je pa znanka od tiste strokovne sodelavke iz drugega centra. Ampak tukaj jaz ne vidim, da bi bila kočljiva situacija, glede na to, da se sledi interesom tega fanta. Do sedaj jaz nisem opazila, da bi se kakšna škoda delala.»

4.4.4. Sosedje

»Meni se zdi predvsem problem to. Naš sosed je vodovodar in on pač, ne prijateljujemo, ampak smo sosedje, v enih klasičnih slovenskih odnosih in tudi če pride k nam kaj popraviti, nam računa, izstavi račun in mi plačamo. Medtem ko je ta isti sosed prišel in povedal, da ima težave s svojim otrokom, da beži od doma in to jaz nisem vedela. Jaz sem ga usmerila potem h kolegici. Ampak je dve uri porabil za to, to je bil klepet. Tako da socialno delo je vedno kot neko prijateljsko, čeprav sem jaz čisto opravila tak svetovalni razgovor, ta PSP doma.«

»Poznala sem iz domačega okoliša eno dekle, takrat je bila še punčka, zdaj je odrasla in so se kasneje odselili. Nato je bila pri meni uporabnica čez 20 let. In mene ona ni prepoznala, jaz pa njo sem. In vem, da če bi me ona spoznala, poznala, bi bila to oteževalna okoliščina, predvsem zanjo. Včasih strokovni delavci rečejo svojim uporabnikom: ja, saj mi se pa poznamo..., pa to ni vedno dobro. Lahko to rečemo in omenimo, da se poznamo, če je brez posledic. Lahko uporabnika spraviš v stisko ali pa te na podlagi tega izsiljuje. Pri dvojnih vlogah moraš dobro oceniti, kdaj kaj reči in kdaj kaj ne reči. In pri tem primeru sem bila tiho in tudi sama sebi postavila mejo.«

»Tudi jaz sem imela primer, ko ..., pa niti nisem poznala ljudi, ampak ker so bili par ulic stran od mene doma, šlo je pa za to, da bi bili radi rejniki sorodniki, sem rekla, da jaz te ocene ne morem delati, glede na to, da sem čisto v bližini doma. In je direktor to razumel in je rekel, da bo to potem druga naredila.«

4.4.5. Sorodstvo

»Ne vem, koliko je pa to spet dvojna vloga, je dvojna vloga, ker sem bila kot mama in sem pred kratkim babica postala, in moja svakinja in sin nista poročena in delam tudi na priznanju očetovstva. Ampak to je bilo zgolj upravno administrativno delo, tako da ne morem z nekimi strokovnimi

vsebinami povezovati. Pri meni sta podala izjavo, onadva sta imela tukaj privilegij, da sta tukaj uredila, sta hitro prišla na vrsto, ni se bilo treba dogovarjati.«

»V dvojni vlogi sem se že znašla, samo sem potem dala naprej. Na primer, če sem morala reševati primer nečakinje, sem dala naprej drugi strokovni delavki.«

»Če sem bila v sorodu ali pa na prijateljski bazi. Do dvojne vloge bi lahko prišlo tudi, če... moja hči je imela določene težave in s to družino se mi zdi, da ne bi hotela, da ji kakorkoli pomagam in smo se dogovorili, da urejajo na kakšnem drugem centru ali pa na našem centru pri nekemu drugemu.«

4.4.6. Dvojna vloga stroke

»Ja. Preko sodišča bom za svetovalca postavljena, osebno bom pa osebno pomoč tudi izvajala. Kar ni združljivo.«

»Potem sem imela situacije, kjer sem bila svetovalka pa je bil kakšen prekršek kasneje, pa sem bila ponovno na drugi strani. Sva se mogla pogovoriti, kaj je zdaj s tem prekrškom, kako boš to delal.«

»Pri oprostitvah vplačil smo bolj v smislu prve socialne pomoči, se pogovarjamo, kako bodo stvari plačali, ko pa pride vloga noter, da se ne bodo sami dogovorili, da ne bodo sami plačevali, je pa odnos malo drugačen, ker gre za en upravni postopek. Se moram držati rokov, držati postopka, je drugače kot v prvi socialni pomoči.«

4.4.7. Odnosi

»Tudi če ima kakšna moja prijateljica kakšno težavo, ji vedno svetujem, naj obiše koga čisto iks. Za katerega vem, da je profesionalen, pa ga jaz ne poznam osebno.«

»Ker imam področje rejništva, lahko rečem tako, da se nasprotna stranka, se pravi starš, če začuti, da podpiraš rejnico, ali da rejnica čuti, da podpiraš starša, imaš občutek, da si v dvojni vlogi. Moraš zato zelo previdno mejo vzpostavljati po strokovnih nalogah, ki jih določa naš zakonik. Tukaj se včasih neprijetno počutim, ko ena ali druga stran začuti. Ampak začutijo jih pa zaradi tega morda, ker imajo svoje težave, ki jih niso pripravljeni, ... ti moraš biti kot en amortizer med enim in drugim. Včasih mama očita, da sem na strani rejnice. Ampak rejnica deluje tako, kot mi želimo, da deluje. In tudi mami da vedeti, da mora nekaj spremeniti in tukaj imam včasih težave. Da pojasnujem naloge stranki in mamam v tem smislu...«

»Jaz sem imela dvojno vlogo tudi pri svoji osebni zdravnici. Zdravnica se je razvezovala in takrat sva to uredili – ona je želela, da to jaz speljem.«

4.4.8. Neformalna srečanja

»Na primer, je stranka v istem kampu kot jaz. In se lahko hitro začnejo prepletati te zadeve. Hočejo do tebe imeti skoraj prijateljski nivo, pa poskušaš držati distanco, jaz jo še zmeraj vikam, spregovorimo kaj o službenih temah, vendar res z distanco. Poskušam.«

»Hoče biti prijateljski, vnaša svoje vsebine. Imam rejnico v istem kampu in želi na tem nivoju delovati, samo ji ne dam blizu, zaradi otrok. Otroci nimajo fajn občutka, če sem jaz prijateljica z rejnico. Oni morajo začutiti, da sem jaz strokovni delavec in da imam nek delovni odnos z njo in z njimi, ne pa prijateljskega odnosa z rejnico.«

»Težko je ločiti. Jaz imam recimo eno družino, ki je rejniška družina, hkrati so pa moji otroci sošolci od otrok te družine in smo se srečevali na piknikih in podobno. In tam so se začele vzpostavljati ene prijateljske vezi, čeprav ne tako zelo, pač smo se srečevali na nekih neformalnih srečanjih. Zdaj ko otroci ne hodijo več v šolo, imam z njimi strogo profesionalen odnos. Jaz se

še vedno z njimi vikam. Tudi ni problem v tem, da kaj povem, kako so naši otroci, pa kako so njihovi – kljub temu lahko en profesionalen odnos vzpostavimo. Se mi zdi, da to ni dvojna vloga, je vsem jasno, da ne bomo šli skupaj na dopust, na večerje hodili. Ampak kljub temu, da lahko govorimo o nekih dogodkih iz privatnega življenja, mislim, da to ni dvojna vloga, da je lahko še kljub temu profesionalen odnos. Ne vem, če prav razmišljam.»

4.4.9. Sprejemanje denarja

»Sem se pa znašla v eni situaciji, to je bilo pa edinokrat, ko sem sprejela denar. Pred leti, pri eni posvojitvi. To mi je bilo zelo grozno, bilo sem še zelo neuka, sem šele potem pokapirala, to je bilo na začetku mojega dela. Tisti gospod je prinesel, takrat so bile še marke, in jaz sem to kar sprejela, kar sprejela sem v tistem trenutku, brez da bi ..., in smo se poslovili in konec. In meni je bilo potem tako grozno in sem šla k direktorju in sem povedala, kakšna je situacija in da sem jaz to sprejela in da jaz to dam naprej in da želim, da to on ve. Potem se je iz tistega denarja nakupilo ene otroške knjige. Ampak to mislim, da je bila ena taka izkušnja zame, težka. Pač nisem bila takrat večča ravnati s tem in smo se o tem takrat pogovarjali. Sem bila potem zadovoljna, da sem tako naredila.«

»Ravno zdaj imamo eno situacijo, ko imamo prostovoljko (zelo aktivna, pomaga tem otrokom) in je bila v eni situaciji, jaz pa to družino poznam. In uči enega otroka iz svoje pripravljenosti in je prišla k meni, da je otrok prinesel ji denar, kakor da se ji zahvaljuje, in ni vedela, kaj naj naredi. Je res imela neke stroške v zvezi s tem pa neko malico je kupovala in tako. Tako da sem ji rekla, da lahko reče, da je za te stroške in lahko reče: hvala lepa, bom vzela, ker je za te stroške, napiše pismo, se zahvali. Lahko pa enostavno zavrneš, se zahvališ in to zdaj ni več, jaz delam to iz drugih motivov, in je tako naredila in mi je potem prišla povedati, da je zelo dobro naredila, zadovoljna sem, mirna sem. Ta oseba, ki mi je to dala, je bila zelo jezna name, ker sem zavrnila, ampak sem vseeno mirna.«

4.4.10. Romantična dvojna vloga

»Vem pa za eno sošolko, da je kot prostovoljka delala v zaporu in se zaljubila z enim zapornikom, to mi je prvo na misel prišlo.«

4.4.11. Prijateljski odnosi

»Ena zveza je bila prijateljska med dvema rejnicama, pa se ni v redu končalo. Obe rejnici sta si strašansko želeli rejniškega otroka. Ne vem, če niti onedve to vesta, ampak je prišlo do nekega tekmovanja, katera bo prej dobila otroka.«

4.4.12. Otroci

»Zdaj mogoče, ta izkušnja je bila zanimiva – ko sem bila v kriznem centru v Palčici, sem se v dveh primerih zelo navezala na otroke. Takrat sem pa rabila eno supervizijo. Pač, otroci so tam tri tedne in Lana je bila taka luškana, za pojest. In ona je rabila to, se je stiskala k meni in tako. In potem so bili vsi živčni, ko sem jo mogla nosit, ko sem jo jaz toliko nosila. Nisem vzela to kot težavo, ampak tako, kot da sem se mogoče malo preveč navezala. Pri enem fantku, sem ga pa mislila kar v rejništvo vzeti, tako mi je bil ljub. To je bila tudi dvojna vloga. Ampak tam je drugače, si dvanajst ur z njimi, tam spijo otroci, ni tako kot tukaj, ko smo v pisarni. Ko si z otroci, je večja nevarnost, da malo nehaš razmejevati.«

4.4.13. Otroški dodatki

»Se malo neugodno ali pa neprijetno počutim, ko delam otroške dodatke in pridejo družine, ki živijo v našem okolišu, in prinesejo otroške dodatke in napišejo, koliko imajo dohodkov in se počutim malo nelagodno. Čeprav me v bistvu sploh ne zanima, to je meni avtomatika, sploh ne registriram, ko to vnašam noter, ampak vidim, da se oni malo neprijetno počutijo. Ampak temu se pač v takem majhnem kraju ne moreš izogniti. Moje sorodnike ali zelo bližnje reši kolegica, to je ena rešitev. Ker tega je pač toliko veliko, jaz živim tu blizu in v bistvu vse poznam.«

4.4.14. Dvojne vloge v gospodarstvu

»V bivši službi sem se. Sem delala na področju izobraževanja v gospodarstvu, to je bila ena velika trgovska firma. So me marsikdaj kakšni poslovodje skušali s kakšnimi darili mene prepričati, v kar nisem bila prepričana in kar tudi nisem naredila. Dala sem jim vedeti, da daril ne sprejemam, kar se mi je marsikdaj dogajalo. Da me postavljajo v eno situacijo, ki jo ne maram pri svojem delu. Nisem bila kot socialna delavka, ampak kot organizator izobraževanja. To se mi je dogajalo, da so skušali kakšne bolj privatne stike vzpostaviti, kakšno korist organizirati, vendar sem jim pokazala, da me to ne zanima, da je to moja služba, ki jo moram čim bolj profesionalno opraviti. Ne samo zaradi službe, da sem ohranila samo sebe tako, kot sem. Sem se v tej smeri trudila.«

4.5. POZITIVNI IN NEGATIVNI VIDIKI DVOJNE VLOGE

4.5.1. Pozitivni vidiki

Eden od pozitivnih vidikov, ki so ga socialne delavke izpostavile, je, da se toliko bolj potrušiš, če nekoga poznaš, raziščeš vse možnosti rešitve in mu to omogočiš. Da ne dela socialna delavka, socialni delavec zgolj tisto, kar je dolžan po zakonu, ampak da se še bolj potrušiš.

Naslednji pozitivni vidik, ki so ga izpostavile, je, da se ljudje bolj odprejo in se bolje počutijo, ko socialno delavko, socialnega delavca že od prej poznajo. To je dobro ponazorila ena od sogovornic s primerom: *»Imela sem en primer, ko sta prišla na informativni razgovor za posvojitev, in on je bil moj bivši učenec. Tak 'fejst' fant je bil takrat, poznala sem ga v pozitivni luči. In mu je bilo prijetno, ko je videl, da ga iz tistih časov poznam. Tako je vedel, da ima, recimo, en plus pri meni. Vendar sem imela še vedno distanco do njega. Pomembno je, da ne greš predaleč, da se pravi čas ustaviš.«* Podobno izkušnjo je imela druga sogovornica, ki je mamo od rejenca poznala od prej – bila je njena sošolka v osnovni šoli in je dejala, da je zelo pozitivno vplivalo na njun socialnodelovni odnos: *»Ko pogledam nazaj, mislim, da je bilo to zelo pozitivno. Ampak seveda je bilo treba tako, da sem jaz vodila odnos in da sem vedela, zakaj ga tako vodim. Čeprav je šlo verjetno bolj na neki podzavedni ravni kot zavedni. To je neka izkušnja, ki jo prineseš tudi iz svoje družine. Jaz verjamem, da tukaj sva lahko ravno zaradi tega, ker sva imeli prejšnji odnos, je imela neko zaupanje v mene in je*

bila bolj pripravljena sodelovati. Da je šla z manj odpora v to. Tudi govorila je kasneje o tem.»

Naslednji pozitiven vidik, ki ga je izpostavila ena od sogovornic, je, da je dvojna vloga lahko nadgradnja odnosa, socialno delovnega odnosa, ki postane še bolj človeški, saj pri dolgoletnem spremljanju ostaja socialna delavka, socialni delavec eden od redkih akterjev socialne mreže uporabnika in uporabnik čuti, da je sprejet kot človek s strani strokovne delavke, strokovnega delavca.

Pogled na dvojno vlogo še z druge perspektive – na dvojno vlogo kot na poznanstva med strokovnimi delavci, je v tem smislu prepoznala ena od socialnih delavk in poudarila, da lahko nekdo, ki ga na primer poznaš na drugem centru, nekaj hitreje uredi (posreduje kakšne informacije), ali pa na primer, da pozna socialna delavka policiste (kot v primeru ene izmed socialnih delavk) in posledično to pomeni večjo učinkovitost in boljše sodelovanje.

Zadnji predstavljeni pozitiven vidik dvojne vloge je, da je uporabniku lažje začeti pogovor, predstaviti problem, če socialno delavko, socialnega delavca pozna od prej.

Dve sogovornici sta se spraševali, ali pozitivni vidiki dvojne vloge sploh obstajajo, in ena je prišla do zaključka, da pozitivnih vidikov verjetno ni.

4.5.2. Negativni vidiki

Prvi negativen vidik dvojne vloge, ki je bil izpostavljen, je, da socialna delavka, socialni delavec ne more vedno rešiti situacije tako, kot uporabnik pričakuje, kar lahko zadevo pri medsebojnem poznanstvu zelo oteži. Ali kot je socialna delavka povedala: *»...če se poznata in da bi pričakoval nekaj več od tebe, pa ti kljub vsemu ne moreš, ali če je tak zakon ali ne vem. Da mu nisi ustregel v taki smeri, kot je on pričakoval.»*

Drugi negativen vidik je izpostavila socialna delavka in ga ponazorila s primerom: *»Če ti z otrokom prijateljuješ, potem ni prepričan, kdaj boš imel katero vlogo. Enkrat si prijatelj, pa ti zaupa, drugič ga pa ven ne spustiš. Isto je s klientom. Če sva midva prijatelja, se jaz ne morem enega zakona držati, sploh mi ni jasno, kako bi lahko to delala.»* Torej, dotaknila se je neskladnosti vlog pri dvojni vlogi strokovnjaka, saj enkrat socialna delavka, socialni delavec deluje v skladu z zakonom v okviru javnih pooblastil, drugič pa v smislu svetovalca in osebne pomoči. Podobno je dejala druga socialna delavka, da je negativno to preklapljanje, ko si nekaj časa to in nato spet nekaj drugega.

Naslednji negativen vidik je v tem, da če poznaš svojega socialnega delavca, potem pričakuješ, da ti bo on vse rešil. Uporabnik se ne loti reševanja svojega problema, kot bi se, če

socialne delavke, delavca ne bi poznal. Preveč se zanaša na strokovnega delavca: *»... jaz bolj vidim škodo v tem, da se potem ne odločijo za kakšne resne spremembe življenjskega sloga ali kakšno bolj terapevtsko obravnavo. Ampak se potem na nekoga opre, ampak tam ostane, s tem pa ni nič naredil zase dovolj.«* Podobno tezo je postavila druga socialna delavka: *»Če jaz širim, lahko dam napačno podobo o tem, kaj jaz zmorem, da bi rešila npr. neke njegove težave, da bom lahko rešila nekaj, kar on ne zmore. To je eno varanje ali blefiranje sebe, hkrati pa njega, in mislim, da to več ni socialnodelovni odnos. Enostavno ni. Vsak mora vedeti, zakaj sva, on more vedeti, kaj tukaj dobi, in mora vedeti mejo. Da je to moja služba, da bom jaz vložila v vse to, da pa imam tudi jaz svoje meje, svoje življenje, želim svoj mir.«*

Zadnji negativni vidik, ki je bil izpostavljen, je, da lahko pride pri dvojni vlogi do raznih groženj in izsiljevanj. Ena sogovornica je poudarila, da verjetno na njenem področju (dela na področju rejništva) ni toliko izsiljevanj, da pa je verjetno na področju denarne socialne pomoči več groženj in izsiljevanj, saj so v igri denarni transferji in poskušajo ljudje na vse možne načine priti do želenih sredstev.

4.6. TEŽAVE Z DVOJNIMI VLOGAMI

4.6.1. Odsotnost težav

Šest socialnih delavk se je opredelilo, da zaradi dvojne vloge še ni imelo težav, saj so se jim lahko izognile.

4.6.2. Prisotnost težav

Ena socialna delavka je imela težave, in sicer z grožnjami in izsiljevanjem.

4.6.3. Reševanje težav

Težave je reševala: *»V enem primeru s policijo, v drugem primeru pa s pojasnilom, da bom pač zadevo morala predati organom pregona. Ni bila grožnja, ampak pojasnilo. Grožnje po telefonu sem pa ignorirala.«*

4.7. RAVNANJE, REŠEVANJE IN OBČUTKI

4.7.1. Predaja drugemu strokovnemu delavcu

Najpogostejši način ravnanja (in reševanja) z dvojnimi vlogami je predaja drugemu strokovnemu delavcu. Omenile so tudi, da če išče pri njih pomoč nekdo, ki ga poznajo, mu dajo informacije, kje lahko dobi pomoč, same pa mu ne nudijo osebnih pomoči. Uporabnika napotijo k drugim strokovnjakom:

»Nekako se izogibamo nekih prepletanj, vsaj osebnih poznanstev, torej ločimo osebna poznanstva in poklicne vloge. Če rabi nekdo pomoč iz centra za socialno delo, ga jaz ne obravnavam, ga obravnava kolegica. Tako da če pride k meni domov nekdo in ima stisko in se mi zdi, da rabi eno strokovno pomoč, mu uredim, da lahko pride k moji kolegici na centru. Drugače pa z uporabniki, ki pridejo k meni, pa nimam nobenih izkušenj, da bi vzpostavila neke prijateljske vezi.«

»Če pa se name obrne kakšen znanec, prijatelj iz zasebnega življenja, iz tega kroga, pa jaz vedno rečem: lahko prideš sem, sem in tja, kaj več pa jaz ne morem. Pač povem mu, kje lahko te stvari ureja. Napotim ga k drugim osebam.«

4.7.2. Ravnanje z dvojnimi vlogami

Ena od sogovornic je omenila, da si je seveda z nekaterimi uporabniki bliže, vendar takoj ko je socialna delavka začutila, da se je uporabnica preveč približala njenim osebnim mejam, se je umaknila. V tem smislu umaknila, da ni več govorila o osebnih stvareh, v njenem primeru je bila na dopustu, rejnica je v istem počitniškem naselju, in je želela s socialno delavko govoriti o osebnih problemih rejniških otrok. Torej strokovna delavka ni dovolila, da bi se na dopustu pogovarjala o službenih zadevah.

O ravnanju pri dvojni vlogi je ena od sogovornic povedala: *»Potrebovala sem se prizemljiti in premisliti, povedati kako, hkrati pa sem se tudi tako ozavestila, ker je iz mojega rojstnega kraja, da seveda še toliko bolj posebej nisem nikoli omenjala komu od mojih sorodnikov v tem kraju.«* Na tem mestu se je socialna delavka dotaknila tudi problema, ki je navzoč v ruralnih območjih, ali v primeru, ko dobro poznamo nekoga, ki stanuje blizu. Vedno kadar gre za take situacije, je potrebna posebna previdnost in diskretnost, sogovornice so tudi omenile, da se vedno počutijo malo neprijetno, ko imajo uporabnike, ki so sosedi ali živijo v njihovi okolici.

»Ja, jaz mislim, da kjer igraš dvojno vlogo, da prideš v situacije pri poslu, ki jih ne moreš speljati. In to je škoda za ustanovo, kjer si zaposlen. In lahko tudi zate. Preveč se zapleteš, lahko izkoriščajo, grozijo. Pri meni je tako, da sem pri otrocih izključno jaz tista, ki se za njegovo dobro borim in tukaj mora biti absolutno čist odnos. Tukaj ne gre tako, da bi me ena rejnica podkupila, da bi ji takega in takega otroka jaz dala. Slej ko prej se to izkaže, da je to zgrešeno, zelo narobe, kaznivo, ...« V nadaljevanju sva govorili o tem, da so socialne delavke, posebej na rejniškem področju, pod lupo nadzorstvenih institucij in tako sploh ne gre, da bi imeli socialni delavci dvojne vloge. Podobno je druga sogovornica dejala o ravnanju z dvojnimi vlogami: *»Moje delo je ves čas zelo pod lupo, in staršev, in rejnikov, in vodstva centra in varuha človekovih pravic in inšpekcijskih služb... tako da tukaj ne more biti dvojne vloge. Tukaj bi bilo tudi zelo narobe, da bi tak človek delal.«*

Ena od socialnih delavk je omenila, da pri dvojni vlogi ravna tako, da na začetku druge vloge pove, kako bodo sedaj sodelovali in da bo sedaj malo drugače, da bodo sodelovali na drugačen način.

4.7.3. Ravnanje, odvisno od osebnosti

Več sogovornic je omenilo, da je ravnanje in postopanje pri dvojnih vlogah predvsem odvisno od osebnosti in izkušenj, »kilometrine« socialne delavke, socialnega delavca. Pomemben dejavnik je tako tudi starost socialne delavke, socialnega delavca, saj je ena socialna delavka omenila, da se sedaj, ko je starejša, lahko veliko bolj celostno posveti poklicu, ker so njeni otroci odrasli.

Predvsem se mi pa najbolj pomemben dejavnik pri spoprijemanju z dvojnimi vlogami zdi uravnotežena osebnost socialne delavke, socialnega delavca, ali kot pravi ena od sogovornic za strokovne delavce, ki imajo pri tem težave:

»Jaz mislim, da so to ljudje, ki ne znajo reči ne, ki ne znajo meje postaviti. Vidijo ta poklic tako, da morajo biti skozi na razpolago, vsem moram pomagati. In potem prideš v en tak položaj, ko sam izgoriš. To ne moreš biti prav zadovoljen, če si samo na razpolago drugim moraš biti ti v dobri kondiciji in da si lahko v dobri kondiciji, moraš biti v ravnovesju, s tem da nekaj daš in nekaj dobiš. V socialnem delu je veliko težkih situacij. Težko preživijo ti ljudje, to je za te ljudi težko, predvsem za te socialne delavce, ki se spustijo v tak položaj, trpijo po moje, po nepotrebnem.« Tu se dotakne sogovornica problema sindroma izgorelosti, do katerega slej ko prej pride v primeru dvojne vloge v kombinaciji z osebno naravnostjo

socialne delavke, socialnega delavca, da mora biti venomer na razpolago, se razdaja in pretirano uslužno pomaga.

Socialna delavka je opozorila na resnost pri delu in to ponazorila s primerom: *»To, da se ti spustiš v ta položaj, po navadi ni prijetno po moje in mora biti za te strokovne delavce zelo težko. To je tako, kot bi profesor ... namesto ... izpit opravljal v predavalnici, da bi šli na kavo. To ne gre, treba je resno opravljati svoje delo in mogoče bi bili tisti študentje zadovoljni, ampak tisti, ki so se učili, ne, tisti, ki se niso. Isto moraš resno vzeti človeka, ki pride k tebi v eni stiski.«*

4.7.4. Supervizija

Pri spoprijemanju z dvojnimi vlogami bi socialne delavke najpogosteje izbrale za pomoč supervizijo.

Nekaj jih je reklo, da še niso imele takega primera, da bi morale težavo v zvezi z dvojno vlogo izpostaviti na superviziji. Omenile so tudi, da včasih, ko še ni bilo supervizije, niso imele nikjer prostora in časa, da bi se o teh relacijah pogovarjali. Na kolegijih so se sicer pogovarjali o njihovem delu, vendar bolj o vsebinskih temah. Sedaj so se pa že navadili na supervizijo in rekle so tudi, da se tudi laže izpostavijo. Ena od opcij je tudi intervizija, vendar so vse prišle do zaključka, da je supervizija vendarle način, kjer lahko bolje razdelaš problem in ga laže rešiš: *»Meni pomaga, da si kaj preberem o tem, kakšno strokovno literaturo, če bi me pa zelo glodal in glodal, bi pa prosila za supervizijo. Imamo tudi intervizije, ampak mislim, da lahko na superviziji še bolj to razdelaš.«*

4.7.5. Občutki

Pri dvojnih vlogah se socialne delavke v mojem vzorcu srečujejo z nemalo neprijetnimi občutki:

»Od začetka sem bila napeta. Ker vem, da bi bila ona v nelagodnem položaju.«

»Na začetku sem imela kar ene občutke strahu, sploh ko sem to sprejemala in ugotovila. Spomnim se, da sem kar veliko energije vložila v to, da sem jaz ostala jaz. Še bolj sem mogla ozavestiti, kakšna je moja vloga kot socialna delavka v tem odnosu – enaka vloga kot v drugih odnosih. In kako neke težke situacije, kjer je šlo za to sodelovanje, povedat,

govoriti o tem, ravno tako kot z drugimi. Da nisem obšla enih težkih situacij, ki bi jih rada obšla. Tako mislim, da sem mogla več napora v to vlagat.»

»Malo sem bila v neprijetni vlogi. Malo sem se neprijetno počutila. Tudi morda malo spremenila mnenje o njem. Da ne zmore počakati, da pridem v ponedeljek v službo. Ker svojo telefonsko številko sem mu dala z drugim namenom.»

Ena sogovornica je omenila, da se je na začetku svoje poklicne kariere počutila neprijetno, da pa zna zdaj bolje razmejevati.

4.7.6. Ločevanje

»Ob devetih v ponedeljek sva imeli en razgovor, je bil kar zahteven razgovor, in ko je gospa šla, sva kar obsedeli. Sva se o tem pogovarjali, kako se kot socialni delavec – ona dela na ogroženih otrocih in vsaka njena zgodba je žalostna – kako se naučiš v petek zaključit, zapret vrata. In potem v ponedeljek imam kar malo težavo, tam do ene desetih se kar malo sestavljam. Ampak to je način preživetja, če bi vse stranke in vse nosil domov, tako v duhovnem smislu, v miselnem, in če ne bi znal tega razmejiti, te poje. Po moje ne zdržiš, če bi zelo mešal te dvojne vloge.»

4.7.7. Zavedanje dvojnih vlog

Ena od sogovornic je omenila, da se ji zdi, da se dvojnih vlog čedalje bolj vsi zavedajo in da vedno več strokovnih delavcev zna bolje ločevati med zasebnimi in poklicnimi stvarmi.

4.7.8. Strokovni tim

Eden od načinov ravnanja z dvojnimi vlogami je tudi pomoč, ki jo dobi strokovni delavec v svojem strokovnem timu, kjer lahko tudi situacijo z dvojno vlogo predstavi in dobi podporo, kot je povedala ena od sogovornic.

4.8. ETIČNOST DVOJNIH VLOG

4.8.1. Etični kodeks

Glede etičnega kodeksa so večinoma odgovarjale, da ga premalo berejo in se nanj opirajo in da sploh ne vedo, kaj točno piše glede dvojnih vlog v etičnem kodeksu. Ena od sogovornic je povedala, da je v neki situaciji nekaj časa nazaj kar redno prebiral etični kodeks in ji je pomagal, pa se ni spomnila, v kateri situaciji je to bilo.

Veliko jih je reklo, da skušajo imeti etični kodeks ponotranjen in skušajo ravnati po njem in da je dobro, da ga razumeš celostno, predvsem pri dvojnih vlogah:

»No saj, tukaj ta teoretična izhodišča ti pomagajo, če si jih prebereš večkrat, če si večkrat obnoviš to znanje. Zato se mi zdi fino, da bi bila kakšna izobraževanja na to temo, čisto zato, ker ti imaš danes to dirko s časom in obremenjenostjo in lahko potem malo pozabiš nase. To ti pa pomaga, da lažje stvari razmejiš.«

»In da znaš tudi eno z drugim zastaviti. Da ne boš prebral samo enega stavka in pri tistem ostal. Ampak, da boš celostno pogledal tudi ta pogled na dvojno vlogo in da boš pravilno razumel zadevo.«

4.8.2. Vrednote

Dve sogovornici sta poudarili, da je etično ravnanje predvsem odvisno od vrednot socialne delavke, socialnega delavca: *»Sama vsebina dela izhaja iz vrednot, iz človeških vrednot.«* In kot pravi druga sogovornica: *»... jaz ravnam in sem ravnala pri dvojnih vlogah, tako kot se je meni zdelo primerno. Delala sem in še vedno delam, kar se te teme tiče, po eni človeški intuiciji.«*

4.8.3. Etični zadržki

O etičnih zadržkih niso kaj dosti povedale. Ena sogovornica je dala primer, kjer ima manjši etični zadržek, ne bi ga pa izpostavljala na superviziji: *»Zdaj ko sem tega zapornika omenjala, on nima drugih svojcev in se name obrne, da mi piše čestitko za dan žena ali pa za novo leto. Ali je to dvojna vloga ali ne, to ne vem. Mogoče edino ta zadržek, koliko ostati uraden, pa koliko vseeno upoštevati to človeško plat, pa odgovoriti tudi na tako čestitko, kar bi jaz osebno naredila. Ampak zaradi tega, ker imava tak odnos, ne naredim.«*

Druga sogovornica je omenila, da je imela etične zadržke in dileme zaradi dvojne vloge, da pa se ni pri tem opirala na etični kodeks.

4.8.4. Biti etičen

»Etičen moraš biti tudi v tem smislu – poštenega odnosa do njega. Da nekdo, ki bo zapustil center za socialno delo, da je naredil korak k temu, da bo začel reševati svoj problem in ne da ga bo on negoval in negoval, ne vem, deset, dvajset let. Je pa res, da nekateri ljudje težko rešujejo. So ljudje, ki nimajo tega potenciala in ne zmorejo reševati svojih življenjskih težav. Ampak tak človek ima tudi druge standarde o tem, kaj je za njega še ok življenje, kakor pa jaz. In zakaj bi mu jaz vsiljevala svoje poglede, če jih ne zmore niti slišati niti... dobi odpor do tega. Že skoraj kakšnega lahko pripraviš do agresivnih reakcij, če bi ga preveč soočil s tem.«

4.9. IZOBRAŽEVANJE O DVOJNIH VLOGAH

4.9.1. Ni potrebe po izobraževanju

Štiri socialne delavke so ocenile, da za zdaj ne bi potrebovale izobraževanja, saj se s tem ali ne srečujejo, ali pa dobro obvladujejo situacije pri svojem delu. Trdijo, da je supervizija dovolj.

»Kaj pa vem, zdaj ko se s tem niti ne srečujem... po tem ne čutim potrebe za enkrat. Zdaj če bi bila pa kdaj v dilemi, pa je dovolj verjetno kakšna supervizija ali da se pogovoriš s kolegi, intervizija - to pa ja, tudi na našem področju imamo in zelo prav pride.«

»Ne, jaz mislim, da je dovolj, da se to ozaveš, na primer ta intervju, predvsem se mi zdi pomembno, da se imaš možnost na superviziji o tem pogovoriti. Ne vidim potrebe. En zdrav človek itak zna te vloge razmejiti, fajn, da se o tem malo pogovarjamo. Ampak če ne bi imel te stvari poštimate, ne vem, kako bi sploh lahko opravljal tako odgovorno delo, ko imaš človeško življenje v rokah. Tudi sam ne preživiš.«

»Se mi zdi, da v okviru supervizije kar lahko rešimo, tako da o kakšnih dodatnih izobraževanjih nisem razmišljala. Pravzaprav pa tudi malo poznam te stvari. Mogoče bi bilo pa zanimivo slišati.«

»Ne, mislim, da jih jaz ne potrebujem. Potrebujem druga izobraževanja, kar se tiče pa dvojnih vlog, pa ne. To se mi zdi, da mi je praksa veliko dala. Mogoče ne toliko na centru, mnogo več prakse na tem področju sem pridobila v gospodarstvu.«

4.9.2. Potreba po izobraževanju

Šest socialnih delavk je izrazilo potrebo po izobraževanju o dvojnih vlogah:

»Ja, to se mi zdi čisto smiselno. Vzpostavljanje spoštljivega odnosa s stranko. Sprejemanje stranke in ta spoštljivost. In da na ta način lahko vzpostavimo delovni odnos.«

»Torej več izobraževanj... sploh kakšno izobraževanje, ja, to bi bilo dobrodošlo. Ga še nismo imeli in bi bilo prav, da bi ga imeli in da bi si lahko prebrali kaj strokovne literature na to temo.«

»Ja, mislim, da če bi bilo to, da bi šla. Ker tega nisem še poslušala, slišala. V bistvu sem si bolj te meje nekako tako, kot jaz mislim in verjamem temu, kar jaz mislim, da je prav. Bi mi bilo čisto zanimivo slišati eno strokovno vsebino. Mislim, da bi se marsikaj lahko odprlo.«

»Ja, bi želela. Ker na temo dvojnih vlog izobraževanj praktično ni. Razen tistih drugih.«

»To se mi pa zdi zelo dobro. Da bi se več o tem govorilo, da je seminar, teorija na to temo, potem tudi kakšne delavnice, to bi se mi zdelo krasno. Da se samo to obnavi, da veš, ali si ti na pravi poti, mogoče pomisliš, ja, tukaj bi pa lahko bil že v kakšni taki konfliktni situaciji.«

5. SKLEPI

Z raziskavo sem prišla do naslednjih sklepov:

1. Polovica sogovornic (pet od desetih) je odgovorila, da za pojem dvojne vloge še niso slišale, ali da niso vedele, da temu tako rečemo. Prav tako niso o tem pojmu ničesar nikoli prebrale v strokovni literaturi. Tri socialne delavke so razumele pojem dvojna vloga v tem smislu, kot sem ga raziskovala, ostale pa o pojmu še niso razmišljale.
2. Večina socialnih delavk je problematiko dvojnih vlog opredelila za zelo pomembno ali pomembno, medtem ko nobena ni označila problematike kot nepomembne.
3. Pri raziskavi se je izkazalo, da so glavni dejavnik pri postavljanju meja v odnosu subjektivne meje socialnih delavcev (predvsem osebnost socialne delavke, delavca), ki jih postavijo v odnosu z uporabnikom, in pa vikanje kot eden od pomembnih mejnikov za lažjo postavitev meje. Težave postavljanja meja pa imajo mlajši strokovni delavci.
4. Socialne delavke sprejemajo darila, vendar malenkosti (rože, sladkarije, ...), in pri tem ne vidijo tveganja za prekoračitev osebnih meja in tveganja za vzpostavitev dvojne vloge.
5. Večina socialnih delavk ni dosegljivih na mobilni telefon, razen v redkih izjemah. Kadar pričakujejo težave, potem raje same pokličejo uporabnike izven delovnega časa.
6. Socialne delavke so naštele enako veliko pozitivnih kot negativnih vidikov dvojne vloge. Je pa večina dejala, da dvojne vloge niso zaželeno, dve sta se spraševali, če je sploh kakšna pozitivna stran dvojne vloge.
7. Najpogostejši način reševanja in ravnanja pri dvojnih vlogah je predaja primera drugemu strokovnemu delavcu in pa supervizija.
8. Dobra polovica (šest od desetih) socialnih delavk si želi izobraževanj na temo dvojnih vlog, izobraževanja bi se ga udeležile in bi se jim zdelo to zanimivo. Prav tako so

omenile, da bi bilo dobro imeti tudi delavnice na to temo, da čim bolje ozavešijo to problematiko.

6. PREDLOGI

Glede na to, da se je v raziskavi izkazalo, da je glavni dejavnik pri postavljanju meja uravnotežena in odgovorna osebnost socialne delavke, socialnega delavca, bi bile verjetno dobrodošle delavnice, skupine, kjer bi se ukvarjali z osebno rastjo in vrednotami strokovnih delavcev. Tako bi bili strokovni delavci bolj trdni in samozavestni pri postavljanju meja v odnosu do uporabnikov kot tudi do soljudi v njihovi okolici.

Predlagala bi, da bi bila tema dvojnih vlog vključena v učni program Fakultete za socialno delo, saj bi se tako že študentje izobrazili o dvojnih vlogah in bili pripravljeni in opremljeni z znanjem že od samega začetka strokovne poti, ki bi ga dopolnjevali z izkušnjami.

Na temo dvojnih vlog ni v slovenščini nobene literature. Zato bi morali tujo literaturo, ki je na voljo predvsem v Veliki Britaniji in v Združenih državah Amerike, prevesti, da bi bila dostopna tudi v našem prostoru, saj je to prva in osnovna stvar, če hočemo ozaveštevati ljudi, predvsem strokovne delavce, na tem področju.

Potrebno bi bilo izvesti izobraževanja in delavnice na temo dvojnih vlog v socialnem delu in sorodnih strokah, da bi bilo več strokovnih delavcev seznanjenih s to temo, da bi znali ravnati v takih primerih, saj predaja drugemu strokovnemu delavcu verjetno ni najboljše ravnanje, ki ga lahko socialna delavka, socialni delavec izvede, ko se znajde v dvojni vlogi z uporabnikom.

Ker je pri nas to področje še povsem neraziskano, bi predlagala raziskovanje dvojnih vlog v socialnem delu in sorodnih strokah na večjem vzorcu, primerjavo med dvojnimi vlogami v socialnem delu in med dvojnimi vlogami, ki se pojavljajo v psihologiji, socialni pedagogiki, pedagogiki, psihiatriji. Raziskati bi bilo treba še več konkretnih primerov dvojnih vlog, ki so jih imele socialne delavke in socialni delavci, in jih natančno analizirati, raziskati okoliščine, v katerih so nastale situacije dvojnih vlog, kako so strokovnjaki v njih ravnali in kakšne posledice so imele dvojne vloge na potek svetovanja in na medosebne odnose.

Ker sta pojmovanje in razumevanje dvojnih vlog družbeno in kulturno konstruirana, bi bilo dobro, če bi bila izvedena mednarodna raziskava, ki bi najverjetneje razkrila razlike v razumevanju dvojnih vlog, pripisovanju tveganosti določenim situacijam pri dvojnih vlogah, ravnanju z dvojnimi vlogami in razlike v pojmovanju etičnosti dvojnih vlog.

7. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

7.1. LITERATURA

Dragoš, Srečo. 2003. Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo* 42, 4/5, 283–291

Helbok, Craig, Marinelli, Robert, Walls, Richard. 2006. National Survey of Ethical Practices Across Rural and Urban Communities. *Professional Psychology: Research & Practice*. 37, 1, 36–44.

Kagle Doner, Jill, Giebelhausen Northrup, Pam. 1994. Dual Relationships and Professional Boundaries. *Social Work*. 39, 2, 213–220.

Maučec, Branka. 2007. Profesionalna etika socialnega dela v ZDA. *Socialno delo* 46, 6, 321–327

Moleski M., Sharon, Kiselica, Mark. 2005. Dual Relationships: A Continuum Ranging From the Destructive to the Therapeutic. *Journal of Counseling & Development*. 83, 1, 3–11.

Nigro, Tracey. 2003. Dual Relationship Activities: Principal Component Analysis of Counselors' Attitudes. *Ethics & Behavior*. 13, 2, 191–201.

Nigro, Tracey. 2004. Counselors' Experiences With Problematic Dual Relationships. *Ethics & Behavior*. 14, 1, 51–64.

Pearson, Brian, Piazza, Nick. 1997. Classification of Dual Relationships in the Helping Professions. *Counselor Education and Supervision*. 37, 2, 89–99.

Pope S., Kenneth. 1991. Dual Relationships in Psychotherapy *Ethics & Behavior*. 1, 1, 21.

Pope S., Kenneth, Keith-Spiegel, Patricia. 2008. A practical approach to boundaries in psychotherapy: making decisions, bypassing blunders, and mending fences. *Journal of Clinical Psychology*. 64, 5, 638–652.

Reamer G., Frederic. 2003. Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*. 48, 1, 121–133.

Schank A., Janet, Skovholt M., Thomas. 1997. Dual-relationship dilemmas of rural and small-community psychologists. *Professional Psychology: Research & Practice*. 28, 1, 44.

Scopelliti, Joseph, Grigg, Judd, Hodgins, Margaret, Fraser, Gene, Hulbert, Cait, Endacott, Carol, Wood. Ruth. 2004. Dual relationships in mental health practice: issues for clinicians in rural settings. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry* 38, 11/12, 953–959.

Šugman Bohinc, L. (2010) Od objektivizma h konstruktivizmu in socialnemu konstrukcionizmu v sistemski terapiji. *Kairos: Slovenska revija za psihoterapijo*. (v tisku)

Younggren N., Jeffrey, Gottlieb C., Michael. 2004. Managing Risk When Contemplating Multiple Relationships. *Professional Psychology: Research & Practice*. 35, 255–260.

7.2. INTERNETNI VIRI:

Code of Ethics, NASW,
<http://www.socialworkers.org/pubs/code/default.asp>

Dodatno uporabljena literatura:

Baer, Barbara E., Murdock, Nancy L. 1995. Nonerotic Dual Relationships Between Therapists and Clients: The Effects of Sex, Theoretical Orientation, and Interpersonal Boundaries. *Ethics & Behavior*. 5, 2, 131.

Berkman, Cathy S., Turner, Sandra, Cooper, Marlene, Polnerow, Dara, Swartz, Marlene. 2000. Sexual Contact with Clients: Assessment of Social Workers' Attitudes and Educational Preparation. *Social Work*. 45, 3, 223–235.

Biaggio, Maryka, Paget Lucic, Tana. 1997. A model for ethical management of faculty-student dual relationships. *Professional Psychology: Research & Practice*. 28, 2, 184.

Blackwell, Terry L., Strohmer, C. Douglas, Belcas, M. Eva, Burton, A., Kathryn. 2002. Ethics in Rehabilitation Counselor Supervision. *Rehabilitation Counseling Bulletin*. 45, 4, 240.

Boland-Prom, Kim, Anderson, Sandra C. 2005. Teaching ethical decision making using dual relationship principles as a case example. *Journal of Social Work Education*. 41, 3, 495–510.

Congress, Elaine, McAuliffe, Donna. 2006. Social work ethics: Professional codes in Australia and the United States. *International Social Work*. 49, 2, 151–164.

Congress, Elaine. 2001. Dual relationships in social work education: report on a national survey. *Journal of Social Work Education*. 37, 2, 255–266.

Doyle, Kevin. 1997. Substance Abuse Counselors in Recovery: Implications for the Ethical issue of Dual Relationships. *Journal of Counseling & Development*. 75, 6, 428–432.

Duncan, Brenda J. 1998. A Response to "Social Work Professional Standards". *Social Work*. 43, 1, 70–72.

Endacott, Ruth, Wood, Anita, Judd, Fiona, Hulbert, Carol, Thomas, Ben, Grigg, Margaret. 2006. Impact and management of dual relationships in metropolitan, regional and rural mental health practice. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*. 40, 11/12, 987–994.

Hecksher, Dorte. 2007. Former Substance Users Working as Counselors. A Dual Relationship. *Substance Use & Misuse*; 42, 8, 1253–1268.

Kitson, Cathy, Sperlinger, David. 2007. Dual relationships between clinical psychologists and their clients: A survey of UK clinical psychologists' attitudes. *Psychology & Psychotherapy: Theory, Research & Practice*. 80, 2, 279–295.

Kullnat Wills, Megan. 2007. Boundaries. *JAMA: Journal of the American Medical Association*. 297, 4, 343–344.

Mattison, Debra, Srinika, Jayaratne, Croxton, Tom. 2002. Client or Former Client? Implications of Ex-Client Definition on Social Work Practice. *Social Work*, 47, 1, 55–64.

Newman, Jody L. 1993. Ethical Issues in Consultation. *Journal of Counseling & Development*. 72, 2, 148–156.

Nickel, Mary-Beth. 2004. Professional Boundaries: The Dilemma of Dual & Multiple Relationships in Rural Clinical Practice. *Counseling & Clinical Psychology Journal*. 1, 1, 17–22.

Reilly, Dan R. 2003. Not just a patient: the dangers of dual relationships. *Canadian Journal of Rural Medicine*. 8, 1, 51.

Seaman, Leah. 2003. Not just a patient. *Canadian Journal of Rural Medicine*. 8, 3.

8. PRILOGE

8.1. KODIRANJE IZJAV

Tabela št. 8.1.: Kodirane izjave za kategorijo Seznanjenost s pojmom

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_01	Nisem vedela, da se temu tako reče, ja.	Nevednost
2_01	Slišala sem, ampak v teoretičnem smislu se jaz kaj dosti nisem pogovarjala.	Seznanjenost
2_02	Bolj kot o dvojni vloge stroke. V tem smislu, ko izvajaš storitev in svetovanje. Ko izvršiš ukrep, potem pa delaš v vlogi svetovalca. Se pravi, mladostnika namestiš z odločbo v zavod in potem z njim delaš v procesu svetovanja in to je dvojna vloga. V tem pogledu tega pojma se več ukvarjam in doživljam.	Razumevanje dvojne vloge
3_01	V bistvu ne. Mislim, ne razmišljam o tem. Tudi v literaturi in pri kolegih tega pojma še nisem slišala. Kot strokovni izraz ne.	Nevednost
4_01	Ja sem se že srečala z njim.	Seznanjenost
5_01	Jaz o tem pojmu nisem z nikomer govorila, tudi zelo slabo poznam ta pojem, nisem kaj prebirala strokovnega na to temo. Bolj si po svoji pameti razlagam.	Nevednost
5_02	Dvojnost razumem že kot problematično stanje (mogoče narobe razumem, ampak tako razumem), ali kot stanje, kjer lahko pride do enih večjih zapletov, ni nujno da pride, lahko pa, odvisno, kaj sami naredimo s tem stanjem.	Razumevanje dvojne vloge
6_01	Dajte mi malo povedati. Drugače nisem slišala še za ta pojem, se pa to dogaja tudi meni.	Nevednost
7_01	Sem slišala, ampak razmišljala pa o tem nisem, kaj je to. Ker skušam biti pri svojem delu profesionalna, se ne spuščam v druge dele. Tako da nisem razmišljala o	Odsotnost razmišljanja o dvojnih

	tem.	vlogah
8_01	Ne, mislim, ne vem v katero smer.	Nevednost
9_01	Ja, sem seznanjena.	Seznanjenost
9_02	Jaz razumem dvojno vlogo v tem, da ne razmejiš svojega strokovnega dela z osebnimi poznanstvi ali pa s svojim osebnim življenjem. In da se lahko potem spletejo tudi prijateljske vezi, ljubezenske, poslovne, vse, kar sodi v ta drugi del izven tega strokovnega delovnega okvira v centru.	Razumevanje dvojne vloge
9_03	S tem pojmom sem se seznanila s tem, ko imamo mi že na našem centru jasno zasnovano, tako je že 24 let, odkar sem bila tukaj kot pripravnica, da če si bil ti doma iz nekega območja ... ker včasih je bila polivalenca – to pomeni, da je bilo delo razdeljeno tako, da si imel določeno območje in vse težave iz določenega območja. In je bilo že v osnovi tako, da če si bil ti slučajno iz tega konca doma, nisi mogel imeti stranke iz tega območja, ampak iz kakšnega drugega. Ali pa če si poznal stranko, pa si rekel: tega človeka pa jaz poznam, tega primera pa ne morem jaz voditi. In to je bilo vedno upoštevano, čisto od samega začetka. So te stvari razmejene.	Seznanjenost
10_01	Ja, jaz razumem dvojno vlogo tako, da smo socialni delavci lahko kot svetovalci, na drugi strani pa kot en represivni organ, ker izvajamo ta javna pooblastila. In smo večkrat v dvojni vlogi, sploh ker je manjši center. Z njim sem se seznanila nekaj na šoli, potem pa na praksi, ko delaš.	Razumevanje dvojne vloge

Tabela št. 8.2: Kodirane izjave za kategorijo Pomembnost problematike

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
4_02	Problematika dvojnih vlog se mi zdi zelo pomembna, lahko zelo moteča, obremenilna. Situacija pri dvojni vlogi se lahko zelo spremeni. Je en vpliv nate. Moraš se ograditi kar se maksimalno da. Obstaja obojestranska korist, da se ne prepletajo vloge.	Zelo pomembna
5_03	Meni se zdi ta problematika zelo pomembna, da niti še ni izkušenj, da bi kaj dosti govorili na to temo, se	Zelo pomembna

	v stroki vsaj pri nas, niti ne na delovnem mestu, mislim pa, da nekaj, kar se nam zdi nekaj obrobnega, lahko sploh ni tako obrobno.	
6_02	Meni se zdi pomembna, predvsem iz tega stališča, da moraš prepoznati, da te ne ovirajo pri delu te dvojne vloge.	Pomembna
7_02	Verjetno je. Pri svojem delu in svojem načinu jaz te problematike ne zaznavam. Predvidevam pa, da je to prisotno v gospodarstvu, v politiki, ...	Pomembna
8_02	Čisto en nov vidik ste mi odprli. Tako, da se ne bi zdaj o tem opredelila. Mogoče se mi zdi pomembna glede urejanja določenih zadev, če na primer poznam zdravnika ali pa nekoga na sodišču, lažje uredim tudi določeno stvar za stranko.	Pomembna
9_04	Meni se zdi to zelo pomembno, da imaš razčiščeno. Življenje je zapleteno, je prepleteno, ampak nekako moraš imeti jasno razmejitev. Če imaš jasno razmejitev, potem ne zaideš v te težave – če imaš pri sebi te meje.	Zelo pomembna
10_02	Zelo.	Zelo pomembna

Tabela št. 8.3.: Kodirane izjave za kategorijo Meje v odnosu

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_05	Ne. Mobilnega službenega telefona nimam. Je pa res, da se je tudi že zgodilo, da sem z osebnega telefona klicala.	Nedosegljiva na mobilni telefon
1_06	Drugače pa osebnega telefona ne dajem.	Nedosegljiva na mobilni telefon
1_07	Ja, za novo leto kakšno malenkost mi prinesejo in ja, sprejemem, ampak to so malenkosti. Bonboniere, sladkarije, ker so bili zadovoljni z mano, z delom, smo karkoli dobro rešili, tako da ja, tisto sprejemem.	Sprejemanje daril

1_08	Odvisno, kako je, ne, na kosilo še nismo šli.	Vabila na kosilo in kavo
1_09	Smo pa že šli s temi našimi uporabniki, mladostniki na kavo in smo se tudi kakšne stvari tam pogovorili. Ja, to smo pa tudi že šli.	Vabila na kosilo in kavo
2_03	Mislím, da se z leti naučiš, zelo dobro naučiš, zdaj ne vem kako vas sedaj opremijo na študiju s tem, mislim, pa da je to zelo od človeka odvisno, kako zna nekdo mejo postaviti. Seveda moraš biti empatičen do klienta, stranke. Vendar pravo mejo postaviti, da te stranka ne potegne v svojo mrežo, razreševanje, čustvovanje izven institucionalnega je pa včasih težko.	Subjektivne meje
2_05	...stranka te hitro prežme s svojimi težavami izven tega okrilja, ali pa stopi s tabo v tak bolj več kot empatičen odnos lahko. In tukaj moraš dati vedeti o distanci. O službenih zadevah se pogovarjamo tukaj in če se srečamo zunaj na fitnesu, se pogovarjamo o drugih stvareh. Ali pa ko se srečamo v trgovini, se pogovarjamo o življenjskih zadevah, izven teh strokovnih zadev. Tako da tukaj je potrebno dati mejo.	Subjektivne meje
2_06	Z mojo spoštljivostjo, z vikanjem, z naslavljanjem ne po imenu, ampak po priimku.	Vikanje
2_04	To mislim, da imajo mladi strokovni delavci s tem težave - imajo manj izkušenj in to je zelo individualno zelo odvisno od naravnosti od človeka enega in drugega.	Težave postavljanja meja
2_07	Seveda sem empatična, prijazna, razumem stvari, vendar če je to en delovni odnos, soustvarjalni odnos tukaj, to tudi tukaj povem. Če se na cesti srečamo, se sicer prijetno pogovorimo, ampak če me stranka hoče »ožet«, rečem: pokličite, se bova pogovorili tukaj v pisarni, če me hoče nasloviti z neko temo zunaj enega prostora.	Subjektivne meje
2_08	Čeprav jaz sem za določene stranke, za določene rejnice, sem vzpostavila takšen odnos, da me lahko pokličejo tudi na osebni telefon. Ampak to samo zaradi rizičnih zadev. To večina naših strokovnih delavcev ne počne, jaz sem pa izbrala v tem času, odkar sem tukaj, kakšne tri rejnice za katere vem da me lahko pokličejo, predvsem zaradi nefunkcioniranja staršev ali pa zaradi oteženih stikov s starši. Ampak jim tudi povem, da to ne vsakič, ampak takrat, ko so res v brezizhodni situaciji za vikend, na primer, drugače pa ne, in to spoštujejo. Tako d nisem dobila občutka, da me hočejo izkoristiti, ampak dejansko pokličejo takrat, ko ne morejo odložiti, ko rabijo podporo in so same, nimajo nikogar takrat, da bi jim bil v suport.	Dosegljiva na mobilni telefon
2_14	Darila sprejemem v obliki rož ali pa kakšnih sladkarij.	Sprejemanje daril
2_16	V redkih primerih sem šla na kavo, sicer pa nikamor.	Vabila na

	Ne, tukaj moraš držati distanco. Na primer, da imamo skupaj obravnavo na sodišču in po končani obravnavi se gre morda na kavo. Ali pa da skupaj čakaš na neko zadevo, sva čakali skupaj z rejnico in sva šli na kavo.	kosilo in kavo
2_21	Imam nekaj zrelih rejníc, katerim sem zaupala ta svoj telefon, ampak sem ga dala takrat ko sem vedela, da so toliko odgovorne, da ga ne bodo izkoriščale.	Dosegljiva na mobilni telefon
2_22	Če bi si pa dovolila, da nastane dvojna vloga, bi pa jaz pogorela. Ugotoviš, da ko ne znaš postavljati meje, je to tvoj problem.	Subjektivne meje
2_23	Da te stranka vseeno lahko sprejema, kljub temu da si ti tukaj avtoriteta, del institucije in tako naprej, če znaš vzpostaviti distanco. To moraš znati. Ker ravno to, da si ti toliko notri, da padeš v to dvojno vlogo, bo stranka prej ali slej ne samo izkoristila, ampak tudi ne bo zadovoljna s tvojim načinom dela. Taki ljudje iščejo in na vseh nivojih mrežo vzpostavljajo, mrežo dvojnih vlog. Ona išče v šoli eno tako tovarišico, išče v službi eno tako, pa išče v vrtcu, pa išče tukaj pa v zdravstvu, zato da prelaga odgovornost na druge. To je bistvo tega. In tukaj jaz ustavljam.	Subjektivne meje
3_03	V prvi vrsti se z vsemi uporabniki vikam. No, razen z rejenci se ne, ali pa z mladimi uporabniki.	Vikanje
3_07	V principu ne, čeprav sem v enem primeru naredila izjemo, zato ker starši niso vedeli, kje je rejnica in so bili stiki čez vikende in sem morala biti z njo v stiku. Ampak ta rejnica je zelo zrela oseba in ni nikoli ... v bistvu pa rejnice niso neke naše stranke, ampak so naše sodelavke. Je to malo drugače, ni moja klientka, ki bi mene kar naprej potrebovala, ampak je moja sodelavka, s katero skrbiva za enega otroka. V tem primeru sem jaz dala telefonsko številko, ker sem se jaz bolje počutila, če me je ona lahko poklicala čez vikend, če bi se kaj zapletlo, in točno se je neki vikend. Tako načeloma pa ne dajem.	Nedosegljiva na mobilni telefon
3_04	Kljub temu da povem kakšno zgodbo iz življenja, ki je za njih mogoče zanimiva, pa pazim na to, da jih ne vabim domov, ali pa prevzemam ... recimo če povem zgodbo, jim jo zato, da jih spodbudim, ni to zdaj namenjeno temu, da jaz nekaj sebe predstavljam. Je bolj v smislu svetovalnega razgovora: joj, saj pri nas je bilo tudi tako.	Podelitev izkušenj
3_05	Jaz nimam težav s tem, sem vljudna, imam sprejemajoč, topel odnos s klientom, pa kljub temu ne prijateljski. Če je potrebno, če se nekdo preveč udomači, se pove: jaz nisem vaša prijateljica, ampak vaša strokovna delavka, poskuša rešiti ta vaš konkreten problem, to ubesedim, če je potrebno. Ampak v bistvu nimam nobenih težav, da bi kdo silil v to. Ljudem, ki pridejo sem, jim je dovolj	Subjektivne meje

	jasno. Zato tudi doma ne opravljam socialnega dela, če se le da, no, včasih tudi. Srečam sosedo na sprehodu, pa mi kaj pove, pa ne moreš reči ne.	
3_08	Ne, nikakor. Čeprav se mi je že zgodilo, da mi kdo prinese kakšno kavo, in sprejemem, se mi zdi pa nevljudno, če bi zavrnila. Nihče mi še ni ponudil kaj večjega.	Sprejemanje daril
3_09	V sklopu centra za socialno delo ne. Enkrat pa smo šli, ko smo se vračali iz IPSa, je potem rejnik povabil na kosilo. In se mi je zdelo čisto v kontekstu, je bilo lepo formalno. Kljub temu da greš na kavo se mi zdi, da lahko ohraniš profesionalne stike.	Vabila na kosilo in kavo
3_12	Socialno delo je tako kot kakšen župnik, kjer se lahko malo izpoveš in tako naprej. Ostalih težav pa nisem imela, ker jih dovolj razmejujem. Zelo se potrudim za to, da jih razmejujem, tako zavestno.	Subjektivne meje
4_04	Zdaj je odvisno, v kakšnem primeru se znajde stranka in kako se ji pokažeš v dvojni vlogi. Preveč odpirati v dvojni vlogi se ne smeš. Zmeraj moraš imeti preudarno distanco.	Subjektivne meje
4_05	Drugače pa postavljam mejo z vikanjem. Dobro, zdaj jaz sem bila prej na OŠ kot socialna delavka in do zdaj moje stranke tudi bivši učenci. Če sem se prej v OŠ že kaj ukvarjala z njimi, potem jih tikam tudi sedaj, če pa nisem imela nekakšnih večjih stikov, potem jih vikam.	Vikanje
4_07	Mobilnega telefona nimam, je ne bi dajala. Ker ljudje hitro prekoračijo mejo in ni nujno, da bi bili sposobni samo v tistih najnujnejših trenutkih poklicati. Jaz ravnam drugače. Na primer, ali sem na dopustu ali čez vikend in pokličem jaz, če vem, da se kaj takega dogaja, da bi me morda kaj potrebovali. Na primer, namestim otroka v rejniško družino na petek, pa potem na soboto od doma pokličem. Ne bi dajala osebnih mobilnih telefonskih številke, ker večina ljudi ne bi znala oceniti, kdaj je primerno in kdaj ne. Rada imam zaseben prostor in čas in zato rada to razmejim. Nimam stikov samo v službi, saj se srečamo na cesti ali v trgovini in prav prijetno poklepetamo in mi tudi ni neprijetno.	Nedosegljiva na mobilni telefon
4_09	Daril ne sprejemam, torej dobim kakšno malenkost in vzamem. Na primer kakšno bonboniero, rožice, take male pozornosti. Mnogo raje bi videla, da mi ne bi bilo treba vzeti. Ni bilo pa nikoli nekaj dano v naprej, zaključili smo z nekim postopkom in so bili ljudje zadovoljni in se mi prinesli neko malenkost. Ali pa so se oglasili okrog novega leta in mi voščili in prinesli neko sladkarijo. To vzamem.	Sprejemanje daril

4_10	Če bi mi nekdo prinesel nekaj v naprej, pa bi to čutila kot neko podkupnino in tega res ne maram. V nekaterih primerih pa lahko prizadeneš, če ga zavrneš in ne vzameš darila. Če bi pa bilo nekaj velikega, pa absolutno ne bi vzela. Enkrat sem bila v situaciji, ko mi je stranka ponudila, da grem na vikend k njim, kar sem absolutno zavrnila. Bi se mi pa smilil človek, če bi prišel z vrtnico, jaz bi ga pa odklonila.	Sprejemanje daril
4_11	Ne, to tudi absolutno ne. Enkrat sva se srečali z rejnico pa sva odšli na kavo. Ampak da bi pa hodila na kosila v družinskem krogu, to pa res ne.	Vabila na kosilo in kavo
5_12	Ne, ne, to pa želim jaz kar strogo ločiti, to pa potrebujem. Imam tudi mobilni telefon, ki je služben, ki sem ga dobila v eni rejniški situaciji, ker sem morala biti kar zelo zraven ene situacije z družino in je bila v krizi. To je bil tudi primer, ko sem bila tudi izven svojega delovnega časa na razpolago. Ampak to je bil delovni dogovor in zato je ta družina lahko takrat zdržala.	Nedosegljiva na mobilni telefon
5_13	Ta telefon, službeni, imajo predvsem rejnice, otroci in starši, ne dam ga pa tam, kjer gre za bolj zapletene situacije, kjer se z enim konfliktnim odnosom začenja in je bolj na razpolago službeni stacionaren telefon. Zato ker ima kar veliko ljudi težave, da takrat ko nekaj potrebuje, ta čas omeji.	Nedosegljiva na mobilni telefon
5_14	Včasih imam težavo, ker sem v eni situaciji dala telefon in velikokrat kliče izven mojega delovnega časa. Se želim zelo zavedati, da sem v delovnem času tukaj in da nisem odrešenik tega sveta in doma moram živeti in želim imeti mejo.	Težave postavljanja meja
5_15	Ja, tudi kakšno darilo sprejemem, priznam. V zadnjih letih nisem bila deležna kakšnega velikega obdarovanja, recimo kakšno kavo prinese nekdo, malenkosti. In tudi vem, kdo to da in kdaj to da, recimo sem tudi že zavrnila darilo. Sem pa dobila neko tako veščino, točno vem, ko je na koncu nekega sodelovanja, ko iz čiste preproste hvaležnosti prinese kavo.	Sprejemanje daril
5_16	Sem pa že tudi dobila tako, da sem se odločila in rekla: tega pa ne morem sprejeti in tega ne smem sprejeti, ker je bil odnos tak, da to nisem mogla sprejeti in v tem smislu, da sem lahko pričakovala težave zaradi tega – tudi če je bila to kava, tudi 10 dag, kave nisem vzela. Seveda sem se vljudno zahvalila in rekla, da tega ne smem, ampak sem vedela, zakaj sem to odklonila.	Sprejemanje daril
5_21	Ja, tudi kdaj sem sprejela, na kavico smo šli tudi kdaj ob zaključku.	Vabila na kosilo in kavo
5_23	Na kosilu sem pa tudi bila že doma v eni družini. V rejniški družini imamo pa večkrat kavico in tako, ko	Vabila na kosilo in kavo

	prideš v rejniško družino, čeprav uspemo tudi kar razmejiti, ampak v glavnem kar popijemo, kar postrežejo, pa mislim, da ne gre čez neke take okvire. Sem pa tudi bila od uporabnikov povabljen na kosilo in smo bili na obisku in je bila gospa iz ene druge kulture in je hotela narediti tisto pito, ampak jaz to nisem vzela kot neko podkupnino ali pa da jaz zaradi tega delam kaj več ali pa drugače kot bi sicer. Čeprav se pa zavedam, da to deluje, vse deluje.	
5_34	In ena naša naloga je da mu meje postavljamo, brez da mu izrecno poveš, to je ta meja. Že z vedenjem. Je to sporočilo tako kot ga dobiš v družini z vedenjem staršev. Obnašaš se bolj potem kar ti kažejo. In mi smo tudi na nek način tak vzgled. Lahko tudi drugače povemo, da smo hvaležni, da smo se našli. Tudi jaz sem taka, da sem prisiljena to mejo vedno znova iskat. Tisti, ki mi jo prestopa (pri telefonu), se ne oglasim, kdaj sem se pa tudi oglasila, nisem bila načelna. Sem se oglasila, ker sem zaznala, da se nekaj dogaja in me je zaskrbelo na nek način. In sem bila potem taka: pa daj mi mir! Ampak to za najin odnos potem tudi ni dobro. Vedno znova se iščejo te meje, ali sem zdaj še na tej strani, ali je šlo že čez.	Subjektivne meje
6_03	Z vikanjem.	Vikanje
6_04	Glede na to, da sem pa Kamničanka in da so kamniške stranke, pač zdaj živim v Tuhinju in so tudi domače stranke pa včasih ne gre brez tega, da se tudi tikamo.	Ruralno območje
6_05	Pojasnim kaj je moja služba, da te stvari moramo urediti, ostalo se pa v privatnem življenju lahko pogovorimo. Pa kar razumejo.	Subjektivne meje
6_13	Mogoče kakšna kava, kakšna bonboniera. Enega gospoda imam, ki k meni prihaja po denar, ker je pod skrbništvom in on vedno prinese jaffa piškote. Ko sva se spoznala, sva se pogovarjala in sem mu rekla, da imam rada jaffa piškote in on si je to tako zapomnil in mu ogromno pomeni, da mi tiste piškote prinese.	Sprejemanje daril
6_14	Ne, tudi ni takih situacij. Kave ne pijem, tako da se hitro omejim, in to kar ustavi tisto povabilo.	Vabila na kosila in kavo
6_20	Zato se mi zdi toliko pomembno, da že na začetku rečem, ja sej midva se pozna, ampak delala bom isto kot za ostale. In to tudi ubesedim.	Subjektivne meje
7_03	Vedno stranke vikam. Opozorim ga na to, kaj se bova pogovarjala, skušam se držati teme, skušam biti razumevajoča, stranki dati vedeti, da ji skušam pomagati. In tudi povem do kod ji lahko pomagam, kaj ji lahko pomagam, dam ji vedeti, da se bom potrudila, da ji	Subjektivne meje

	bom pomagala. Tako, da kar se tiče stranke jaz nimam težav. Da ne bi znala postaviti meje in da bi stranka preveč od mene pričakovala. Običajno ne pričakujejo preveč od mene. Dam jim pa vedeti, da se bom potrudila in imam velikokrat občutek, da mi to uspe.	
7_06	Včasih.	Dosegljiva na mobilni telefon
7_07	Delam na področju rejništva. Ko so ti prehodi iz matične družine v rejniško za otroke kar obremenjujoče. Če pričakujem kakšne težave, takrat dam rejnikom svojo številko. In jim tudi povem, da bom pazila na mobitel, in da me bodo lahko poklicali. Kakšen je v profesionalnem smislu to tudi skušal izkoristiti – ko mu je bilo težko, pa je imel mojo telefonsko številko in me je poklical v nedeljo zvečer, kar bi se lahko zmenila v ponedeljek zjutraj.	Dosegljiva na mobilni telefon
7_09	Je pa tudi to, da so rejniki tudi kdaj v hudi stiski, kar ne zmorejo sami premagati, mu je treba pomagati, in takrat imajo mojo številko čez vikend, če pričakujem, da bi kaj težjega bilo.	Dosegljiva na mobilni telefon
7_10	Ne. Kakšno malenkost dobim, pet, deset dag kavice. Sprejemam tudi kakšno bonboniero, če sem kakšno stvar nad standardom uredila, več pa ne.	Sprejemanje daril
7_11	Tudi sem že zavrnila, pa ne postavila tega človeka v stisko. Sem rekla, da sem na tem delovnem mestu in da ne bi tega sprejela. Sem pa mu dala vedeti, da sprejemam njegovo zahvalo, da daril pa ne sprejemam.	Sprejemanje daril
7_12	To pa včasih grem. Na primer kakšna rejnica me povabi, kakšna sodelavka, s katero dobro sodelujem. Vendar vedno pazim, da je tega malo.	Vabila na kosilo in kavo
7_16	Tukaj je pa drugače. Jaz vedno od kakšnih mater dobim kakšno rožico za 8. marec in ga z velikim spoštovanjem sprejemam. To se mi zdi v redu.	Sprejemanje daril
7_19	Jaz skušam biti sebi zvesta, to mi je vedno prioriteta. Da jaz na svojem delovnem mestu ostajam jaz, taka kot sem. In ni nobena materialna vrednota več vredna, da ostanem jaz jaz.	Subjektivne meje
8_03	Glede na to, da jaz kot osebnost nisem konfliktna, sem bolj nagnjena k diplomaciji, včasih določeno stvar tudi predvidim in moje načelo ves čas v službi je bilo, da se ne z nikomer ne sprem. Določeno ceno sem plačala za to, ker sem bila dvakrat tudi zelo bolna vmes, ampak danes, ko sem tik pred upokojitvijo se mi zdi, da z nikomer nisem v sporu. Včasih če bi šel predaleč, bi se lahko z nekom tudi sprl.	Subjektivne meje

8_04	Vedno kadar urejam službene zadeve grem na vi, razen z kolegicami socialnimi delavkami na centrih imamo pa bolj prijateljske odnose in določeno stvar urejamo malo bolj tako po domače.	Vikanje
8_09	Ja, načeloma ja. Zato ker jaz dajem edina na centru mojo telefonsko številko na vsak dopis. Imam ta telefon tudi za privatne stvari. V popoldanskem času dvigujem telefon, če se dogovorim s stranko, včasih se moram s kakšno rejnico dogovoriti, drugače pa nimam jaz težav s tem, da bi me stranke klicale v popoldanskem času. Dam številko na dopis in napišem v poslovnem času centra za socialno delo. In tega ne izkoriščajo. Nimam težav zaradi tega.	Dosegljiva na mobilni telefon
8_10	Ne, mislim, niti nimam teh težav. Uporabniki meni ne nosijo daril, razen včasih kakšna stranka prinese 10 dag kavice, samo takrat pa se mi zdi, da bi stranko zelo užalila, če ne bi te kave sprejela in bi jo zelo prizadela. Samo to se zgodi mogoče trikrat na leto. Ena stranka mi je enkrat podarila kvačkan prtiček v znak hvaležnosti in se mi zdi, da bi bila zelo prizadeta, če bi to odklonila. Drugače pa na centru v glavnem nimamo teh težav.	Sprejemanje daril
8_12	Na kosilo ne bi šla.	Vabila na kosilo in kavo
8_13	Sem pa enkrat enega uporabnika srečala v mestu, me je povabil na kavo. Enkrat en fant, ko sem urejala nekaj za štipendijo, me je tudi vabil na kavo, pač nisem imela prilike iti, ampak če bi takrat lahko, bi šla na kavo. Nekako začutiš, da bi mu to zelo veliko pomenilo. Drugače pa teh težav ni toliko veliko.	Vabila na kosilo in kavo
8_20	Majhna ovira pri uporabnikih je ta, če so na primer, kakšni obrtniki – nikoli mi stranka ne bo nekaj delala v zameno. Se mi zdi, da se v tem primeru ne bi dobro počutila ne jaz, ne stranka.	Sprejemanje daril
9_06	Jaz sem tak, dosti razmejen človek. Že na splošno imam rada stvari jasne. In jaz se držim svoje vloge. Meni je pomembno pri razmejevanju na splošno, tudi pri mojem delu ne glede na dvojno vlogo, tudi sicer moraš biti razmejen od problema uporabnika, da nekako znam ločiti, kaj je problem uporabnika in kje mu jaz lahko pomagam, da bo ta problem razrešil.	Subjektivne meje
9_07	Da delujem bolj v smeri tega, kaj, kako, na kakšen način bo ta uporabnik izkoristil svoje vire, da bo lahko prišel do take rešitve, da bo za njega uporabna. Ne dajem mu nobenih upanj, da je kakšna čudežna rešitev ali pa da imam jaz kakšno čarovniško moč, da bo šlo to po hitrejši poti ali pa na lažji način brez kakšnega truda.	Subjektivne meje

9_08	Tega, da pa bi bila v dvojni vlogi, v takem položaju, tega si pa jaz tudi ne dovolim. Preprosto imam te stvari razmejene.	Subjektivne meje
9_11	Jaz sploh nimam mobitela, čisto iz tega razloga, ker imam rada, da stvari, ki jih počnem, da eno stvar naenkrat počnem. Sem veliko na terenu in veliko delam v pisarni, ko se z nekom pogovarjam, se rada z njim pogovarjam – imam stacionaren telefon – in že če me med pogovorom nekdo zmoti, mi je zoprno že zaradi sogovornika, da se ne morem v miru pogovarjati in se potem kratko oglasim in povem, da se bom oglasila kasneje.	Nedosegljivost na mobilni telefon
9_13	Svoje domače stacionarne številke pa absolutno ne dajem. Zato ker jaz po končani službi potrebujem še druge dejavnosti.	Nedosegljiva izven delovnega časa
9_14	V socialnem delu se pogosto srečuješ z ljudmi, ki nimajo notranjih meja. In če mu ti ponudiš tako priliko, da te bo lahko poklical, potem si lahko še kar naprej namesto v pisarni doma, in če že drugega ne, te to moti, potrebuješ pa, imaš še druge vloge, vlogo matere, žene in vse te naloge je potrebno opravljati.	Subjektivne meje
9_19	Kakšno drobno rožico ali pa kaj takega, kakšne drobnarije je težko zavrniti. Prav tole skodelico sem za novo leto dobila od treh otrok. So zbirali od čaja odrezke in so potem to dobili za nagrado, in so hoteli meni podariti. To ne moreš potem, nekako ti je to težko odkloniti. Drugače pa niti tukaj ni takih ponudb, nisem dobila nič večjega.	Sprejemanje daril
9_20	Jaz imam tako delo, da sodelujem z rejniškimi družinami – z rejniškimi starši in veliko sem v stiku tudi z rejenci. In recimo v programu enotedenskega usposabljanja in letovanja z rejniškimi družinami v kliniki Novigrad, takrat smo mi skupaj tudi na kosilih in te stvari.	Vabila na kosilo in kavo
9_21	Da bi pa mene kdo povabil na kosilo, pa še sploh doživela nisem.	Vabila na kosilo in kavo
9_22	Na kavico sem pa jaz kdaj kakšnega otroka, no na sok, če sem peljala kakšnega otroka na ogled kakšne stanovanjske skupine ali pa ko sem letos peljala eno deklico. In se mi zdi tako, da sem jo peljala še na sok – sva pač skupaj sedeli v slaščičarni, ni me ona povabila, ampak sem jo jaz, zato da sva se skupaj še pogovarjali o vtisih in se mi je zdelo bolje, da sva lušno tam, neformalno, majčkeno manj formalno, kakor pa da spet pride k meni na center, ker je bila taka situacija. Drugače pa jaz ne hodim.	Vabila na kosilo in kavo
10_03	Kar skušam vzpostaviti mejo. Z enimi majčkeno več z	Subjektivne

	enimi malo manj, zdaj tudi to je odvisno. Ni z vsemi enako.	meje
10_04	Zdaj če vodim eno skupino za samopomoč, je verjetno več na prijateljski ravni, ker je vloga druga. Pri izvajanju javnih pooblastil pa manj. Je bolj kot stranka, je meja bolj ostra.	Subjektivne meje
10_05	Distanco vzpostavim z vikanjem, pri osebni pomoči lahko preide v tikanje, ker se večkrat vidimo – se bolje počutim jaz in oseba s katero delava. Pri skupinah tudi gremo na tikanje, tudi sami se dogovorimo, ali gremo na tikanje ali vikanje, da potem to teče za vse.	Vikanje
10_10	Večinoma ne. Pri redkih izjemah sem pa dala ja. Ker hočem ločiti svoje privatno življenje od službenega.	Nedosegljiva na mobilni telefon
10_11	Nerada. Sem bila že v situaciji, ko spraviš v zadrego koga, če ne vzameš.	Sprejemanje daril
10_12	Šli smo enkrat samkrat, ko smo šli na ogled ene stanovanjske skupine z enim očetom in sinom. Oče je peljal in smo bili tam skupaj. Po tistem je predlagal, če gremo skupaj še na kosilo. Drugače pa ne.	Vabila na kosilo in kavo
10_13	Ja, ampak tudi kar povem, to izrazim, ubesedim. Da pač rečem, da zdajle pač imam to vlogo, da se moram nečesa držati in moram tako delati, ne glede na to, da bi tudi sama kdaj drugače, ampak zakon je tak.	Subjektivne meje

Tabela št. 8.4.: Kodirane izjave za kategorijo Primeri

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_02	Jaz se s tem še nisem srečala. Odvisno od primera.	Odsotnost dvojne vloge
1_04	Ne. Zdaj dve leti delam na rejništvu in tukaj nisem imela nobenih takih primerov, da bi se tako srečala.	Odsotnost dvojne vloge
2_10	Na primer, je stranka v istem kampu kot jaz. In se lahko hitro začnejo prepletati te zadeve. Hočejo do tebe imeti skoraj prijateljski nivo, pa poskušaš držati distanco, jaz jo še zmeraj vikam, spregovorimo kaj o službenih temah, vendar res z distanco. Poskušam.	Neformalna srečanja
2_11	Hoče biti prijateljski, vnaša svoje vsebine. Imam rejnico v istem kampu in želi na tem nivoju delovati, samo ji ne pustim blizu zaradi otrok. Otroci nimajo dobrega občutka, če sem jaz prijateljica z rejnico. Oni morajo začutiti, da sem jaz strokovni delavec in da imam neki delovni odnos z njo in z njimi, ne pa prijateljskega odnosa z rejnico.	Neformalna srečanja
2_28	Ker imam področje rejništva, lahko rečem tako, da se nasprotna stranka, se pravi starš, če začuti, da podpiraš rejnico ali da rejnica čuti da podpiraš starša, imaš občutek, da si v dvojni vlogi. Moraš zato zelo previdno mejo vzpostavljati po strokovnih nalogah, ki jih določa naš zakonik. Tukaj se včasih neprijetno počutim, ko ena ali druga stran začuti. Ampak začutijo jih pa zaradi tega morda, ker imajo svoje težave, ki jih niso pripravljeni,...ti moraš biti kot en amortizer med enim in drugim. Včasih mama očita, da sem na strani rejnice. Ampak rejnica deluje tako kot mi želimo, da deluje. In tudi mami da vedeti, da mora nekaj spremeniti in tukaj imam včasih težave. Da pojasnujem naloge stranki in mamam v tem smislu...	Odnosi
3_06	Težko je ločiti. Jaz imam recimo eno družino, ki je rejniška družina, hkrati so pa moji otroci sošolci od otrok te družine, in smo se srečevali na piknikih in podobno. In tam so se začele vzpostavljati ene prijateljske vezi, čeprav ne tako zelo, pač smo se srečevali na nekih neformalnih srečanjih. Zdaj ko otroci ne hodijo več v šolo imam z njimi strogo profesionalen odnos. Jaz se še vedno z njimi vikam. Tudi ni problem v tem, da kaj povem, kako so naši otroci, pa kako so njihovi – kljub temu lahko en profesionalen odnos vzpostavimo. Se mi zdi, da to ni dvojna vloga, je vsem jasno, da ne bomo šli skupaj na dopust, na večerje hodili. Ampak kljub temu, da lahko	Neformalna srečanja

	govorimo o nekih dogodkih iz privatnega življenja. Mislim, da to ni dvojna vloga, da je lahko še kljub temu profesionalen odnos. Ne vem, če prav razmišljam.	
3_10	Se malo neugodno ali pa neprijetno počutim, ko delam otroške dodatke in pridejo družine, ki živijo v našem okolišu in prinesejo otroške dodatke in napišejo, koliko imajo dohodkov in se počutim malo nelagodno. Čeprav me v bistvu sploh ne zanima, to je meni avtomatika, sploh ne registriram, ko to vnašam noter, ampak vidim, da se oni malo neprijetno počutijo. Ampak temu se pač v takem majhnem kraju ne moreš izogniti. Moje sorodnike ali zelo bližnje reši kolegica, to je ena rešitev. Ker tega je pač toliko veliko, jaz živim tu blizu in v bistvu vse poznam.	Otroški dodatki
3_11	Ne. Meni se zdi predvsem problem to. Naš sosed je vodovodar in on pač, ne prijateljujemo, ampak smo sosedje, v enih klasičnih slovenskih odnosih in tudi če pride k nam kaj popraviti, nam računa, izstavi račun in mi plačamo. Medtem ko je ta isti sosed prišel in povedal, da ima težave s svojim otrokom, da beži od doma in to jaz nisem vedela. Jaz sem ga usmerila potem h kolegici. Ampak je dve uri porabil za to, to je bil klepet. Tako da socialno delo je vedno kot neko prijateljsko, čeprav sem jaz čisto opravila tak svetovalni razgovor, ta PSP doma.	Sosedje
3_13	Zdaj mogoče, ta izkušnja je bila zanimiva – ko sem bila v kriznem centru v Palčici, sem se v dveh primerih zelo navezala na otroke. Takrat sem pa rabila eno supervizijo. Pač, otroci so tam tri tedne in Lana je bila, taka luškana, za pojest. In ona je rabila to, se je stiskala k meni in tako. in potem so bili vsi živčni, ko sem jo mogla nosit, ko sem jo jaz toliko nosila. Nisem vzela to kot težavo, ampak tako kot da sem se mogoče malo preveč navezala. Pri enem fantku sem ga pa mislila kar v rejništvo vzeti, tako mi je bil ljub. To je bila tudi dvojna vloga. Ampak tam je drugače, si dvanajst ur z njimi, tam spijo otroci, ni tako kot tukaj, ko smo v pisarni. Ko si z otroci je večja nevarnost, da malo nehaš razmejevati.	Otroci
3_19	Tudi če ima kakšna moja prijateljica kakšno težavo, ji vedno svetujem naj obišče koga čisto iks. Za katerega vem, da je profesionalen, pa ga jaz ne poznam osebno.	Odnosi
3_20	Ena zveza je bila prijateljska med dvema rejnicama, pa se ni v redu končalo. Obe rejnici sta si strašansko želeli rejniškega otroka. Ne vem, če niti onedve to vesta, ampak je prišlo do nekega tekmovanja, katero bo prej dobila otroka.	Prijateljski odnosi
4_03	Poznala sem iz domačega okoliša eno dekle, takrat je bila še punčka, zdaj je odrasla in so se kasneje odselili. Nato je bila pri meni uporabnica čez 20 let. In mene	Sosedje

	ona ni prepoznala, jaz pa njo sem. In vem, da če bi me ona spoznala, poznala, bi bila to oteževalna okoliščina, predvsem zanjo. Včasih strokovni delavci rečejo svojim uporabnikom: ja, saj mi se pa poznamo... pa to ni vedno dobro. Lahko to rečemo in omenimo, da se poznamo, če je brez posledic. Lahko uporabnika spraviš v stisko ali pa te na podlagi tega izsiljuje. Pri dvojnih vlogah moraš dobro oceniti, kdaj kaj reči in kdaj kaj ne reči. In pri tem primeru sem bila tiho in tudi sama sebi postavila mejo.	
5_05	Moja naloga je bila spremljanje rejništva otroka, za katerega pa sem potem kasneje, ko sem se z mamo srečala, ugotovila, da je to sin moje sošolke iz osnovne šole. Jaz sem se takrat spraševala, kako naj ravnam, nekako sem v tej situaciji ostala, če bi bilo pa to danes, bi bolj glasno ali pa še s kom drugim predebatirala ali sem jaz tista, ki to spremlja, ali je bolje da je to kdo drug. Čeprav ni šlo za odnos, ki bi bil prej ali konflikten ali označen z neko slabo konotacijo. Dobro je bilo, da me je ta mami od tega fanta sprejemala, ker sva imeli dober odnos že v osnovni šoli in je to delovalo na to, da ta situacija ni postala konfliktna, ampak je mogoče še v pozitivno smer delovala. Lahko pa ne bi bilo tako.	Stari znanci
5_07	Nisem pa čutila, da bi ta moja bivša sošolka imela večjo zaporo (ne vem, lahko se motim), ampak mislim, da sem kar prepričana v to, če se spominjam njenega odnosa. Je zaupala, je govorila o sebi.	Pozitivne posledice dvojnega odnosa
5_10	Ampak sem uživala zaupanje, sva tudi skupaj obujali spomine, to je bilo v četrtem razredu. To mi je tudi pomagalo, je bilo tudi pozitivno kasneje, ker sem, ko je ona umrla, in čez par let, ko me je ta fant, njen sin poiskal, sem lahko svoje fotografije iz otroštva iz šole, tudi njemu to podarila in je bil tudi on zelo srečen, ker je imel prekinjen ta odnos in je imel malo, te korenine je imel zelo šibke.	Pozitivne posledice dvojnega odnosa
5_11	Ne vem koliko je pa to spet dvojna vloga, je dvojna vloga, ker sem bila kot mama, in sem pred kratkim babica postala in moja svakinja in sin nista poročena in delam tudi na priznanju očetovstva. Ampak to je bilo zgolj upravno administrativno delo, tako da ne morem z nekimi strokovnimi vsebinami povezovati. Pri meni sta podala izjavo, onedva sta imela tukaj privilegij, da sta tukaj uredila, sta hitro prišla na vrsto, ni se bilo treba dogovarjati.	Sorodstvo
5_18	Sem se pa znašla v eni situaciji, to je bilo pa edinokrat, ko sem sprejela denar. Pred leti, pri eni posvojitvi. To mi je bilo zelo grozno, bilo sem še zelo neuka, sem šele potem pokapirala, to je bilo na začetku mojega dela. Tisti gospod je prinesel, takrat so bile še marke, in jaz	Sprejemanje denarja

	sem to kar sprejela, kar sprejela sem v tistem trenutku, brez da bi ..., in smo se poslovili in konec. In meni je bilo potem tako grozno in sem šla k direktorju in sem povedala kakšna je situacija in da sem jaz to sprejela in da jaz to dam naprej in da želim da to on ve. Potem se je iz tistega denarja nakupilo ene otroške knjige. Ampak to mislim, da je bila ena taka izkušnja zame, težka. Pač nisem bila takrat večča ravnati s tem in smo se o tem takrat pogovarjali. Sem bila potem zadovoljna, da sem tako naredila.	
5_20	Ravno zdaj imamo eno situacijo, ko imamo prostovoljko (zelo aktivna, pomaga tem otrokom) in je bila v eni situaciji, jaz pa to družino poznam. In uči enega otroka iz svoje pripravljenosti in je prišla k meni, da je otrok prinesel ji denar, kakor da se ji zahvaljuje in ni vedela, kaj naj naredi. Je res imela neke stroške v zvezi s tem pa neko malico je kupovala in tako. Tako da sem ji rekla, da lahko reče, da je za te stroške in lahko reče: hvala lepa, bom vzela ker je za te stroške, napiše pismo, se zahvali. Lahko pa enostavno zavrneš, se zahvališ in to zdaj ni več, jaz delam to iz drugih motivov in je tako naredila in mi je potem prišla povedati, da je zelo dobro naredila, zadovoljna sem, mirna sem. Ta oseba, ki mi je to dala je bila zelo jezna name, ker sem zavrnila, ampak sem vseeno mirna.	Sprejemanje denarja
5_22	Recimo, ko je že več let zaključeno rejništvo in je to dekle in gospod, ki je bil vključen v to pomoč, in smo nekako tako naredili, da smo šli ene dvakrat na kavico in smo se usedli in poklepetali o tistih časih. In je bilo tako, enkrat sem jaz plačala, enkrat je ona plačala. Ampak to ne morem govoriti o tem, to je en drug odnos, ki ga je ta punca razvila, ni več uporabnica že dolgo ne.	Prejšnja uporabnica
6_06	Že. Čeprav ni prišlo do enega končnega stanja, ampak pač do tega da je bil to en moj bivši sošolec, pa smo morali urediti skrbništvo za njegovo mamo in vodiš postopek z nekom, ki ga posredno poznaš že celo življenje. Ni pa šlo za neko nadaljevanje, da bi se službeni del prenesel na privat življenje.	Stari znanci
6_08	Vem pa za eno sošolko, da je kot prostovoljka delala v zaporu in se zaljubila z enim zapornikom, to mi je prvo na misel prišlo.	Romantična dvojna vloga
6_10	Jaz sama pa sem z nekaterimi, v bistvu z enim gospodom smo ohranili tak kolegionalen odnos, tako da smo znanci zdaj. Stike smo obdržali, ker je šlo za njegovo mladoletno hčerko, smo morali urejati stvari, jaz včasih obiščem in tako, to je pa v bistvu edini tak primer. Mimo tega, da bi pa poznal stranke tukaj v Kamniku, pa ne gre.	Prijateljski odnosi
6_21	Je pa res, da enega fanta od majhnega poznam, ki je	Stari znanci

	zdaj v zaporu v Dobu in je skozi ta dilema, ali tikati ali vikati. Pa se sama pri sebi odločim, da ga bom vikala, da se bo ohranila ena razdalja, pa nehote rečeš ti. Malo je že tega, da si ves čas v eni pripravljenosti in malo bolj pozoren.	
7_04	V bivši službi sem se. Sem delala na področju izobraževanja v gospodarstvu, to je bila ena velika trgovska firma. So me marsikdaj kakšne poslovodje skušali s kakšnimi darili mene prepričati, v kar nisem bila prepričana in kar tudi nisem naredila. Dala sem jim vedeti, da daril ne sprejemam, kar se mi je marsikdaj dogajalo. Da me postavljajo v eno situacijo, ki jo ne maram pri svojem delu. Nisem bila kot socialna delavka ampak kot organizator izobraževanja. To se mi je dogajalo, da so skušali kakšne bolj privatne stike vzpostaviti, kakšno korist organizirati, vendar sem jim pokazala, da me to ne zanima, da je to moja služba, ki jo moram čim bolj profesionalno opraviti. Ne samo zaradi službe, da sem ohranila samo sebe tako kot sem. Sem se v tej smeri trudila.	Dvojne vloge v gospodarstvu
7_05	Tukaj na centru pa pri mojem delu nisem prihajala v dvojne vloge. Vedno sem se držala mojega dela, to kar imam za opraviti. Pa tega, da je stranka vedela, kaj ji lahko pomagam, kje lahko pomagam. Da je imela občutek, da sem jo razumela.	Odsotnost dvojne vloge
8_07	V dvojni vlogi sem se že znašla, samo sem potem dala naprej. Na primer, če sem morala reševati primer nečakinje, sem dala naprej drugi strokovni delavki.	Sorodstvo
8_08	Če sem bila v sorodu, ali pa na prijateljski bazi. Do dvojne vloge bi lahko prišlo tudi, če...moja hči je imela določene težave in s to družino se mi zdi, da ne bi hotela, da ji kakorkoli pomagam in smo se dogovorili, da urejajo na kakšnem drugem centru ali pa na našem centru pri nekemu drugemu.	Sorodstvo
8_14	Jaz sem imela dvojno vlogo tudi pri svoji osebni zdravnici. Zdravnica se je razvezovala in takrat sva to uredili – ona je želela, da to jaz speljem.	Odnosi
9_09	Ne, nisem prišla do te situacije ne. Ker je tudi sama organizacija dela taka, da nam pomaga pri tem.	Odsotnost dvojne vloge
9_26	Tudi jaz sem imela primer, ko, pa niti nisem poznala ljudi, ampak ker so bili par ulic stran od mene doma, šlo je pa za to, da bi bili radi rejniki sorodniki, sem rekla, da jaz te ocene ne morem delati, glede na to, da sem čisto v bližini doma. In je direktor to razumel in je rekel, da bo to potem druga naredila.	Sosedje
9_27	En primer se spomnim, da je iz drugega centra, ko bi lahko rekla, da je to tudi dvojna vloga, čeprav mislim, da je bilo v redu vodeno. Je imela pa kolegica, ki je sodelovala v projektni skupini za enega našega otroka, ki je v rejništvu. Ona je bila znanka, prijateljica od tete	Stari znanci

	tega otroka, ki je pa tudi sodelovala, ker je mama tega otroka uporabnica psihiatrije in ne zmore sodelovati zaradi bolezni. Njena sestra pa pomaga fantu in je tudi po poklicu učiteljica, taka odgovorna oseba, je pa znanka od tiste strokovne sodelavke iz drugega centra. Ampak tukaj jaz ne vidim, da bi bila kočljiva situacija, glede na to, da se sledi interesom tega fanta. Do sedaj jaz nisem opazila, da bi se kakšna škoda delala.	
10_06	Ja. Preko sodišča bom za svetovalca postavljena, osebno bom pa osebno pomoč tudi izvajala. Kar ni združljivo.	Dvojna vloga stroke
10_07	Potem sem imela situacije, kjer sem bila svetovalka, pa je bil kakšen prekršek kasneje, pa sem bila ponovno na drugi strani. Sva se mogla pogovoriti kaj je zdaj s tem prekrškom, kako boš to delal.	Dvojna vloga stroke
10_08	Pri oprostivah vplačil smo bolj v smislu prve socialne pomoči, se pogovarjamo kako bodo stvari plačali, ko pa pride vloga noter, da se ne bodo sami dogovorili, da ne bodo sami plačevali, je pa odnos malo drugačen, ker gre za en upravni postopek. Se moram držati rokov, držati postopka, je drugače kot v prvi socialni pomoči.	Dvojna vloga stroke
10_09	Do tega, da bi nekdo hotel kaj več, kot prijatelj postati, tega do zdaj še ni bilo.	Odsotnost dvojne vloge
10_18	Ena gospa je bila dolgo časa članica skupine za samopomoč starejših. Potem smo pa dobili s policije, da je pri njej doma nasilje in tam je bila potem moja vloga malo drugačna. Ampak glede na to, da smo tam več let sodelovali je bilo meni na en način lažje. Ker sem tudi dobro poznala njo, in mi je bilo cel postopek lažje speljati. Tudi ta sklic tima, pogovor z njo, pogovor s povzročiteljem, vse kar je bilo treba. Na en način mi je bilo lažje. Na enem mestu mislim, da jo je malo presenetilo, ker nisem bila samo na njeni strani, kar je bilo nekako pričakovano, glede na to, da smo imeli prej že odnos. Ampak je potem tudi ostala do konca na timu (ker je vmes hotela že iti) in se je v redu zaključilo. Še zmeraj sodelujemo.	Pozitivne posledice dvojne vloge

Tabela št.8.5.: Kodirane izjave za kategorijo Pozitivni in negativni vidiki dvojne vloge

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_11	...da se še toliko bolj potruđiš za tisto stvar, glede na to, da ga poznaš, recimo. Se potruđiš na vse možne načine, ne vem. Ker ga poznaš raziščeš vse možnosti, ki obstajajo in mu hočeš dobro. Da ni zgolj samo tisto, kar je po zakonu ali pa kar si dolžan, ampak mogoče še kaj več. Če se da, če je možno, zdaj odvisno od situacije in zakaj se gre. Včasih je možno, včasih ni.	Pozitivni vidiki
1_12	...mogoče da ni tako kot je uporabnik pričakoval, da bi se dalo rešiti.	Negativni vidiki
1_13	Ali pa recimo, če se poznata in da bi pričakoval nekaj več od tebe, pa ti kljub vsemu ne moreš, ali če je tak zakon ali ne vem. Da mu nisi ustregel v taki smeri kot je on pričakoval.	Negativni vidiki
1_14	Na mojem področju verjetno niti ne, si ne predstavljam, verjetno bolj na kakšnih denarnih socialnih pomočeh. Bi kakšen rekel: ja, pa dej mi, saj se pozna, pa kakšen hoče, da greš malo mimo zakona. Mogoče pri denarju ljudje več poizkusijo, na kakšne načine pa s podkupovanji.	Negativni vidiki
2_24	Ne vidim kakšnih blaznih pozitivnih stvari. Ne negativne, no seveda bolj negativno, ni fajn, dvojna vloga ni dobrodošla, ni dobrodošla v nobenem primeru. In moraš dati tudi stranki vedeti svoj položaj. Ker te začne spoštovati če ji daš vedeti svoj položaj.	Negativni vidiki
3_18	Ja, to je odraz ene zrelosti. Če ti z otrokom prijateljuješ, potem ni prepričan, kdaj boš imel katero vlogo. Enkrat si prijatelj, pa ti zaupa, drugič ga pa ven ne spustiš. Isto je s klientom. Če sva midva prijatelja, se jaz ne morem enega zakona držati, sploh mi ni jasno, kako bi lahko to delala.	Negativni vidiki
4_14	Jaz vidim bolj negativne vidike dvojnih vlog. Morda je tudi v neki točki en plus ta, da se ljudje bolj odprejo. Imela sem en primer, ko sta prišla na informativni razgovor za posvojitev in on je bil moj bivši učenec. Tak fejest fant je bil takrat, poznala sem ga v pozitivni luči. In mu je bilo prijetno, ko je videl, da ga iz tistih časov poznam. Tako je vedel, da ima recimo en plus pri meni. Vendar sem imela še vedno distanco do njega. Pomembno je, da ne greš predaleč, da se pravi čas ustaviš.	Pozitivni vidiki
4_15	Negativno je takrat, ko gre za preveč privatiziranja, se zapleteš, posegajo preveč v intimnost, so pritiski, lahko	Negativni vidiki

	tudi izsiljevanje.	
5_27	Ja, vidim pozitivne. Če ostanem pri prejšnjem primeru, ko je bila moja sošolka iz osnovne šole uporabnica – ko pogledam nazaj, mislim, da je bilo to zelo pozitivno. Ampak seveda je bilo treba tako, da sem jaz vodila odnos in da sem vedela, zakaj ga tako vodim. Čeprav je šlo verjetno bolj na neki podzavedni ravni kot zavedni. To je neka izkušnja, ki jo prineseš tudi iz svoje družine. Jaz verjamem, da tukaj sva lahko ravno zaradi tega ker sva imeli prejšnji odnos, je imela neko zaupanje v mene in je bila bolj pripravljena sodelovati. Da je šla z manj odpora v to. Tudi govorila je kasneje o tem.	Pozitivni vidiki
5_28	Lahko je dvojna vloga, ena nadgradnja enega odnosa, delovnega odnosa, ki postane en bolj, še bolj človeški odnos. Dejansko je šlo za eno dolgoletno spremljanje in je ta oseba, ki živi z zelo majhno mrežo, ki jo ima, je čutila eno sprejetost sebe kot človeka.	Pozitivni vidiki
5_31	To je lahko ena past, če jaz nisem neka zrela oseba, da bi znala to zelo dobro ločiti ali pa povezovati. Jaz bi se tega zelo bala takega odnosa. Že če zdaj pomislim, me kar strah rata recimo. Mislim, da potem ne bi bila več razmejena, kaj je ta naloga tukaj, zakaj sem jaz tukaj, za kaj sem jaz plačana. In kateri so moji okviri, kakšno pomoč lahko tukaj dobi, ki pride na center za socialno delo.	Negativni vidiki
5_32	Če jaz širim, lahko dam napačno podobo o tem, kaj jaz zmorem, da bi rešila npr. neke njegove težave, da jih bom lahko rešila nekaj kar on ne zmore. To je eno varanje ali blefiranje sebe, hkrati pa njega in mislim, da to več ni socialnodelovni odnos. Enostavno ni. Vsak mora vedeti, zakaj sva, on more vedeti, kaj tukaj dobi, in mora vedeti mejo. Da je to moja služba, da bom jaz vložila v vse to, da pa imam tudi jaz svoje meje, svoje življenje, želim svoj mir.	Negativni vidiki
5_33	Lahko pride tudi do izsiljevanja, veliko naših uporabnikov nima mej. Ker ni bil naučen, ni imel izkušnje. To ga spravlja v veliko težave, da bi ga znal tako voditi, da bi sam znal uspešno reševati te težave.	Negativni vidiki
6_17	Vzpostavljen je že en odnos, ga ni treba čisto od začetka graditi, to je lahko plus ali pa minus.	Pozitivni vidiki
6_18	Včasih je boljše, da ga ni. Velikokrat zelo oteži ta dvojna vloga samo delo. Ker res več energije zapraviš, da obdržiš eno svojo vlogo. Težko se tukaj opredelim.	Negativni vidiki
6_19	Mogoče njegova pričakovanja, ker se pozna, da bom pa jaz zdaj več naredila, kot bi sicer. Da bi hitreje naredila, ali kakšno stvar domov prinesla, ali kaj takega. Predvsem to – večja pričakovanja kot pa so moje možnosti.	Negativni vidiki
7_17	Mislim, da jih ni.	Pozitivni vidiki

8_06	Preveč prijateljski odnosi so lahko tudi ovira pri delu. Ker stranka lahko pričakuje več, kot ti lahko nudiš in to zvodeni potem.	Negativni vidiki
8_19	Če si kolega s strokovnim delavcem na drugem centru ti kakšno stvar prej naredi, dobiš prej informacijo, tudi na policijski postaji smo z eno policajko na pol v prijateljskih odnosih, pa se mi zdi, da se veliko več stvari zmenimo, da smo veliko bolj učinkoviti.	Pozitivni vidiki
8_21	Negativne bi težko naštela, zdajle se ne spomnim. Izsiljevanja na podlagi dvojnih vlog še nisem doživela, prav zaradi tega se zelo izogibam kakšnim uslugam. Nikoli ne iščem kakšnih zvez preko strank.	Negativni vidiki
9_05	Da tudi zaradi same stranke je verjetno neprijetno, da ti bo oseba, ki te pozna kot znanca, prijatelja tukaj reševala ene take situacije, ki jih mogoče ne bi želela. Če pa bi želela imajo pa spet drugačna pričakovanja, kakor pa so lahko upravičene.	Negativni vidiki
9_18	Če pa se midve poznavata, bova pa lažje to rešili. S tem mislim na to, da se človek ne bo tako lotil svojega problema kakor bi se, če bi bil pri enem strokovnjaku, ki ga ne bi poznal in ne bi pričakoval, da ga bo ta rešil. Ampak bo več računal nase. Ali pa nekako da mora sam pri sebi delati. To pa jaz težje rečem prijateljici, lahko ji rečem, ampak za to ne potrebuje k meni v center hoditi, to se midve lahko drugje zmeniva.	Negativni vidiki
9_28	Mogoče bi bilo lažje nekomu začeti pogovor ali pa težave predstaviti.	Pozitivni vidiki
9_30	...jaz bolj vidim škodo v tem, da se potem ne odločijo za kakšne resne spremembe življenjskega sloga, ali kakšno bolj terapevtsko obravnavo. Ampak se potem na nekoga upre, ampak tam ostane, s tem pa ni nič naredil zase dovolj.	Negativni vidiki
10_15	Ali so? Nisem razmišljala o tem.	Pozitivni vidiki
10_16	Čeprav je upravni postopek, pa si imel že prej odnos, je to z nekaterimi lažje. Ker razumejo, če znaš to dobro ubesedit, vejo da si zdaj v drugi vlogi. Ampak, če si imel prej en tak dober odnos v eni drugi zadevi, včasih tudi kakšno stvar lažje spelješ. Če si prej delal osebno pomoč, prvo socialno pomoč ali v skupini, imajo potem nekateri tudi upravne postopke, pa če smo imel tam neke take dobre odnose, potem je lahko tudi tako, da ta neprijetna zadeva teče po enem »fer« odnosu. To sprejmejo, te razumejo, da si zdaj v eni drugi vlogi, da to tako moraš.	Pozitivni vidiki
10_17	Negativni je pa pač to preklapljanje, le ni fajn da si enkrat to, enkrat pa nekaj drugega. Ta menjava. Tako kot je bila prej pozitivna, je lahko tudi negativna. Lahko pa pokvariš nekaj kar si imel prej, odvisno kam	Negativni vidiki

	gre.	
--	------	--

Tabela št. 8.6. : Kodirane izjave za kategorijo Težave dvojnih vlog

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
2_17	Ja, imela sem težavo v izsiljevanju in grožnjah. Grozili so tudi moji družini, ampak to so pač stranke z motnjami. Mladoletnik, ko je odrasel mi je grozil in tudi starši že.	Prisotnost težav
2_18	V enem primeru s policijo, v drugem primeru pa s pojasnilom, da bom pač zadevo morala predati organom pregona. Ni bila grožnja, ampak pojasnilo. Grožnje po telefonu sem pa ignorirala.	Reševanje težav
4_12	Težav nisem imela, ker se jim je dalo izogniti. Težave pa pridejo potem, ko se preveč prepleteš.	Odsotnost težav
5_24	Ne, nisem bila zapletena tukaj in sem vesela, da nisem bila.	Odsotnost težav
6_15	Jaz mislim, da ne. Da če obdržiš tisto razdaljo, da ni bilo kakšnih težav. Ne vem, tudi pri mojih kolegih na centru ne vem, da bi imel kdo težave zaradi tega.	Odsotnost težav
7_13	Ne, mislim, da sem lahko vse sama uredila z enim primernim odnosom do tega človeka. Da ni bil sam zelo razočaran, niti da me ni sam postavil v kakšno tako situacijo.	Odsotnost težav
8_15	Težav nisem imela, sem pa imela občutek, da me od takrat kot pacientko obravnava drugače. Ni mi bilo ravno najbolj všeč. Prej je bilo drugače, potem je bilo drugače. Socialni delavci smo verjetno nekaj posebnega, da nas take stvari zmotijo.	Odsotnost težav
9_23	Ne, da bi imela kakšen tak problem, to res ne.(23)	Odsotnost težav
9_24	Tudi jaz recimo, ker z rejniškimi starši že mnogo let sodelujem in rejniški starši, ki so po zakonu strokovni sodelavci centra za socialno delo, so tudi ljudje, ki sploh ne izkoriščajo tega, da smo mi že toliko časa sodelavci. To so po navadi zelo odgovorni in zanesljivi ljudje. Nisem še nikoli naletela na to, kar si ti jim skušal pomagati rejniku, da je lažje opravil svoje delo, da bi potem jaz imela kakšno...ne vem, nisem imela	Odsotnost težav

	zadreg do sedaj.	
--	------------------	--

Tabela št. 8.7.: Kodirane izjave za kategorijo Ravnanje, reševanje, občutki

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_03	Če bi se mi zdela situacija neizvedljiva bi jo dala drugemu strokovnemu delavcu, če bi do tega prišlo. Odvisno, čisto od posameznega primera. Težko rečem zdaj, kako bi ravnala.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
1_10	To pa nisem še nikoli v tem primeru bila udeležena.	Supervizija
1_15	Pri meni ni tistega, da bi lahko pa kej več, ker res poskušam delati vse v korist strank. Ni zdaj tega, zaradi ker mi pa ni všeč, pa ne bom naredil tako, delati moram v korist strank, v korist otrok, tisto kar se maksimalno da narediti.	
2_12	Ni nastala. Je poskušala nastati, pa ni nastala, ker si tega nisem dovolila.	Ločevanje
2_13	Saj si, z enimi si majčkeno bolj sproščen v pogovoru, vendar jaz nimam občutka, da je to res tista dvojna vloga. Zaradi tega, ker resnično moraš postavljati mejo. In ko sem začutila, da se mi želi približati sem se umaknila. Sem govorila samo o teh stvareh, ki so življenjske, splošne, ne pa o teh stvareh, kaj se je dogajalo z otroki. Jaz imam takrat dopust in nočem mešati. Če se srečaš na plaži, se malo pogovoriš o vremenu, malo o otrocih, malo o počutju in hvala bogu, da je tako in tako v tem smislu.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
2_19	Tudi to. Saj s tem se srečujemo tukaj skoraj vsi.	Supervizija
2_20	Ampak jaz to dvojno vlogo resnično ne želim izvajati v tem smislu, da bova pa zdaj na nekem nivoju. Ker taka stranka, ki si želi dvojne vloge, je lepljiva in je lahko zelo razočarana, ko ji mejo postaviš. Zato jaz tega na ta način ne poskušam.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
2_27	S supervizorjem se sploh o tem nismo kaj dosti pogovarjali, moram priznati.	Supervizija
3_02	Nekako se izogibamo nekih prepletanj, vsaj osebnih poznanstev, torej ločimo osebna poznanstva in poklicne vloge. Če rabi nekdo pomoč iz centra za socialno delo, ga jaz ne obravnavam, ga obravnava kolegica. Tako da če pride k meni domov nekdo in ima stisko in se mi zdi da rabi eno strokovno pomoč, mu uredim, da lahko pride k moji kolegici na centru. Drugače pa z uporabniki, ki pridejo k meni, pa nimam nobenih izkušenj, da bi vzpostavila neke prijateljske vezi.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
3_14	Ja, sem imela supervizijo, malo so me tudi doma	Supervizija

	skulirali.	
3_22	Ob devetih v ponedeljek sva imeli en razgovor, je bil kar zahteven razgovor, in ko je gospa šla, sva kar obsedeli. Sva se o tem pogovarjali, kako se kot socialni delavec – ona dela na ogroženih otrocih in vsaka njena zgodba je žalostna – kako se naučiš v petek zaključit, zapret vrata. In potem v ponedeljek imam kar malo težavo, tam do ene desetih se kar malo sestavljam. Ampak to je način preživetja, če bi vse stranke in vse nosil domov, tako v duhovnem smislu, v miselnem in če ne bi znal tega razmejiti, te poje. Pomoje ne zdržiš, če bi zelo mešal te dvojne vloge.	Ločevanje
4_08	Od začetka sem bila napeta. Ker vem, da bi bila ona v nelagodnem položaju.	Občutki
4_13	Jaz nisem bila v tej vlogi, da bi bilo potrebno reševati. Je bil pa v eni dilemi moj kolega, ko je bil povabljen s strani stranke na neko obletnico in ni vedel, ali naj se udeleži ali ne. In je to reševal na superviziji. Zame to ni bila nobena dilema, jaz bi odklonila povabilo.	Supervizija
5_06	Na začetku sem imela kar ene občutke strahu, sploh ko sem to sprejemala in ugotovila. Spomnim se, da sem kar veliko energije vložila v to, da sem jaz ostala jaz. Še bolj sem mogla ozavestiti, kakšna je moja vloga kot socialna delavka v tem odnosu – enaka vloga kot v drugih odnosih. In kako neke težke situacije, kjer je šlo za to sodelovanje, povedati, govoriti o tem, ravno tako kot z drugimi. Da nisem obšla enih težkih situacij, ki bi jih rada obšla. Tako mislim, da sem mogla več napora v to vlagati.	Občutki
5_08	Potrebovala sem se prizemljiti in premisliti, povedati kako, hkrati pa sem se tudi tako ozavestila, ker je iz mojega rojstnega kraja, da seveda še toliko bolj posebej nisem nikoli omenjala komu od mojih sorodnikov v tem kraju.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
5_09	Ne, v bistvu zelo malo, ali pa v enem majhnem delčku. Če se spomnim, toliko en delček, da se počutim nenavadno in nekako, da ne vem, kako bova zdaj sodelovali. To pa sem govorila o tem, da ta moja vloga pomeni, da se ne presega tega, da bo ona v svojem kraju zaradi tega bolj izpostavljena. To kar mene veže na moje delo, je poklicna skrivnost, da o tem ne govorim. To pa sem jaz izrekla.	Občutki
5_25	Ne, takrat pa z nobenim, ne. In tudi z nobenim nisem govorila, kasneje sem govorila o tem, dejansko pa takrat nisem niti znala izraziti svoje stiske, sem se spraševala, ampak je to znotraj mene ostalo.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
5_26	Mislim, da je to spadalo v ta kontekst, v način našega dela, da bi se to na tak način pogovarjali. To ni bilo tako kot je zdaj danes, ni bilo intervizije, supervizije. Kolegiji so bili, timi, kjer smo bolj vsebinsko o	Supervizija

	primerih govorili, kar se pa teh relacij tiče, to pa ne. To je bila čisto siva pega recimo.	
5_30	Včasih vidiš kako so ljudje, kako je težko, ko gre iz neke take močne prikrajšanosti in čuti eno tako hvaležnost za samo odnos, da je prijazno sprejet, brez da govorim o stroki. Zato jaz rečem, da včasih postavim ljudi na hladno, rečem, res da sem nekaj vložila v to, ampak tudi ti si nekaj vložila v to in mi nisi nič dolžan. Ampak da je to spregovorjeno je to tudi dragoceno. Nekako s tem potem veš pri čem si, ali pa mogoče ljudje težje rečejo, da so zadovoljni in lažje rečejo, če sem za kavico.	Občutki
5_35	Na kolegiju še nismo imeli te teme, ampak nekako s tistimi ki smo si bližje na delu, pa si izmenjamo kakšne takšne izkušnje v dvoje, troje, konzultacije.	Konzultacije
6_09	Drugače pa pri podjetjih in teh stvareh, mislim, da lahko hitro do kakšne ponudbe pride. Zdaj je pa odvisno od strokovnega delavca, kaj bo naredil. Je pa treba biti kar odgovoren pri tem, se lahko kar kakšni korupciji približaš.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
6_11	Sem se na začetku, no zdaj sem pa že kar nekaj časa na centru in se mi pa zdi, da zdaj pa znam razmejiti.	Občutki
6_16	Jaz mislim, da bi bila potrebna supervizija. Lahko tudi z intervizijo, ampak jaz osebno bi bolj supervizijo potrebovala. Določenih stvari ne moreš na interviziji rešiti in vem, da bi potrebovala malo bolj usmerjeno.	Supervizija
6_23	Se mi pa zdi, da se teh dvojnih vlog čedalje bolj vsi zavedajo in da tudi znamo malo ločevati.	Zavedanje dvojnih vlog
7_08	Malo sem bila v neprijetni vlogi. Malo sem se neprijetno počutila. Tudi morda malo spremenila mnenje o njem. Da ne zmore počakati, da pridem v ponedeljek v službo. Ker svojo telefonsko številko sem mu dala z drugim namenom.	Občutki
7_20	Ja, jaz mislim, da kjer igraš dvojno vlogo, da prideš v situacije pri poslu, ki jih ne moreš speljati. In to je škoda za ustanovo, kjer si zaposlen. In lahko tudi zate. Preveč se zapleteš, lahko izkoriščajo, grozijo. Pri meni je tako, da sem pri otrocih izključno jaz tista, ki se za njegovo dobro borim in tukaj mora biti absolutno čist odnos. Tukaj ne gre tako, da bi me ena rejnica podkupila, da bi ji takega in takega otroka jaz dala. Slej ko prej se to izkaže, da je to zgrešeno, zelo narobe, kaznivo,...	Ravnanje z dvojnimi vlogami
7_21	Moje delo je ves čas zelo pod lupo, in staršev, in rejnikov, in vodstva centra in varuha človekovih pravic in inšpekcijskih služb...tako da tukaj ne more biti dvojne vloge. Tukaj bi bilo tudi zelo narobe, da bi tak človek delal.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
7_23	Jaz mislim, da je bolj odvisno postopanje strokovnega delavca od njegove osebnosti in od njegovih izkušenj.	Ravnanje odvisno od

	Praksa ti tudi svoje da.	osebnosti
7_25	Zavedam se tudi tega, da lahko veliko škodo povzročim otrokom.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
7_26	Mogoče sem tudi vesela, da tako delo opravljam, zdaj ko sem starejša, ko imam določene izkušnje, ko se lahko bolj delu posvetim, prej ko sem bila mlajša sem imela otroke in ni vse moglo tako tečt, kot sem si jaz zamislila. Mislim, da je potreben cel človek na tem mojem področju, ki ga delam. To je področje, ki ga obvladam, s katerim nimam težav.	Ravnanje odvisno od osebnosti
8_05	Z zelo malo uporabniki sem jaz v prijateljskih odnosih, zato ker če se pojavi uporabnik, ki mu moram jaz nuditi storitev, svetovanje, pomoč, se po navadi zmenim s kolegicami, da prevzamejo.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
8_17	Mi imamo supervizijo zdaj že ene tri leta. V socialnem delu se mi zdi, da potrebujem kilometrino. Mladi imajo lahko veliko idej, ampak da pa ti lahko delaš, da si sproščen, da te ni strah, pa se mi zdi da potrebuješ čas. In to kar veliko časa. Mi rešujemo te stvari na superviziji, sicer veliko tvegaš, ker se izpostaviš – to sem se navadila.	Supervizija
8_18	Potem imamo vsak torek zjutraj kolegije, ko lahko s kolegicami predebatiramo določene stvari. Si pomagamo med sabo. Kaj takega, če se znajdeš v dvojni vlogi in da bi bilo to moteče za delo, potem pač, jaz sem se kar navadila, da predam, da čim prej predam, da se predolgo ne vleče.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
8_22	Parkrat se mi je že to zgodilo, da je bil preveč oseben odnos (pa ni bil prej kot prijateljski), v tem primeru, če to začutim, se tudi dogovorim, da to prevzame kolegica, ker je bolj učinkovita, stranka jo bolj upošteva. In se oddahnemo vsi skupaj, v tem primeru je bolje da se da naprej drugemu delavcu. Si izmenjujemo zadeve, ker tega ni tako veliko, mogoče je en primer na leto.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
9_10	Če pa se name obrne kakšen znanec, prijatelj iz zasebnega življenja, iz tega kroga, pa jaz vedno rečem: lahko prideš sem, sem in tja, kej več pa jaz ne morem. Pač povem mu, kje lahko te stvari ureja. Napotim ga k drugim osebam.	Predaja drugemu strokovnemu delavcu
9_12	Kadar grem na teren, v avtu ne smem govoriti, in rada se držim dogovora – če se jaz nekje zmenim, da pridem, pač pridem, bom tako naredila, da bom prišla. Delam z rejniškimi družinami – to so naši strokovni sodelavci, rejniki. In pri njih se jaz niti ne najavljam. Jaz imam to funkcijo majčkeno kontrole, poleg te pomoči in opore. In to tudi jasno povem. Svojega obiska ne najavljam, včasih tudi. Praviloma pa jaz pridem, če sem v enem koncu in rejniki so to navajeni,	Ravnanje z dvojnimi vlogami

	že od samega začetka.	
9_15	Gotovo bi se tako počutila. Takoj, ko bi prepoznala, da se nahajam v takem položaju, bi jaz izstopila iz tega, ker drugače težko preživiš tukaj v socialnem delu. Sploh na centru za socialno delo. Mogoče, če si ti socialni delavec v kakšni nevladni organizaciji ali pa na kakšnem drugem področju dela, kjer je drug način dela, da se tam večkrat lahko znajdeš v takem položaju in je težje izstopiti.	Občutki
9_16	Tukaj na centru moramo pa tudi zelo gledati na ta zakonski okvir pa na te predpise in moraš biti res izjemno previden, da s to pretirano pomočjo ali uslužnostjo, ne padeš v lastno zanko.	Ravnanje z dvojnimi vlogami
9_31	Jaz mislim, da so to ljudje, ki ne znajo reči ne, ki ne znajo meje postaviti. Vidi jo ta poklic tako, da morajo biti skozi na razpolago, vsem moram pomagati. In potem prideš v en tak položaj, ko sam izgoriš. To ne moreš biti prav zadovoljen, če si samo na razpolago drugim moraš biti ti v dobri kondiciji in da si lahko v dobri kondiciji moraš biti v ravnovesju, s tem da nekaj daš in nekaj dobiš. V socialnem delu je veliko težkih situacij. Težko preživijo ti ljudje, to je za te ljudi težko, predvsem za te socialne delavce, ki se spustijo v tak položaj, trpijo po moje, po nepotrebnem.	Ravnanje odvisno od osebnosti
9_35	Meni pomaga, da si kaj preberem o tem, kakšno strokovno literaturo, če bi me pa zelo glodal in glodal, bi pa prosila za supervizijo. Imamo tudi intervizije ampak mislim, da lahko na superviziji še bolj to razdeliš.	Supervizija
9_36	To, da se ti spustiš v ta položaj, po navadi ni prijetno po moje in more biti za te strokovne delavce zelo težko. To je tako kot bi profesor namesto izpit opravljaj v predavalnici, da bi šli na kavo. To ne gre, treba je resno opravljati svoje delo in mogoče bi bili tisti študentje zadovoljni, ampak tisti ki so se učili ne, tisti ki se niso. Isto moraš resno vzeti človeka ki pride k tebi v eni stiski.	Ravnanje odvisno od osebnosti
10_14	Na supervizijah se lahko o tem pogovoriš, ampak da pa bi se me mene nekaj tako dotaknilo ali da bi bila v dvojnem odnosu, to pa sama še nisem izpostavila. Imam pa možnost.	Supervizija
10_19	Imela sem malo pomislekov in zadržkov že malo zaradi tega ker jo pač poznaš, in ni fino, da se ji to dogaja, iz tega vidika bolj. Drugače pa da bi imela kakšne zavore pa niti ne, bolj zato ker je pač bil en tak odnos in to več let. Bolj iz tega vidika. Škoda, ker se ji to dogaja.	Občutki
10_21	Ne, ker sem povedala na začetku, na kakšen način se bo zdaj šlo. Če gre za nekaj drugega kar je bilo prej. Če sva razčistile že na začetku in da zdaj pa pač moram v skladu z zakonom nekaj delati. Ni bilo potem toliko	Ravnanje z dvojnimi vlogami

	tega. Če poveš, da moraš tako nekaj narediti, je potem tudi lažje. In tudi manj mešanja je potem.	
10_22	Če bi imela pa zelo hudo dilemo, imamo pa tukaj ta strokovni tim, kjer lahko izpostavim in tudi tam pogledamo malo na kakšen način bi se dalo stvar čim bolje izpeljati za oba, zame in za stranko.	Strokovni tim

Tabela št. 8.8.: Kodirane izjave za kategorijo Etičnost

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_17	Niti ga ne poznam dovolj dobro, tako da ne vem.	Etični kodeks
2_26	Ne, jaz delam po svoji doktrini, doktrini socialnega dela že, sama se nisem poglobljala v etični kodeks, ampak v moje strokovne avtoritete, ki jo moram tukaj imeti. Verjetno bi bilo prav, da bi si te etične kodekse kdaj dobro prebrala. Zanašam se na sebe.	Etični kodeks
3_23	Nekih dilem nimam, mislim, da mi je dovolj jasno. Mogoče se pa malo premalo uporabi etični kodeks. Ne v smislu dvojne vloge ampak na sploh. Kaj konkretno tam piše malo premalo obnavljamo. Jaz mislim, da ga imam ponotranjenega, vsak, ki pride skozi vrata poskušam poskrbet za njega, slišat kaj je njegova stiska, problem.	Etični kodeks
4_17	Ne, jaz ravnam in sem ravnala pri dvojnih vlogah, tako kot se je meni zdelo primerno. Delala sem in še vedno delam, kar se te teme tiče, po eni človeški intuiciji. Poskušam ne prizadeti.	Vrednote
5_37	V etični kodeks pa zdaj že zelo dolgo nisem pogledala, sem pa imela eno obdobje, ko sem ga kar malo ven jemala. Pa zdaj ne vem, ali sem bila najverjetneje kar v eni stiski takrat, da sem iskala v etičnem kodeksu. Zdaj ne vem točno, v kakšni situaciji sem bila.	Etični kodeks
5_38	Ta etični kodeks se spomnim, ko je nastajal in se spomnim, da sem celo jaz sodelovala pri tem in sem dala neko strokovno kritiko. Je pa verjetno odraz časa v katerem je nastajal in da se zdaj tudi ta občutljivost večja, kar je prav, in v stroki in v tem, ko gre razvoj naprej, je tudi šlo na tem in je verjetno res to čas, ko se bo treba malo prevetrit. Tako kot se sedaj sprejema sprememba družinskega zakonika in je še med nami v stroki še veliko nekih dvomov itd...to je odraz	Etični kodeks

	današnjega doumevanja sveta in odnosov. Jaz pa se sama tudi zavedam, da nas je tukaj večina starejših in nosimo te stare vrednote, ki so ene krasne in super, ene so pa že zdavnaj povožene. In tukaj je zmeraj treba en preprih. Tako da je to fajn, če bi bile tudi na tem področju spremembe in bi se o tem pogovarjali.	
6_24	Etični kodeks skozi nekak skušaš imeti v glavi.	Etični kodeks
6_25	Zdaj ko sem tega zapornika omenjala, on nima drugih svojcev in se name obrne, da mi piše čestitko za dan žena ali pa za novo leto. ali je to dvojna vloga ali ne, to ne vem. Mogoče edino ta zadržek, koliko ostati uraden, pa koliko vseeno upoštevati to človeško plat, pa odgovoriti tudi na tako čestitko, kar bi jaz osebno naredila. Ampak zaradi tega, ker imava tak odnos ne naredim. Ni pa zdaj to en tako problematičen zadržek, da bi ga na superviziji izpostavljala.	Etični zadržki
7_24	Poznam ga, ampak mislim, da nimam težav s tem. Nimam. Še posebej zdaj se bolj zavedam mojega načina dela odkar delam na centru. Sama vsebina dela izhaja iz vrednot, iz človeških vrednot.	Vrednote
8_25	Ja, sem imela etične dileme, vendar se na etični kodeks nisem opirala, če sem čisto poštena.	Etični zadržki
9_33	No saj, tukaj ta teoretična izhodišča ti pomagajo, če si jih prebereš večkrat, če si večkrat obnoviš to znanje. Zato se mi zdi fino, da bi bila kakšna izobraževanja na to temo, čisto zato ker ti imaš danes to dirko s časom in obremenjenostjo in lahko potem malo pozabiš nase. To ti pa pomaga, da lažje stvari razmejiš.	Etični kodeks
9_34	In da znaš tudi eno z drugim zastaviti. Da ne boš prebral samo enega stavka in pri tistem ostal. Ampak, da boš celostno pogledal tudi ta pogled na dvojno vlogo in da boš pravilno razumel zadevo.	Etični kodeks
9_37	Etičen moraš biti tudi v tem smislu – poštenega odnosa do njega. Da nekdo, ki bo zapustil center za socialno delo, da je naredil korak k temu, da bo začel reševati svoj problem in ne da ga bo on negoval in negoval ne vem deset, dvajset let. Je pa res, da nekateri ljudje težko rešujejo. So ljudje, ki nimajo tega potenciala in ne zmorejo reševati svojih življenjskih težav. Ampak tak človek ima tudi druge standarde o tem, kaj je za njega še ok življenje, kakor pa jaz. In zakaj bi mu jaz vsiljevala svoje poglede, če jih ne zmore niti slišati niti...dobi odpor do tega. Že skoraj kakšnega lahko pripraviš do agresivnih reakcij, če bi ga preveč soočil s	Biti etičen

	tem.	
--	------	--

Tabela št. 8.9.: Kodirane izjave za kategorijo Izobraževanje

Številka intervjuja in izjave	Izjava	Pojem
1_16	Kaj pa vem, zdaj ko se s tem niti ne srečujem...po tem ne čutim potrebe za enkrat. Zdaj če bi bila pa kdaj v dilemi pa je dovolj verjetno kakšna supervizija ali da se pogovoriš s kolegi, intervizija - to pa ja, tudi na našem področju imamo in zelo prav pride.	Ni potrebe po izobraževanju
2_25	Ja, to se mi zdi čisto smiselno. Vzpostavljanje spoštljivega odnosa s stranko. Sprejemanje stranke in ta spoštljivost. In da na ta način lahko vzpostavimo delovni odnos.	Potreba po izobraževanju
3_21	Ne, jaz mislim, da je dovolj, da se to ozaveš, na primer ta intervju, predvsem se mi zdi pomembno, da se imaš možnost na superviziji o tem pogovoriti. Ne vidim potrebe. En zdrav človek itak zna te vloge razmejiti, fajn da se o tem malo pogovarjamo. Ampak če ne bi imel te stvari poštimate, ne vem, kako bi sploh lahko opravljal tako odgovorno delo, ko imaš človeško življenje v rokah. Tudi sam ne preživiš.	Ni potrebe po izobraževanju
4_16	Torej več izobraževanj...sploh kakšno izobraževanje ja, to bi bilo dobrodošlo. Ga še nismo imeli in bi bilo prav da bi ga imeli in da bi si lahko prebrali kaj strokovne literature na to temo.	Potreba po izobraževanju
5_36	Ja, mislim, da če bi bilo to, da bi šla. Ker tega nisem še poslušala, slišala. V bistvu sem si bolj te meje nekako tako kot jaz mislim in verjamem temu, kar jaz mislim, da je prav. Bi mi bilo čisto zanimivo slišati eno strokovno vsebino. Mislim, da bi se marsikaj lahko odprlo.	Potreba po izobraževanju
6_22	Se mi zdi, da v okviru supervizije kar lahko rešimo, tako da o kakšnih dodatnih izobraževanjih nisem razmišljala. Pravzaprav pa tudi malo poznam te stvari. Mogoče bi bilo pa zanimivo slišati.	Ni potrebe po izobraževanju
7_22	Ne, mislim, da jih jaz ne potrebujem. Potrebujem druga izobraževanja, kar se tiče pa dvojnih vlog pa ne. To se mi zdi, da mi je praksa veliko dala. Mogoče ne toliko na centru, mnogo več prakse na tem, področju sem	Ni potrebe po izobraževanju

	pridobila v gospodarstvu.	
8_24	Ja, bi želela. Ker na temo dvojnih vlog izobraževanj praktično ni. Razen tistih drugih.	Potreba po izobraževanju
9_32	To se mi pa zdi zelo dobro. Da bi se več o tem govorilo, da je seminar, teorija na to temo, potem tudi kakšne delavnice, to bi se mi zdelo krasno. Da se samo to obnovi, da veš ali si ti na pravi poti, mogoče pomisliš, ja, tukaj bi pa lahko bil že v kakšnem taki konfliktni situaciji.	Potreba po izobraževanju
10_20	Ja, izobraževanj ali pa da bi bilo omogočeno, da jih ne bi bilo toliko. Da bi se to res ločilo, na svetovanje in na javna pooblastila. Da bi bilo to možno res ločiti.	Potreba po izobraževanju

8.2. Ureditev izjav po kodah in združevanje v podkategorije

Tabela št. 8.10.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Seznajenost s pojmom

A. Nevednost	
1_01	Nisem vedela, da se temu tako reče, ja.
3_01	V bistvu ne. Mislim, ne razmišljam o tem. Tudi v literaturi in pri kolegih tega pojma še nisem slišala. Kot strokovni izraz ne.
5_01	Jaz o tem pojmu nisem z nobenim govorila, tudi zelo slabo poznam ta pojem, nisem kaj prebirala strokovnega na to temo. Bolj si po svoji pameti razlagam.
6_01	Dajte mi malo povedati. Drugače nisem slišala še za ta pojem, se pa to dogaja tudi.
8_01	Ne, mislim, ne vem v katero smer.
B. Seznajenost	
2_01	Slišala sem, ampak v teoretičnem smislu se jaz kaj dosti nisem pogovarjala.
4_01	Ja sem se že srečala z njim.
9_01	Ja, sem seznajena.
9_03	S tem pojmom sem se seznajala s tem ko imamo mi že na našem centru jasno zasnovano, tako je že 24 let, odkar sem bila tukaj kot pripravnica, da če si bil ti doma iz nekega območja...ker včasih je bila polivalenca – to pomeni, da je bilo delo razdeljeno tako, da si imel določeno območje in vse težave iz določenega območja. In je bilo že v osnovi tako, da če si bil ti slučajno iz tega konca doma, nisi mogel imeti iz tega območja, ampak iz kakšnega drugega. Ali pa če si poznal stranko, pa si rekel: tega človeka pa jaz poznam, tega primera pa ne morem jaz voditi. In to je bilo vedno upoštevano, čisto od samega začetka. So te stvari razmejene.
C. Razumevanje dvojne vloge	
2_02	Bolj kot o dvojni vlogi stroke. V tem smislu, ko izvajaš storitev in svetovanje. Ko izvršiš ukrep potem pa delaš v vlogi svetovalca. Se pravi, mladostnika namestiš z odločbo v zavod in potem z njim delaš v procesu svetovanja in to je dvojna vloga. V tem pogledu tega pojma se več ukvarjam in doživljam.
5_02	Dvojnost razumem že kot problematično stanje (mogoče narobe razumem, ampak tako razumem) ali kot stanje kjer lahko pride do enih večjih zapletov, ni nujno da pride, lahko pa, odvisno kaj sami naredimo s tem stanjem.
9_02	Jaz razumem dvojno vlogo v tem, da ne razmejiš svojega strokovnega dela z osebnimi poznanstvi ali pa s svojim osebnim življenjem. In da se lahko potem spletejo tudi prijateljske vezi, ljubezenske, poslovne, vse kar paše v ta drugi del izven tega strokovnega delovnega okvira v centru.

10_01	Ja, jaz razumem dvojno vlogo tako, da smo socialni delavci lahko kot svetovalci na drugi strani pa kot en represivni organ, ker izvajamo ta javna pooblastila. In smo večkrat v dvojni vlogi, sploh ker je manjši center. Z njim sem se seznanila nekaj na šoli, potem pa na praksi, ko delaš.
Č. Odsotnost razmišljanja o dvojnih vlogah	
7_01	Sem slišala, ampak razmišljala pa o tem nisem, kaj je to. Ker skušam biti pri svojem delu profesionalna, se ne spuščam v druge dele. Tako da nisem razmišljala o tem.

Tabela št. 8.11.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Pomembnost problematike

A. Zelo pomembna	
4_02	Problematika dvojnih vlog se mi zdi zelo pomembna, lahko zelo moteča, obremenilna. Situacija pri dvojni vlogi se lahko zelo spremeni. Je en vpliv nate. Moraš se ograditi kar se maksimalno da. Obstaja obojestranska korist, da se ne prepletajo vloge.
5_03	Meni se zdi ta problematika zelo pomembna, da niti še ni izkušenj, da bi kej dosti govorilo na to temo, se v stroki vsaj pri nas, niti ne na delovnem mestu, mislim, pa da nekaj kar se nam zdi lahko nekaj obrobnega lahko sploh ni tako obrobno.
9_04	Meni se zdi to zelo pomembno, da imaš razčiščeno. Življenje je zapleteno, je prepleteno, ampak nekako moraš imeti jasno razmejitve. Če imaš jasno razmejitve, potem ne zaideš v te težave – če imaš pri sebi te meje.
10_02	Zelo.
B. Pomembna	
6_02	Meni se zdi pomembna, predvsem iz tega stališča, da moraš prepoznati, da te ne ovirajo pri delu te dvojne vloge.
7_02	Verjetno je. Pri svojem delu in svojem načinu jaz te problematike ne zaznavam. Predvidevam pa, da je to prisotno v gospodarstvu, v politiki,...
8_02	Čisto en nov vidik ste mi odprli. Tako, da se ne bi zdaj o tem opredelila. Mogoče se mi zdi pomembna glede urejanja določenih zadev, če na primer poznam zdravnika ali pa nekoga na sodišču, lažje uredim tudi določeno stvar za stranko.

Tabela 8.12.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Meje v odnosu

A. Subjektivne meje	
2_03	Mislim, da se z leti naučiš, zelo dobro naučiš, zdaj ne vem kako vas sedaj

	opremijo na študiju s tem, mislim, pa da je to zelo od človeka odvisno, kako zna nekdo mejo postaviti. Seveda moraš biti empatičen do klienta, stranke. Vendar pravo mejo postaviti, da te stranka ne potegne v svojo mrežo, razreševanje, čustvovanje izven institucionalnega je pa včasih težko.
2_05	...stranka te hitro prežeme s svojimi težavami izven tega okrilja ali pa stopi s tabo v tak bolj več kot empatičen odnos lahko. In tukaj moraš dati vedeti o distanci. O službenih zadevah se pogovarjamo tukaj in če se srečamo zunaj na fitnesu, se pogovarjamo o drugih stvareh. Ali pa ko se srečamo v trgovini, se pogovarjamo o življenjskih zadevah, izven teh strokovnih zadev. Tako da tukaj je potrebno dati mejo.
2_07	Seveda sem empatična, prijazna, razumem stvari, vendar če je to en delovni odnos, soustvarjalen odnos tukaj, to tudi tukaj povem. Če se na cesti srečamo, se sicer prijetno pogovorimo, ampak če me stranka hoče »ožet«, rečem: pokličite, se bova pogovorili tukaj v pisarni. Če me hoče nasloviti z eno temo zunaj enega prostora.
2_22	Če bi si pa dovolila, da nastane dvojna vloga, bi pa jaz pogorela. Ugotoviš, da ko ne znaš postavljati meje, je to tvoj problem.
2_23	Da te stranka vseeno lahko sprejema, kljub temu da si ti tukaj avtoriteta, del institucije in tako naprej, če znaš vzpostaviti distanco. To moraš znati. Ker ravno to, da si ti toliko notri, da padeš v to dvojno vlogo, bo stranka prej ali slej ne samo izkoristila, ampak tudi ne bo zadovoljna s tvojim načinom dela. Taki ljudje iščejo in na vseh nivojih mrežo vzpostavljajo, mrežo dvojnih vlog. Ona išče v šoli eno tako tovarišico, išče v službi eno tako, pa išče v vrtcu, pa išče tukaj pa v zdravstvu, zato da prelaga odgovornost na druge. To je bistvo tega. In tukaj jaz ustavljam.
3_05	Jaz nimam težav s tem, sem vljudna, imam sprejemajoč, topel odnos s klientom pa kljub temu ne prijateljski. Če je potrebno, če se nekdo preveč udomači, se pove: jaz nisem vaša prijateljica, ampak vaša strokovna delavka, poskuša rešiti ta vaš konkreten problem, to ubesedim če je potrebno. Ampak v bistvu nimam nobenih težav, da bi kdo silil v to. Ljudje, ki pridejo sem, jim je dovolj jasno. Zato tudi doma ne opravljam socialnega dela, če se le da, no, včasih tudi. Srečam sosedo na prehodu, pa mi kaj pove, pa ne moreš reči ne.
3_12	Socialno delo je tako kot kakšen župnik, kjer se lahko malo izpoveš in tako naprej. Ostalih težav pa nisem imela, ker jih dovolj razmejujem. Zelo se potrudim za to, da jih razmejujem, tako zavestno.
4_04	Zdaj je odvisno v kakšnem primeru se znajde stranka in kako se ji pokažeš v dvojni vlogi. Preveč odpirati v dvojni vlogi se ne smeš. Zmeraj moraš imeti preudarno distanco.
5_34	In ena naša naloga je da mu meje postavljamo, brez da mu izrecno poveš, to je ta meja. Že z vedenjem. Je to sporočilo tako kot ga dobiš v družini z vedenjem staršev. Obnašaš se bolj potem kar ti kažejo. In mi smo tudi na nek način tak vzgled. Lahko tudi drugače povemo, da smo hvaležni, da smo se našli. Tudi jaz sem taka, da sem prisiljena to mejo vedno znova iskat. Tisti, ki mi jo prestopa (pri telefonu), se ne oglasim, kdaj sem se pa tudi ogasila, nisem bila načelna. Sem se ogasila, ker sem zaznala, da se nekaj dogaja in me je zaskrbelo na nek način. In sem bila potem taka: pa daj mi mir! Ampak to za najin odnos potem tudi ni dobro. Vedno znova se iščejo te meje, ali sem zdaj še na tej strani, ali je šlo že čez.
6_05	Pojasnim kaj je moja služba, da te stvari moramo uredit, ostalo se pa v privat

	življenju lahko pogovorimo. Pa kar razumejo.
6_20	Zato se mi zdi toliko pomembno, da že na začetku rečem, ja sej midva se poznavata, ampak delala bom isto kot za ostale. In to tudi ubesedim.
7_03	Vedno stranke vikam. Opozorim ga na to, kaj se bova pogovarjala, skušam se držati teme, skušam biti razumevajoča, stranki dati vedeti, da ji skušam pomagati. In tudi povem do kod ji lahko pomagam, kaj ji lahko pomagam, dam ji vedeti, da se bom potrudila, da ji bom pomagala. Tako, da kar se tiče stranke jaz nimam težav. Da ne bi znala postaviti meje in da bi stranka preveč od mene pričakovala. Običajno ne pričakujejo preveč od mene. Dam jim pa vedeti, da se bom potrudila in imam velikokrat občutek, da mi to uspe.
7_19	Jaz skušam biti sebi zvesta, to mi je vedno prioriteta. Da jaz na svojem delovnem mestu ostajam jaz, taka kot sem. In ni nobena materialna vrednota več vredna, da ostanem jaz jaz.
8_03	Glede na to, da jaz kot osebnost nisem konfliktna, sem bolj nagnjena k diplomaciji, včasih določeno stvar tudi predvidim in moje načelo ves čas v službi je bilo, da se z nikomer ne sprem. Določeno ceno sem plačala za to, ker sem bila dvakrat tudi zelo bolna vmes, ampak danes, ko sem tik pred upokojitvijo se mi zdi, da z nikomer nisem v sporu. Včasih če bi šel predaleč, bi se lahko z nekom tudi sprl.
9_06	Jaz sem tak, dosti razmejen človek. Že na splošno imam rada stvari jasne. In jaz se držim svoje vloge. Meni je pomembno pri razmejevanju na splošno, tudi pri mojem delu ne glede na dvojno vlogo, tudi sicer moraš biti razmejen od problema uporabnika, da nekako znam ločiti, kaj je problem uporabnika in kje mu jaz lahko pomagam, da bo ta problem razrešil.
9_07	Da delujem bolj v smeri tega, kaj, kako, na kakšen način bo ta uporabnik izkoristil svoje vire, da bo lahko prišel do take rešitve, da bo za njega uporabna. Ne dajem mu nobenih upanj, da je kakšna čudežna rešitev ali pa da imam jaz kakšno čarovniško moč, da bo šlo to po hitrejši poti ali pa na lažji način brez kakšnega truda.
9_08	Tega, da pa bi bila v dvojni vlogi, v takem položaju, tega si pa jaz tudi ne dovolim. Preprosto imam te stvari razmejene.
9_14	V socialnem delu se pogosto srečuješ z ljudmi, ki nimajo notranjih meja. In če mu ti ponudiš tako priliko, da te bo lahko poklical, potem si lahko še kar naprej namesto v pisarni doma, in če že drugega ne, te to moti, potrebuješ pa, imaš še druge vloge, vlogo matere, žene in vse te naloge je potrebno opravljati.
10_03	Kar skušam vzpostaviti mejo. Z enimi majčkeno več z enimi malo manj, zdaj tudi to je odvisno. Ni z vsemi enako.
10_04	Zdaj če vodim eno skupino za samopomoč, je verjetno več na prijateljski ravni, ker je vloga druga. Pri izvajanju javnih pooblastil pa manj. Je bolj kot stranka, je meja bolj ostra.
10_13	Ja, ampak tudi kar povem, to izrazim, ubesedim. Da pač rečem, da zdajle pač imam to vlogo, da se moram nečesa držati in moram tako delati, ne glede na to, da bi tudi sama kdaj drugače, ampak zakon je tak.
B. Sprejemanje daril	
1_07	Ja, za Novo leto kakšno malenkost mi prinesejo in ja, sprejemem, ampak to so malenkosti. Bonboniere, sladkarije, ker so bili zadovoljni z mano, z delom, smo karkoli dobro rešili, tako da ja, tisto sprejemem.
2_14	Darila sprejemem v obliki rož ali pa kakšnih sladkarij.
3_08	Ne, nikakor. Čeprav se mi je že zgodilo, da mi kdo prinese kakšno kavo, in

	sprejemem, se mi zdi pa nevljudno, če bi zavrnila. Nihče mi še ni ponudil kaj večjega.
4_09	Daril ne sprejemam, torej dobim kakšno malenkost in vzamem. Na primer kakšno bonboniero, rožice, take male pozornosti. Mnogo raje bi imela, da mi ne bi bilo treba vzeti. Ni bilo pa nikoli nekaj dano v naprej. Smo zaključili z nekim postopkom in so bili ljudje zadovoljni in so mi prinesli neko malenkost. Ali pa so se oglasili okrog novega leta in mi voščili in prinesli neko sladkarijo. To vzamem.
4_10	Če bi mi nekdo prinesel nekaj v naprej, pa bi to čutila kot neko podkupnino in tega res ne maram. V nekaterih primerih pa lahko prizadeneš, če ga zavrneš in ne vzameš darila. Če bi pa bilo nekaj velikega, pa absolutno ne bi vzela. Enkrat sem bila v situaciji, ko mi je stranka ponudila, da grem na vikend k njim, kar sem absolutno zavrnila. Bi se mi pa smilil človek, če bi prišel z vrtnico, jaz bi ga pa odklonila.
5_15	Ja, tudi kakšno darilo sprejemem, priznam. V zadnjih letih nisem bila deležna kakšnega velikega obdarovanja, recimo kakšno kavo prinese nekdo, malenkosti. In tudi vem, kdo to da in kdaj to da, recimo sem tudi že zavrnila darilo. Sem pa dobila neko tako večščino, točno vem, ko je na koncu nekega sodelovanja, ko iz čiste preproste hvaležnosti prinese kavo.
5_16	Sem pa že tudi dobila tako, da sem se odločila in rekla: tega pa ne morem sprejeti in tega ne smem sprejeti, ker je bil odnos tak, da to nisem mogla sprejeti in v tem smislu, da sem lahko pričakovala težave zaradi tega – tudi če je bila to kava, tudi 10dag kave nisem vzela. Seveda sem se vljudno zahvalila in rekla, da to ne smem, ampak sem vedela, zakaj sem to odklonila.
7_10	Ne. Kakšno malenkost dobim, pet, deset dag kavice. Sprejemem tudi kakšno bonboniero, če sem kakšno stvar nad standardom uredila, več pa ne.
7_11	Tudi sem že zavrnila, pa ne postavila tega človeka v stisko. Sem rekla, da sem na tem delovnem mestu in da ne bi tega sprejela. Sem pa mu dala vedeti, da sprejemam njegovo zahvalo, da daril pa ne sprejemam.
7_16	Tukaj je pa drugače. Jaz vedno od kakšnih mater dobim kakšno rožico za 8. marec in ga z velikim spoštovanjem sprejemem. To se mi zdi v redu.
8_10	Ne, mislim, niti nimam teh težav. Uporabniki meni ne nosijo daril, razen včasih kakšna stranka prinese 10 dag kavice, samo takrat pa se mi zdi, da bi stranko zelo užalila, če ne bi te kave sprejela in bi jo zelo prizadela. Samo to se zgodi mogoče trikrat na leto. Ena stranka mi je enkrat podarila kvačkan prtiček v znak hvaležnosti in se mi zdi, da bi bila zelo prizadeta, če bi to odklonila. Drugače pa na centru v glavnem nimamo teh težav.
8_20	Majhna ovira pri uporabnikih je ta, če so na primer, kakšni obrtniki – nikoli mi stranka ne bo nekaj delala v zameno. Se mi zdi, da se v tem primeru ne bi dobro počutila ne jaz, ne stranka.
9_19	Kakšno drobno rožico ali pa kaj takega, kakšne drobnarije je težko zavrniti. Prav tole skodelico sem za novo leto dobila od treh otrok. So zbirali od čaja odrezke in so potem to dobili za nagrado, in so hoteli meni podariti. To ne moreš potem, nekako ti je to težko odkloniti. Drugače pa niti tukaj ni takih ponudb, nisem dobila nič večjega.
10_11	Nerada. Sem bila že v situaciji, ko spraviš v zadrego koga, če ne vzameš.
C. Vikanje	
2_06	Z mojo spoštljivostjo, z vikanjem, z naslavljanjem ne po imenu, ampak po priimku.
3_03	V prvi vrsti se z vsemi uporabniki vikam. No razen z rejenci se ne, ali pa z

	mladimi uporabniki.
4_05	Drugače pa postavljam mejo z vikanjem. Dobro, zdaj jaz sem bila prej na OŠ kot socialna delavka in do zdaj moje stranke tudi bivši učenci. Če sem se prej v OŠ že kaj ukvarjala z njimi, potem jih tikam tudi sedaj, če pa nisem imela nekakšnih večjih stikov, potem jih vikam.
6_03	Z vikanjem.
8_04	Vedno kadar urejam službene zadeve grem na vi, razen s kolegicami socialnimi delavkami na centrih imamo pa bolj prijateljske odnose in določeno stvar urejamo malo bolj tako po domače.
10_05	Distanco vzpostavim z vikanjem, pri osebni pomoči lahko preide v tikanje, ker se večkrat vidimo – se bolje počutim jaz in oseba s katero delava. Pri skupinah tudi gremo na tikanje, tudi sami se dogovorimo, ali gremo na tikanje ali vikanje, da potem to teče za vse.
Č. Dosegljiva na mobilni telefon	
2_08	Čeprav jaz sem za določene stranke, za določene rejnice, sem vzpostavila takšen odnos, da me lahko pokličejo tudi na osebni telefon. Ampak to samo zaradi rizičnih zadev. To večina naših strokovnih delavcev ne počne, jaz sem pa izbrala v tem času od kar sem tukaj ene tri rejnice za katere vem da me lahko pokličejo, predvsem zaradi nefunkcioniranja staršev ali pa zaradi oteženih stikov s starši. Ampak jim tudi povem, da to ne vsakič ampak takrat, ko so res v brezizhodni situaciji za vikend na primer, drugače pa ne in to spoštujejo. Tako da nisem dobila občutka, da me hočejo izkoristiti, ampak dejansko pokličejo takrat, ko ne morejo odložiti, ko rabijo podporo in so same, nimajo nikogar takrat, da bi jim bil v suport.
2_21	Imam par zrelih rejnic, katerim sem zaupala ta svoj telefon, ampak sem ga dala takrat ko sem vedela, da so toliko odgovorne, da ga ne bodo izkoriščale.
7_06	Včasih.
7_07	Delam na področju rejništva. Ko so ti prehodi iz matične družine v rejniško za otroke kar obremenjujoče. Če pričakujem kakšne težave, takrat dam rejnikom svojo številko. In jim tudi povem, da bom pazila na mobitel, in da me bodo lahko poklicali. Kakšen je v profesionalnem smislu to tudi skušal izkoristiti – ko mu je bilo težko, pa je imel mojo telefonsko številko in me je poklical v nedeljo zvečer, kar bi se lahko zmenila v ponedeljek zjutraj.
7_09	Je pa tudi to, da so rejniki tudi kdaj v hudi stiski, kar ne zmorejo sami premagati, mu je treba pomagati, in takrat imajo mojo številko čez vikend, če pričakujem, da bi kaj težjega bilo.
8_09	Ja, načeloma ja. Zato ker jaz dajem edina na centru mojo telefonsko številko na vsak dopis. Imam ta telefon tudi za privatne stvari. V popoldanskem času dvigujem telefon, če se dogovorim s stranko, včasih se moram s kakšno rejnico dogovoriti, drugače pa nimam jaz težav s tem, da bi me stranke klicale v popoldanskem času. Dam številko na dopis in napišem v poslovnem času centra za socialno delo. In tega ne izkoriščajo. Nimam težav zaradi tega.
D. Nedosegljiva na mobilni telefon	
1_05	Ne. Mobilnega službenega telefona nimam. Je pa res, da se je tudi že zgodilo, da sem iz osebnega telefona klicala.
1_06	Drugače pa osebnega telefona ne dajem.
3_07	V principu ne, čeprav sem v enem primeru naredila izjemo, zato ker starši niso vedeli kje je rejnica in so bili stiki čez vikende in sem morala biti z njo v stiku. Ampak ta rejnica je zelo zrela oseba in ni nikoli...v bistvu pa rejnice

	niso neke naše stranke, ampak so naše sodelavke. Je to malo drugače, ni moja klientka, ki bi mene kar naprej rabila, ampak je moja sodelavka, s katero skrbiva za enega otroka. V tem primeru sem jaz dala telefonsko številko, ker sem se jaz bolje počutila, če me je ona lahko poklicala čez vikend, če bi se kaj zapletlo, in točno se je, en vikend. Tako da načeloma pa ne dajem.
4_07	Mobilnega telefona nimam, je ne bi dajala. Ker ljudje hitro prekoračijo mejo in ni nujno da bi bili sposobni samo v tistih najnujnejših trenutkih poklicati. Jaz ravnam drugače. Na primer ali sem na dopustu ali čez vikend in pokličem jaz, če vem, da se kaj takega dogaja, da bi me morda kaj potrebovali. Na primer, namestim otroka v rejniško družino na petek, pa potem na soboto od doma pokličem. Ne bi dajala osebne mobilne telefonske številke, ker večina ljudi ne bi znalo oceniti, kdaj je primerno in kdaj ne. Rada imam zaseben prostor in čas in zato rada to razmejim. Nimam stikov samo v službi, saj se srečamo na cesti ali v trgovini in prav prijetno poklepeta in mi tudi ni neprijetno.
5_12	Ne, ne, to pa želim jaz kar strogo ločiti, to pa rabim. Imam tudi mobilni telefon, ki je službeni, ki sem ga dobila v eni rejniški situaciji, ker sem mogla biti kar zelo zraven ene situacije z družino in je bila v krizi. To je bil tudi primer, ko sem bila tudi izven svojega delovnega časa na razpolago. Ampak to je bil delovni dogovor in zato je ta družina lahko takrat zdržala.
5_13	Ta telefon službeni imajo predvsem rejnice, otroci in starši, ne dam ga pa tam, kjer gre za bolj zapletene situacije, kjer z enim konfliktnim odnosom se začne in je bolj na razpolago službeni stacionaren telefon. Zato ker ima kar veliko ljudi težave, da takrat ko nekaj potrebuje, da ta čas omeji.
9_11	Jaz sploh nimam mobitela, čisto iz tega razloga, ker imam rada, da stvari, ki jih počnem, da eno stvar naenkrat počnem. Sem veliko na terenu in veliko delam v pisarni, ko se z nekom pogovarjam, se rada z njim pogovarjam – imam stacionaren telefon – in že če me med pogovorom nekdo zmoti, mi je zoprno že zaradi sogovornika, da se ne morem v miru pogovarjati in se potem kratko oglasim in povem, da se bom oglasila kasneje.
10_10	Večinoma ne. Pri redkih izjemah sem pa dala ja. Ker hočem ločiti svoje privatno življenje od službenega.
E. Vabila na kosilo in kavo	
1_08	Odvisno kako je, ne, na kosilo še nismo šli.
1_09	Smo pa že šli s temi našimi uporabniki, mladostniki na kavo in smo se tudi kakšne stvari tam pogovorili. Ja, to smo pa tudi že šli.
2_16	V redkih primerih sem šla na kavo, sicer pa nikamor. Ne, tukaj moraš držati distanco. Na primer, da imamo skupaj obravnavo na sodišču in po končani obravnavi se gre morda na kavo. Ali pa da skupaj čakaš na neko zadevo, sva čakali skupaj z rejnico in sva šli na kavo.
3_09	V sklopu centra za socialno delo ne. Enkrat pa smo šli, ko smo se vračali iz IPSa, je potem rejnik povabil na kosilo. In se mi je zdelo čisto v kontekstu, je bilo lepo formalno. Kljub temu, da greš na kavo se mi zdi, da lahko ohraniš profesionalno.
4_11	Ne, to tudi absolutno ne. Enkrat sva se srečali z rejnico pa sva odšli na kavo. Ampak, da bi pa hodila na kosila v družinskem krogu, to pa res ne.
5_21	Ja, tudi kdaj sem sprejela, na kavico smo šli tudi kdaj ob zaključku.
5_23	Na kosilu sem pa tudi bila že doma v eni družini. V rejniški družini imamo pa večkrat kavico in tako, ko prideš v rejniško družino, čeprav uspemo tudi kar razmejiti ampak v glavnem kar popijemo kar postrežejo, pa mislim, da ne gre

	čez neke take okvire. Sem pa tudi bila od uporabnikov povabljena na kosilo in smo bili na obisku in je bila gospa iz ene druge kulture in je hotela narediti tisto pito, ampak jaz to nisem vzela kot neko podkupnino ali pa da jaz zaradi tega delam kaj več ali pa drugače kot bi sicer. Čeprav se pa zavedam, da to deluje, vse deluje.
6_14	Ne, tudi ni takih situacij. Kave ne pijem, tako da se hitro omejim, in to kar ustavi tisto povabilo.
7_12	To pa včasih grem. Na primer kakšna rejnica me povabi, kakšna sodelavka, s katero dobro sodelujem. Vendar vedno pazim, da je tega malo.
8_12	Na kosilo ne bi šla.
8_13	Sem pa enkrat enega uporabnika srečala v mestu, me je povabil na kavo. Enkrat en fant, ko sem urejala nekaj za stipendijo, me je tudi vabil na kavo, pač nisem imela prilike iti, ampak če bi takrat lahko, bi šla na kavo. Nekako začutiš, da bi mu to zelo veliko pomenilo. Drugače pa teh težav ni toliko veliko.
9_20	Jaz imam tako delo, da sodelujem z rejniškimi družinami – z rejniškimi starši in veliko sem v stiku tudi z rejenci. In recimo v programu enotedenskega usposabljanja in letovanja z rejniškimi družinami v kliniki Novigrad, takrat smo mi skupaj tudi na kosilih in te stvari.
9_21	Da bi pa mene kdo povabil na kosilo, pa še sploh doživela nisem.
9_22	Na kavico sem pa jaz kdaj kakšnega otroka, no na sok, če sem peljala kakšnega otroka na ogled kakšne stanovanjske skupine ali pa ko sem letos peljala eno deklico. In se mi zdi tako, da sem jo peljala še na sok – sva pač skupaj sedeli v slaščičarni, ni me ona povabila, ampak sem jo jaz, zato da sva se skupaj še pogovarjali o vtisih in se mi je zdelo bolje, da sva lušno tam, neformalno, majčkeno manj formalno, kakor pa da spet pride k meni na center, ker je bila taka situacija. Drugače pa jaz ne hodim.
10_12	Šli smo enkrat samkrat, ko smo šli na ogled ene stanovanjske skupine z enim očetom in sinom. Oče je peljal in smo bili tam skupaj. Po tistem je predlagal, če gremo skupaj še na kosilo. Drugače pa ne.
F. Težave postavljanja meja	
2_04	To mislim, da imajo mladi strokovni delavci s tem težave - imajo manj izkušenj in to je zelo individualno zelo odvisno od naravnosti od človeka enega in drugega.
5_14	Včasih imam težavo, ker sem v eni situaciji dala telefon in velikokrat kliče izven mojega delovnega časa. Se želim zelo zavedati, da sem v delovnem času tukaj in da nisem odrešenik tega sveta in doma rabim živeti in želim imeti mejo.
G. Podelitev izkušenj	
3_04	Kljub temu, da povem kakšno zgodbo iz življenja, ki je za njih mogoče zanimiva, pa pazim na to, da jih ne vabim domov, ali pa prevzemam...recimo če povem zgodbo jim jo zato, da jih spodbudim, ni to zdaj namenjeno temu, da jaz nekaj sebe predstavljam. Je bolj v smislu svetovalnega razgovora: joj, saj pri nas je bilo tudi tako.
H. Ruralno območje	
6_04	Glede na to, da sem pa Kamničanka in da so kamniške stranke, pač zdaj živim v Tuhinju in so tudi domače stranke pa včasih ne gre brez tega, da se tudi tikamo.

Tabela št. 8.13.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Primeri

A. Odsotnost dvojne vloge	
1_02	Jaz se s tem še nisem srečala. Odvisno od primera.
1_04	Ne. Zdaj dve leti delam na rejništvu in tukaj nisem imela nobenih takih primerov, da bi se tako srečala.
7_05	Tukaj na centru pa pri mojem delu nisem prihajala v dvojne vloge. Vedno sem se držala mojega dela, to kar imam za opraviti. Pa tega, da je stranka vedela, kaj ji lahko pomagam, kje lahko pomagam. Da je imela občutek, da sem jo razumela.
9_09	Ne, nisem prišla do te situacije ne. Ker je tudi sama organizacija dela taka, da nam pomaga pri tem.
10_09	Do tega, da bi nekdo hotel kaj več, kot prijatelj postati, tega do zdaj še ni bilo.
B. Pozitivne posledice dvojnega odnosa	
5_07	Nisem pa čutila, da bi ta moja bivša sošolka imela večjo zaporo (ne vem, lahko se motim), ampak mislim, da sem kar prepričana v to, če se spominjam njenega odnosa. Je zaupala, je govorila o sebi.
5_10	Ampak sem uživala zaupanje, sva tudi skupaj obujali spomine, to je bilo v četrtem razredu. To mi je tudi pomagalo, je bilo tudi pozitivno kasneje, ker sem, ko je ona umrla, in čez par let, ko me je ta fant, njen sin poiskal, sem lahko svoje fotografije iz otroštva iz šole, tudi njemu to podarila in je bil tudi on zelo srečen, ker je imel prekinjen ta odnos in je imel malo, te korenine je imel zelo šibke.
10_18	Ena gospa je bila dolgo časa članica skupine za samopomoč starejših. Potem smo pa dobili s policije, da je pri njej doma nasilje in tam je bila potem moja vloga malo drugačna. Ampak glede na to, da smo tam več let sodelovali je bilo meni na en način lažje. Ker sem tudi dobro poznala njo, in mi je bilo cel postopek lažje speljati. Tudi ta sklic tima, pogovor z njo, pogovor s povzročiteljem, vse kar je bilo treba. Na en način mi je bilo lažje. Na enem mestu mislim, da jo je malo presenetilo, ker nisem bila samo na njeni strani, kar je bilo nekako pričakovano, glede na to, da smo imeli prej že odnos. Ampak je potem tudi ostala do konca na timu (ker je vmes hotela že iti) in se je v redu zaključilo. Še zmeraj sodelujemo.
C. Stari znanci	
5_05	Moja naloga je bila spremljanje rejništva otroka, za katerega pa sem potem kasneje, ko sem se z mamo srečala, ugotovila, da je to sin moje sošolke iz osnovne šole. Jaz sem se takrat spraševala, kako naj ravnam, nekako sem v tej situaciji ostala, če bi bilo pa to danes, bi bolj glasno ali pa še s kom drugim predebatirala ali sem jaz tista, ki to spremlja, ali je bolje da je to kdo drug. Čeprav ni šlo za odnos, ki bi bil prej ali konflikten ali označen z neko slabo konotacijo. Dobro je bilo, da me je ta mami od tega fanta sprejemala, ker sva imeli dober odnos že v osnovni šoli in je to delovalo na to, da ta situacija ni postala konfliktna, ampak je mogoče še v pozitivno smer delovala. Lahko pa ne bi bilo tako.
6_06	Že. Čeprav ni prišlo do enega končnega stanja, ampak pač do tega da je bil to en moj bivši sošolec, pa smo morali urediti skrbništvo za njegovo mamo in vodiš postopek z nekom, ki ga posredno poznaš že celo življenje. Ni pa šlo za

	neko nadaljevanje, da bi se službeni del prenesel na privat življenje.
9_27	En primer se spomnim, da je iz drugega centra, ko bi lahko rekla, da je to tudi dvojna vloga, čeprav mislim, da je bilo v redu vodeno. Je imela pa kolegica, ki je sodelovala v projektni skupini za enega našega otroka, ki je v rejništvu. Ona je bila znanka, prijateljica od tete tega otroka, ki je pa tudi sodelovala, ker je mama tega otroka uporabnica psihiatrije in ne zmore sodelovati zaradi bolezni. Njena sestra pa pomaga fantu in je tudi po poklicu učiteljica, taka odgovorna oseba, je pa znanka od tiste strokovne sodelavke iz drugega centra. Ampak tukaj jaz ne vidim, da bi bila kočljiva situacija, glede na to, da se sledi interesom tega fanta. Do sedaj jaz nisem opazila, da bi se kakšna škoda delala.
Č. Sosedje	
3_11	Ne. Meni se zdi predvsem problem to. Naš sosed je vodovodar in on pač, ne prijateljujemo, ampak smo sosedje, v enih klasičnih slovenskih odnosih in tudi če pride k nam kaj popraviti, nam računa, izstavi račun in mi plačamo. Medtem ko je ta isti sosed prišel in povedal, da ima težave s svojim otrokom, da beži od doma in to jaz nisem vedela. Jaz sem ga usmerila potem h kolegici. Ampak je dve uri porabil za to, to je bil klepet. Tako da socialno delo je vedno kot neko prijateljsko, čeprav sem jaz čisto opravila tak svetovalni razgovor, ta PSP doma.
4_03	Poznala sem iz domačega okoliša eno dekle, takrat je bila še punčka, zdaj je odrasla in so se kasneje odselili. Nato je bila pri meni uporabnica čez 20 let. In mene ona ni prepoznala, jaz pa njo sem. In vem, da če bi me ona spoznala, poznala, bi bila to oteževalna okoliščina, predvsem zanjo. Včasih strokovni delavci rečejo svojim uporabnikom: ja, saj mi se pa poznamo... pa to ni vedno dobro. Lahko to rečemo in omenimo, da se poznamo, če je brez posledic. Lahko uporabnika spraviš v stisko ali pa te na podlagi tega izsiljuje. Pri dvojnih vlogah moraš dobro oceniti, kdaj kaj reči in kdaj kaj ne reči. In pri tem primeru sem bila tiho in tudi sama sebi postavila mejo.
9_26	Tudi jaz sem imela primer, ko, pa niti nisem poznala ljudi, ampak ker so bili par ulic stran od mene doma, šlo je pa za to, da bi bili radi rejniki sorodniki, sem rekla, da jaz te ocene ne morem delati, glede na to, da sem čisto v bližini doma. In je direktor to razumel in je rekel, da bo to potem druga naredila.
D. Sorodstvo	
5_11	Ne vem koliko je pa to spet dvojna vloga, je dvojna vloga, ker sem bila kot mama, in sem pred kratkim babica postala in moja svakinja in sin nista poročena in delam tudi na priznanju očetovstva. Ampak to je bilo zgolj upravno administrativno delo, tako da ne morem z nekimi strokovnimi vsebinami povezovati. Pri meni sta podala izjavo, onedva sta imela tukaj privilegij, da sta tukaj uredila, sta hitro prišla na vrsto, ni se bilo treba dogovarjati.
8_07	V dvojni vlogi sem se že znašla, samo sem potem dala naprej. Na primer, če sem morala reševati primer nečakinje, sem dala naprej drugi strokovni delavki.
8_08	Če sem bila v sorodu, ali pa na prijateljski bazi. Do dvojne vloge bi lahko prišlo tudi, če...moja hči je imela določene težave in s to družino se mi zdi, da ne bi hotela, da ji kakorkoli pomagam in smo se dogovorili, da urejajo na kakšnem drugem centru ali pa na našem centru pri nekemu drugemu.
E. Dvojna vloga stroke	
10_06	Ja. Preko sodišča bom za svetovalca postavljena, osebno bom pa osebno

	pomoč tudi izvajala. Kar ni združljivo.
10_07	Potem sem imela situacije, kjer sem bila svetovalka, pa je bil kakšen prekršek kasneje, pa sem bila ponovno na drugi strani. Sva se mogla pogovoriti kaj je zdaj s tem prekrškom, kako boš to delal.
10_08	Pri oprostitevah vplačil smo bolj v smislu prve socialne pomoči, se pogovarjamo kako bodo stvari plačali, ko pa pride vloga noter, da se ne bodo sami dogovorili, da ne bodo sami plačevali, je pa odnos malo drugačen, ker gre za en upravni postopek. Se moram držati rokov, držati postopka, je drugače kot v prvi socialni pomoči.
F. Odnosi	
3_19	Tudi če ima kakšna moja prijateljica kakšno težavo, ji vedno svetujem naj obišče koga čisto iks. Za katerega vem, da je profesionalen, pa ga jaz ne poznam osebno.
2_28	Ker imam področje rejništva, lahko rečem tako, da se nasprotna stranka, se pravi starš, če začuti, da podpiraš rejnico ali da rejnica čuti da podpiraš starša, imaš občutek, da si v dvojni vlogi. Moraš zato zelo previdno mejo vzpostavljati po strokovnih nalogah, ki jih določa naš zakonik. Tukaj se včasih neprijetno počutim, ko ena ali druga stran začuti. Ampak začutijo jih pa zaradi tega morda, ker imajo svoje težave, ki jih niso pripravljeni,...ti moraš biti kot en amortizer med enim in drugim. Včasih mama očita, da sem na strani rejnice. Ampak rejnica deluje tako kot mi želimo, da deluje. In tudi mami da vedeti, da mora nekaj spremeniti in tukaj imam včasih težave. Da pojasnujem naloge stranki in mamam v tem smislu...
8_14	Jaz sem imela dvojno vlogo tudi pri svoji osebni zdravnici. Zdravnica se je razvezovala in takrat sva to uredili – ona je želela, da to jaz speljem.
G. Neformalna srečanja	
2_10	Na primer, je stranka v istem kampu kot jaz. In se lahko hitro začnejo prepletati te zadeve. Hočejo do tebe imeti skoraj prijateljski nivo, pa poskušaš držati distanco, jaz jo še zmeraj vikam, spregovorimo kaj o službenih temah, vendar res z distanco. Poskušam.
2_11	Hoče biti prijateljski, vnaša svoje vsebine. Imam rejnico v istem kampu in želi na tem nivoju delovati, samo ji ne dam blizu, zaradi otrok. Otroci nimajo fajn občutka, če sem jaz prijateljica z rejnico. Oni morajo začutiti, da sem jaz strokovni delavec in da imam nek delovni odnos z njo in z njimi, ne pa prijateljskega odnosa z rejnico.
3_06	Težko je ločiti. Jaz imam recimo eno družino, ki je rejniška družina, hkrati so pa moji otroci sošolci od otrok te družine, in smo se srečevali na piknikih in podobno. In tam so se začele vzpostavljati ene prijateljske vezi, čeprav ne tako zelo, pač smo se srečevali na nekih neformalnih srečanjih. Zdaj ko otroci ne hodijo več v šolo imam z njimi strogo profesionalen odnos. Jaz se še vedno z njimi vikam. Tudi ni problem v tem, da kaj povem, kako so naši otroci, pa kako so njihovi – kljub temu lahko en profesionalen odnos vzpostavimo. Se mi zdi, da to ni dvojna vloga, je vsem jasno, da ne bomo šli skupaj na dopust, na večerje hodili. Ampak kljub temu, da lahko govorimo o nekih dogodkih iz privatnega življenja. Mislim, da to ni dvojna vloga, da je lahko še kljub temu profesionalen odnos. Ne vem, če prav razmišljam.
H. Sprejemanje denarja	
5_18	Sem se pa znašla v eni situaciji, to je bilo pa edinokrat, ko sem sprejela denar. Pred leti, pri eni posvojitvi. To mi je bilo zelo grozno, bilo sem še zelo neuka, sem šele potem pokapirala, to je bilo na začetku mojega dela. Tisti gospod je

	prinesel, takrat so bile še marke, in jaz sem to kar sprejela, kar sprejela sem v tistem trenutku, brez da bi ..., in smo se poslovili in konec. In meni je bilo potem tako grozno in sem šla k direktorju in sem povedala kakšna je situacija in da sem jaz to sprejela in da jaz to dam naprej in da želim da to on ve. Potem se je iz tistega denarja nakupilo ene otroške knjige. Ampak to mislim, da je bila ena taka izkušnja zame, težka. Pač nisem bila takrat večča ravnati s tem in smo se o tem takrat pogovarjali. Sem bila potem zadovoljna, da sem tako naredila.
5_20	Ravno zdaj imamo eno situacijo, ko imamo prostovoljko (zelo aktivna, pomaga tem otrokom) in je bila v eni situaciji, jaz pa to družino poznam. In uči enega otroka iz svoje pripravljenosti in je prišla k meni, da je otrok prinesel ji denar, kakor da se ji zahvaljuje in ni vedela, kaj naj naredi. Je res imela neke stroške v zvezi s tem pa neko malico je kupovala in tako. Tako da sem ji rekla, da lahko reče, da je za te stroške in lahko reče: hvala lepa, bom vzela ker je za te stroške, napiše pismo, se zahvali. Lahko pa enostavno zavrneš, se zahvališ in to zdaj ni več, jaz delam to iz drugih motivov in je tako naredila in mi je potem prišla povedati, da je zelo dobro naredila, zadovoljna sem, mirna sem. Ta oseba, ki mi je to dala je bila zelo jezna name, ker sem zavrnila, ampak sem vseeno mirna.
I. Romantična dvojna vloga	
6_08	Vem pa za eno sošolko, da je kot prostovoljka delala v zaporu in se zaljubila z enim zapornikom, to mi je prvo na misel prišlo.
J. Prijateljski odnosi	
3_20	Ena zveza je bila prijateljska med dvema rejnicama, pa se ni v redu končalo. Obe rejnici sta si strašansko želeli rejniškega otroka. Ne vem, če niti onedve to vesta, ampak je prišlo do nekega tekmovanja, katero bo prej dobila otroka.
K. Otroci	
3_13	Zdaj mogoče, ta izkušnja je bila zanimiva – ko sem bila v kriznem centru v Palčici, sem se v dveh primerih zelo navezala na otroke. Takrat sem pa rabila eno supervizijo. Pač, otroci so tam tri tedne in Lana je bila, taka luškana, za pojest. In ona je rabila to, se je stiskala k meni in tako. in potem so bili vsi živčni, ko sem jo mogla nosit, ko sem jo jaz toliko nosila. Nisem vzela to kot težavo, ampak tako kot da sem se mogoče malo preveč navezala. Pri enem fantku sem ga pa mislila kar v rejništvo vzeti, tako mi je bil ljub. To je bila tudi dvojna vloga. Ampak tam je drugače, si dvanajst ur z njimi, tam spijo otroci, ni tako kot tukaj, ko smo v pisarni. Ko si z otroci je večja nevarnost, da malo nehaš razmejevati.
L. Otroški dodatki	
3_10	Se malo neugodno ali pa neprijetno počutim, ko delam otroške dodatke in pridejo družine, ki živijo v našem okolišu in prinesejo otroške dodatke in napišejo, koliko imajo dohodkov in se počutim malo nelagodno. Čeprav me v bistvu sploh ne zanima, to je meni avtomatika, sploh ne registriram, ko to vnašam noter, ampak vidim, da se oni malo neprijetno počutijo. Ampak temu se pač v takem majhnem kraju ne moreš izogniti. Moje sorodnike ali zelo bližnje reši kolegica, to je ena rešitev. Ker tega je pač toliko veliko, jaz živim tu blizu in v bistvu vse poznam.
M. Dvojne vloge v gospodarstvu	
7_04	V bivši službi sem se. Sem delala na področju izobraževanja v gospodarstvu, to je bila ena velika trgovska firma. So me marsikdaj kakšne poslovodje skušali s kakšnimi darili mene prepričati, v kar nisem bila prepričana in kar

	tudi nisem naredila. Dala sem jim vedeti, da daril ne sprejemam, kar se mi je marsikdaj dogajalo. Da me postavljajo v eno situacijo, ki jo ne maram pri svojem delu. Nisem bila kot socialna delavka ampak kot organizator izobraževanja. To se mi je dogajalo, da so skušali kakšne bolj privatne stike vzpostaviti, kakšno korist organizirati, vendar sem jim pokazala, da me to ne zanima, da je to moja služba, ki jo moram čim bolj profesionalno opraviti. Ne samo zaradi službe, da sem ohranila samo sebe tako kot sem. Sem se v tej smeri trudila.
--	--

Tabela št. 8.14.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Pozitivni in negativni vidiki dvojne vloge

A. Pozitivni vidiki	
1_11	...da se še toliko bolj potruдиš za tisto stvar, glede na to, da ga poznaš, recimo. Se potruдиš na vse možne načine, ne vem. Ker ga poznaš raziščeš vse možnosti, ki obstajajo in mu hočeš dobro. Da ni zgolj samo tisto, kar je po zakonu ali pa kar si dolžan, ampak mogoče še kaj več. Če se da, če je možno, zdaj odvisno od situacije in zakaj se gre. Včasih je možno, včasih ni.
4_14	Jaz vidim bolj negativne vidike dvojnih vlog. Morda je tudi v neki točki en plus ta, da se ljudje bolj odprejo. Imela sem en primer, ko sta prišla na informativni razgovor za posvojitev in on je bil moj bivši učenec. Tak fejest fant je bil takrat, poznala sem ga v pozitivni luči. In mu je bilo prijetno, ko je videl, da ga iz tistih časov poznam. Tako je vedel, da ima recimo en plus pri meni. Vendar sem imela še vedno distanco do njega. Pomembno je, da ne greš predaleč, da se pravi čas ustaviš.
5_27	Ja, vidim pozitivne. Če ostanem pri prejšnjem primeru, ko je bila moja sošolka iz osnovne šole uporabnica – ko pogledam nazaj, mislim, da je bilo to zelo pozitivno. Ampak seveda je bilo treba tako, da sem jaz vodila odnos in da sem vedela, zakaj ga tako vodim. Čeprav je šlo verjetno bolj na neki podzavedni ravni kot zavedni. To je neka izkušnja, ki jo prineseš tudi iz svoje družine. Jaz verjamem, da tukaj sva lahko ravno zaradi tega ker sva imeli prejšnji odnos, je imela neko zaupanje v mene in je bila bolj pripravljena sodelovati. Da je šla z manj odpora v to. Tudi govorila je kasneje o tem.
5_28	Lahko je dvojna vloga, ena nadgradnja enega odnosa, delovnega odnosa, ki postane en bolj, še bolj človeški odnos. Dejansko je šlo za eno dolgoletno spremljanje in je ta oseba, ki živi z zelo majhno mrežo, ki jo ima, je čutila eno sprejetost sebe kot človeka.
6_17	Vzpostavljen je že en odnos, ga ni treba čisto od začetka gradit, to je lahko plus ali pa minus.
7_17	Mislim, da jih ni.
8_19	Če si kolega s strokovnim delavcem na drugem centru ti kakšno stvar prej naredi, dobiš prej informacijo, tudi na policijski postaji smo z eno policajko na pol v prijateljskih odnosih, pa se mi zdi, da se veliko več stvari zmenimo, da smo veliko bolj učinkoviti.

9_28	Mogoče bi bilo lažje nekemu začeti pogovor ali pa težave predstaviti.
10_15	Ali so? Nisem razmišljala o tem.
10_16	Čeprav je upravni postopek, pa si imel že prej odnos, je to z nekaterimi lažje. Ker razumejo, če znaš to dobro ubesedit, vejo da si zdaj v drugi vlogi. Ampak, če si imel prej en tak dober odnos v eni drugi zadevi, včasih tudi kakšno stvar lažje spelješ. Če si prej delal osebno pomoč, prvo socialno pomoč ali v skupini, imajo potem nekateri tudi upravne postopke, pa če smo imel tam neke take dobre odnose, potem je lahko tudi tako, da ta neprijetna zadeva teče po enem »fer« odnosu. To sprejmejo, te razumejo, da si zdaj v eni drugi vlogi, da to tako moraš.
B. Negativni vidiki	
1_12	...mogoče da ni tako kot je uporabnik pričakoval, da bi se dalo rešiti.
1_13	Ali pa recimo, če se poznata in da bi pričakoval nekaj več od tebe, pa ti kljub vsemu ne moreš, ali če je tak zakon ali ne vem. Da mu nisi ustregel v taki smeri kot je on pričakoval.
1_14	Na mojem področju verjetno niti ne, si ne predstavljam, verjetno bolj na kakšnih denarnih socialnih pomočeh. Bi kakšen rekel: ja, pa dej mi, saj se pozna, pa kakšen hoče, da greš malo mimo zakona. Mogoče pri denarju ljudje več poizkusijo, na kakšne načine pa s podkupovanji.
2_24	Ne vidim kakšnih blaznih pozitivnih stvari. Ne negativne, no seveda bolj negativno, ni fajn, dvojna vloga ni dobrodošla, ni dobrodošla v nobenem primeru. In moraš dati tudi stranki vedeti svoj položaj. Ker te začne spoštovati če ji daš vedeti svoj položaj.
3_18	Ja, to je odraz ene zrelosti. Če ti z otrokom prijateljuješ, potem ni prepričan, kdaj boš imel katero vlogo. Enkrat si prijatelj, pa ti zaupa, drugič ga pa ven ne spustiš. Isto je s klientom. Če sva midva prijatelja, se jaz ne morem enega zakona držati, sploh mi ni jasno, kako bi lahko to delala.
4_15	Negativno je takrat, ko gre za preveč privatiziranja, se zapleteš, posegajo preveč v intimnost, so pritiski, lahko tudi izsiljevanje.
5_31	To je lahko ena past, če jaz nisem neka zrela oseba, da bi znala to zelo dobro ločiti ali pa povezovati. Jaz bi se tega zelo bala takega odnosa. Že če zdaj pomislim, me kar strah rata recimo. Mislim, da potem ne bi bila več razmejena, kaj je ta naloga tukaj, zakaj sem jaz tukaj, za kaj sem jaz plačana. In kateri so moji okviri, kakšno pomoč lahko tukaj dobi, ki pride na center za socialno delo.
5_32	Če jaz širim, lahko dam napačno podobo o tem, kaj jaz zmorem, da bi rešila npr. neke njegove težave, da jih bom lahko rešila nekaj kar on ne zmore. To je eno varanje ali blefiranje sebe, hkrati pa njega in mislim, da to več ni socialnodelovni odnos. Enostavno ni. Vsak mora vedeti, zakaj sva, on more vedeti, kaj tukaj dobi, in mora vedeti mejo. Da je to moja služba, da bom jaz vložila v vse to, da pa imam tudi jaz svoje meje, svoje življenje, želim svoj mir.
5_33	Lahko pride tudi do izsiljevanja, veliko naših uporabnikov nima mej. Ker ni bil naučen, ni imel izkušnje. To ga spravlja v veliko težave, da bi ga znal tako voditi, da bi sam znal uspešno reševati te težave.
6_18	Včasih je boljše, da ga ni. Velikokrat zelo oteži ta dvojna vloga samo delo. Ker res več energije zapraviš, da obdržiš eno svojo vlogo. Težko se tukaj opredelim.

6_19	Mogoče njegova pričakovanja, ker se pozna, da bom pa jaz zdaj več naredila, kot bi sicer. Da bi hitreje naredila, ali kakšno stvar domov prinesla, ali kaj takega. Predvsem to – večja pričakovanja kot pa so moje možnosti.
8_06	Preveč prijateljski odnosi so lahko tudi ovira pri delu. Ker stranka lahko pričakuje več, kot ti lahko nudiš in to zvedeni potem.
8_21	Negativne bi težko naštel, zdajle se ne spomnim. Izsiljevanja na podlagi dvojnih vlog še nisem doživela, prav zaradi tega se zelo izogibam kakšnim uslugam. Nikoli ne iščem kakšnih zvez preko strank.
9_05	Da tudi zaradi same stranke je verjetno neprijetno, da ti bo oseba, ki te pozna kot znanca, prijatelja tukaj reševala ene take situacije, ki jih mogoče ne bi želela. Če pa bi želela imajo pa spet drugačna pričakovanja, kakor pa so lahko upravičene.
9_18	Če pa se midve pozna, bova pa lažje to rešili. S tem mislim na to, da se človek ne bo tako lotil svojega problema kakor bi se, če bi bil pri enem strokovnjaku, ki ga ne bi poznal in ne bi pričakoval, da ga bo ta rešil. Ampak bo več računal nase. Ali pa nekako da mora sam pri sebi delati. To pa jaz težje rečem prijateljici, lahko ji rečem, ampak za to ne potrebuje k meni v center hoditi, to se midve lahko drugje zmeniva.
9_30	...jaz bolj vidim škodo v tem, da se potem ne odločijo za kakšne resne spremembe življenjskega sloga, ali kakšno bolj terapevtsko obravnavo. Ampak se potem na nekoga upre, ampak tam ostane, s tem pa ni nič naredil zase dovolj.
10_17	Negativni je pa pač to preklapljanje, le ni fajn da si enkrat to, enkrat pa nekaj drugega. Ta menjava. Tako kot je bila prej pozitivna, je lahko tudi negativna. Lahko pa pokvariš nekaj kar si imel prej, odvisno kam gre.

Tabela št. 8.15.: Izjave, kodirane po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Težave dvojnih vlog

A. Odsotnost težav	
4_12	Težav nisem imela, ker se jim je dalo izogniti. Težave pa pridejo potem, ko se preveč prepleteš.
5_24	Ne, nisem bila zapletena tukaj in sem vesela, da nisem bila.
6_15	Jaz mislim, da ne. Da če obdržiš tisto razdaljo, da ni bilo kakšnih težav. Ne vem, tudi pri mojih kolegih na centru ne vem, da bi imel kdo težave zaradi tega.
7_13	Ne, mislim, da sem lahko vse sama uredila z enim primernim odnosom do tega človeka. Da ni bil sam zelo razočaran, niti da me ni sam postavil v kakšno tako situacijo.
8_15	Težav nisem imela, sem pa imela občutek, da me od takrat kot pacientko obravnava drugače. Ni mi bilo ravno najbolj všeč. Prej je bilo drugače,

	potem je bilo drugače. Socialni delavci smo verjetno nekaj posebnega, da nas take stvari zmotijo.
9_23	Ne, da bi imela kakšen tak problem, to res ne.
9_24	Tudi jaz recimo, ker z rejniškimi starši že mnogo let sodelujem in rejniški starši, ki so po zakonu strokovni sodelavci centra za socialno delo, so tudi ljudje, ki sploh ne izkoriščajo tega, da smo mi že toliko časa sodelavci. To so po navadi zelo odgovorni in zanesljivi ljudje. Nisem še nikoli naletela na to, kar si ti jim skušal pomagati rejniku, da je lažje opravil svoje delo, da bi potem jaz imela kakšno...ne vem, nisem imela zadreg do sedaj.
B. Reševanje težav	
2_18	V enem primeru s policijo, v drugem primeru pa s pojasnilom, da bom pač zadevo morala predati organom pregona. Ni bila grožnja, ampak pojasnilo. Grožnje po telefonu sem pa ignorirala.
C. Prisotnost težav	
2_17	Ja, imela sem težavo v izsiljevanju in grožnjah. Grozili so tudi moji družini, ampak to so pač stranke z motnjami. Mladoletnik, ko je odrasel mi je grozil in tudi starši že.

Tabela št. 8.16.: Izjave, kodirane po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Ravnanje, reševanje, občutki

A. Predaja drugemu strokovnemu delavcu	
1_03	Če bi se mi zdela situacija neizvedljiva bi jo dala drugemu strokovnemu delavcu, če bi do tega prišlo. Odvisno, čisto od posameznega primera. Težko rečem zdaj, kako bi ravnala.
3_02	Nekako se izogibamo nekih prepletanj, vsaj osebnih poznanstev, torej ločimo osebna poznanstva in poklicne vloge. Če rabi nekdo pomoč iz centra za socialno delo, ga jaz ne obravnavam, ga obravnava kolegica. Tako da če pride k meni domov nekdo in ima stisko in se mi zdi da rabi eno strokovno pomoč, mu uredim, da lahko pride k moji kolegici na centru. Drugače pa z uporabniki, ki pridejo k meni, pa nimam nobenih izkušenj, da bi vzpostavila neke prijateljske vezi.
8_05	Z zelo malo uporabniki sem jaz v prijateljskih odnosih, zato ker če se pojavi uporabnik, ki mu moram jaz nuditi storitev, svetovanje, pomoč, se po navadi zmenim s kolegicami, da prevzamejo.
8_18	Potem imamo vsak torek zjutraj kolegije, ko lahko s kolegicami predebatiramo določene stvari. Si pomagamo med sabo. Kaj takega, če se znajdeš v dvojni vlogi in da bi bilo to moteče za delo, potem pač, jaz sem se kar navadila, da predam, da čim prej predam, da se predolgo ne vleče.
9_10	Če pa se name obrne kakšen znanec, prijatelj iz zasebnega življenja, iz tega kroga, pa jaz vedno rečem: lahko prideš sem, sem in tja, kej več pa jaz ne morem. Pač povem mu, kje lahko te stvari ureja. Napotim ga k drugim osebam.
B. Ravnanje z dvojnimi vlogami	
2_13	Saj si, z enimi si majčkeno bolj sproščen v pogovoru, vendar jaz nimam občutka, da je to res tista dvojna vloga. Zaradi tega, ker resnično moraš

	postavljati mejo. In ko sem začutila, da se mi želi približati sem se umaknila. Sem govorila samo o teh stvareh, ki so življenjske, splošne, ne pa o teh stvareh, kaj se je dogajalo z otroki. Jaz imam takrat dopust in nočem mešati. Če se srečaš na plaži, se malo pogovoriš o vremenu, malo o otrocih, malo o počutju in hvala bogu, da je tako in tako v tem smislu.
2_20	Ampak jaz to dvojno vlogo resnično ne želim izvajati v tem smislu, da bova pa zdaj na nekem nivoju. Ker taka stranka, ki si želi dvojne vloge, je lepljiva in je lahko zelo razočarana, ko ji mejo postaviš. Zato jaz tega na ta način ne poskušam.
5_08	Potrebovala sem se prizemljiti in premisliti, povedati kako, hkrati pa sem se tudi tako ozavestila, ker je iz mojega rojstnega kraja, da seveda še toliko bolj posebej nisem nikoli omenjala komu od mojih sorodnikov v tem kraju.
5_25	Ne, takrat pa z nobenim, ne. In tud z nobenim nisem govorila, kasneje sem govorila o tem, dejansko pa takrat nisem niti znala izraziti svoje stiske, sem se spraševala, ampak je to znotraj mene ostalo.
6_09	Drugače pa pri podjetjih in teh stvareh, mislim, da lahko hitro do kakšne ponudbe pride. Zdaj je pa odvisno od strokovnega delavca, kaj bo naredil. Je pa treba biti kar odgovoren pri tem, se lahko kar kakšni korupciji približaš.
7_20	Ja, jaz mislim, da kjer igraš dvojno vlogo, da prideš v situacije pri poslu, ki jih ne moreš speljati. In to je škoda za ustanovo, kjer si zaposlen. In lahko tudi zate. Preveč se zapleteš, lahko izkoriščajo, grozijo. Pri meni je tako, da sem pri otrocih izključno jaz tista, ki se za njegovo dobro borim in tukaj mora biti absolutno čist odnos. Tukaj ne gre tako, da bi me ena rejnica podkupila, da bi ji takega in takega otroka jaz dala. Slej ko prej se to izkaže, da je to zgrešeno, zelo narobe, kaznivo,...
7_21	Moje delo je ves čas zelo pod lupo, in staršev, in rejnikov, in vodstva centra in varuha človekovih pravic in inšpekcijskih služb...tako da tukaj ne more biti dvojne vloge. Tukaj bi bilo tudi zelo narobe, da bi tak človek delal.
7_25	Zavedam se tudi tega, da lahko veliko škodo povzročim otrokom.
9_12	Kadar grem na teren, v avtu ne smem govoriti, in rada se držim dogovora – če se jaz nekje zmenim, da pridem, pač pridem, bom tako naredila, da bom prišla. Delam z rejniškimi družinami – to so naši strokovni sodelavci, rejniki. In pri njih se jaz niti ne najavljam. Jaz imam to funkcijo majčkeno kontrole, poleg te pomoči in opore. In to tudi jasno povem. Svojega obiska ne najavljam, včasih tudi. Praviloma pa jaz pridem, če sem v enem koncu in rejniki so to navajeni, že od samega začetka.
9_16	Tukaj na centru moramo pa tudi zelo gledati na ta zakonski okvir pa na te predpise in moraš biti res izjemno previden, da s to pretirano pomočjo ali uslužnostjo, ne padeš v lastno zanko.
10_21	Ne, ker sem povedala na začetku, na kakšen način se bo zdaj šlo. Če gre za nekaj drugega kar je bilo prej. Če sva razčistile že na začetku in da zdaj pa pač moram v skladu z zakonom nekaj delati. Ni bilo potem toliko tega. Če poveš, da moraš tako nekaj narediti, je potem tudi lažje. In tudi manj mešanja je potem.
C. Ravnanje odvisno od osebnosti	
7_23	Jaz mislim, da je bolj odvisno postopanje strokovnega delavca od njegove osebnosti in od njegovih izkušenj. Praksa ti tudi svoje da.
7_26	Mogoče sem tudi vesela, da tako delo opravljam, zdaj ko sem starejša, ko imam določene izkušnje, ko se lahko bolj delu posvetim, prej ko sem bila mlajša sem imela otroke in ni vse moglo tako tečt, kot sem si jaz zamislila.

	Mislim, da je potreben cel človek na tem mojem področju, ki ga delam. To je področje, ki ga obvladam, s katerim nimam težav.
9_31	Jaz mislim, da so to ljudje, ki ne znajo reči ne, ki ne znajo meje postaviti. Vidijo ta poklic tako, da morajo biti skozi na razpolago, vsem moram pomagati. In potem prideš v en tak položaj, ko sam izgoriš. To ne moreš biti prav zadovoljen, če si samo na razpolago drugim moraš biti ti v dobri kondiciji in da si lahko v dobri kondiciji moraš biti v ravnovesju, s tem da nekaj daš in nekaj dobiš. V socialnem delu je veliko težkih situacij. Težko preživijo ti ljudje, to je za te ljudi težko, predvsem za te socialne delavce, ki se spustijo v tak položaj, trpijo po moje, po nepotrebem.
9_36	To, da se ti spustiš v ta položaj, po navadi ni prijetno po moje in more biti za te strokovne delavce zelo težko. To je tako kot bi profesor namesto izpit opravljaj v predavalnici, da bi šli na kavo. To ne gre, treba je resno opravljati svoje delo in mogoče bi bili tisti študentje zadovoljni, ampak tisti ki so se učili ne, tisti ki se niso. Isto moraš resno vzeti človeka ki pride k tebi v eni stiski.
Č. Supervizija	
1_10	To pa nisem še nikoli v tem primeru bila udeležena.
2_19	Tudi to. Saj s tem se srečujemo tukaj skoraj vsi.
2_27	S supervizorjem se sploh o tem nismo kaj dosti pogovarjali, moram priznati.
3_14	Ja, sem imela supervizijo, malo so me tudi doma skulirali.
4_13	Jaz nisem bila v tej vlogi, da bi bilo potrebno reševati. Je bil pa v eni dilemi moj kolega, ko je bil povabljen s strani stranke na neko obletnico in ni vedel, ali naj se udeleži ali ne. In je to reševal na superviziji. Zame to ni bila nobena dilema, jaz bi odklonila povabilo.
5_26	Mislim, da je to spadalo v ta kontekst, v način našega dela, da bi se to na tak način pogovarjali. To ni bilo tako kot je zdaj danes, ni bilo intervizije, supervizije. Kolegiji so bili, timi, kjer smo bolj vsebinsko o primerih govorili, kar se pa teh relacij tiče, to pa ne. To je bila čisto siva pega recimo.
6_16	Jaz mislim, da bi bila potrebna supervizija. Lahko tudi z intervizijo, ampak jaz osebno bi bolj supervizijo potrebovala. Določenih stvari ne moreš na interviziji rešiti in vem, da bi potrebovala malo bolj usmerjeno.
8_17	Mi imamo supervizijo zdaj že ene tri leta. V socialnem delu se mi zdi, da potrebujem kilometrino. Mladi imajo lahko veliko idej, ampak da pa ti lahko delaš, da si sproščen, da te ni strah, pa se mi zdi da potrebuješ čas. In to kar veliko časa. Mi rešujemo te stvari na superviziji, sicer veliko tvegaš, ker se izpostaviš – to sem se navadila.
9_35	Meni pomaga, da si kaj preberem o tem, kakšno strokovno literaturo, če bi me pa zelo glodal in glodal, bi pa prosila za supervizijo. Imamo tudi intervizije ampak mislim, da lahko na superviziji še bolj to razdeliš.
10_14	Na supervizijah se lahko o tem pogovoriš, ampak da pa bi se me mene nekaj tako dotaknilo ali da bi bila v dvojnem odnosu, to pa sama še nisem izpostavila. Imam pa možnost.
D. Občutki	
4_08	Od začetka sem bila napeta. Ker vem, da bi bila ona v nelagodnem položaju.
5_06	Na začetku sem imela kar ene občutke strahu, sploh ko sem to sprejemala in ugotovila. Spomnim se, da sem kar veliko energije vložila v to, da sem jaz ostala jaz. Še bolj sem mogla ozavestiti, kakšna je moja vloga kot socialna delavka v tem odnosu – enaka vloga kot v drugih odnosih. In kako neke težke situacije, kjer je šlo za to sodelovanje, povedat, govoriti o tem, ravno tako kot

	z drugimi. Da nisem obšla enih težkih situacij, ki bi jih rada obšla. Tako mislim, da sem mogla več napora v to vlagat.
5_09	Ne, v bistvu zelo malo, ali pa v enem majhnem delčku. Če se spomnim, toliko en delček, da se počutim nenavadno in nekako, da ne vem, kako bova zdaj sodelovali. To pa sem govorila o tem, da ta moja vloga pomeni, da se ne presega tega, da bo ona v svojem kraju zaradi tega bolj izpostavljena. To kar mene veže na moje delo, je poklicna skrivnost, da o tem ne govorim. To pa sem jaz izrekla.
5_30	Včasih vidiš kako so ljudje, kako je težko, ko gre iz neke take močne prikrajšanosti in čuti eno tako hvaležnost za samo odnos, da je prijazno sprejet, brez da govorim o stroki. Zato jaz rečem, da včasih postavim ljudi na hladno, rečem, res da sem nekaj vložila v to, ampak tudi ti si nekaj vložila v to in mi nisi nič dolžan. Ampak da je to spregovorjeno je to tudi dragoceno. Nekako s tem potem veš pri čem si, ali pa mogoče ljudje težje rečejo, da so zadovoljni in lažje rečejo, če sem za kavico.
6_11	Sem se na začetku (neprijetno počutila), no zdaj sem pa že kar nekaj časa na centru in se mi pa zdi, da zdaj pa znam razmejiti.
7_08	Malo sem bila v neprijetni vlogi. Malo sem se neprijetno počutila. Tudi morda malo spremenila mnenje o njem. Da ne zmore počakati, da pridem v ponedeljek v službo. Ker svojo telefonsko številko sem mu dala z drugim namenom.
9_15	Gotovo bi se tako počutila. Takoj, ko bi prepoznala, da se nahajam v takem položaju, bi jaz izstopila iz tega, ker drugače težko preživiš tukaj v socialnem delu. Sploh na centru za socialno delo. Mogoče, če si ti socialni delavec v kakšni nevladni organizaciji ali pa na kakšnem drugem področju dela, kjer je drug način dela, da se tam večkrat lahko znajdeš v takem položaju in je težje izstopiti.
10_19	Imela sem malo pomislekov in zadržkov že malo zaradi tega ker jo pač poznaš, in ni fino, da se ji to dogaja, iz tega vidika bolj. Drugače pa da bi imela kakšne zavore pa niti ne, bolj zato ker je pač bil en tak odnos in to več let. Bolj iz tega vidika. Škoda, ker se ji to dogaja.
E. Ločevanje	
2_12	Ni nastala. Je poskušala nastati, pa ni nastala, ker si tega nisem dovolila.
3_22	Ob devetih v ponedeljek sva imeli en razgovor, je bil kar zahteven razgovor, in ko je gospa šla, sva kar obsedeli. Sva se o tem pogovarjali, kako se kot socialni delavec – ona dela na ogroženih otrocih in vsaka njena zgodba je žalostna – kako se naučiš v petek zaključit, zapret vrata. In potem v ponedeljek imam kar malo težavo, tam do ene desetih se kar malo sestavljam. Ampak to je način preživetja, če bi vse stranke in vse nosil domov, tako v duhovnem smislu, v miselnem in če ne bi znal tega razmejiti, te poje. Pomoje ne zdržiš, če bi zelo mešal te dvojne vloge.
F. Zavedanje dvojnih vlog	
6_23	Se mi pa zdi, da se teh dvojnih vlog čedalje bolj vsi zavedajo in da tudi znamo malo ločevati.
G. Strokovni tim	
10_22	Če bi imela pa zelo hudo dilemo, imamo pa tukaj ta strokovni tim, kjer lahko izpostavim in tudi tam pogledamo malo na kakšen način bi se dalo stvar čim boljše izpeljati za oba, zame in za stranko.

Tabela št. 8.17.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Etičnost

A. Etični kodeks	
1_17	Niti ga ne poznam dovolj dobro, tako da ne vem.
2_26	Ne, jaz delam po svoji doktrini, doktrini socialnega dela že, sama se nisem poglobljala v etični kodeks, ampak v moje strokovne avtoritete, ki jo moram tukaj imeti. Verjetno bi bilo prav, da bi si te etične kodekse kdaj dobro prebrala. Zanašam se na sebe.
3_23	Nekih dilem nimam, mislim, da mi je dovolj jasno. Mogoče se pa malo premalo uporabi etični kodeks. Ne v smislu dvojne vloge ampak na sploh. Kaj konkretno tam piše malo premalo obnavljamo. Jaz mislim, da ga imam ponotranjenega, vsak, ki pride skozi vrata poskušam poskrbet za njega, slišat kaj je njegova stiska, problem.
5_37	V etični kodeks pa zdaj že zelo dolgo nisem pogledala, sem pa imela eno obdobje, ko sem ga kar malo ven jemala. Pa zdaj ne vem, ali sem bila najverjetneje kar v eni stiski takrat, da sem iskala v etičnem kodeksu. Zdaj ne vem točno, v kakšni situaciji sem bila.
5_38	Ta etični kodeks se spomnim, ko je nastajal in se spomnim, da sem celo jaz sodelovala pri tem in sem dala neko strokovno kritiko. Je pa verjetno odraz časa v katerem je nastajal in da se zdaj tudi ta občutljivost večja, kar je prav, in v stroki in v tem, ko gre razvoj naprej, je tudi šlo na tem in je verjetno res to čas, ko se bo treba malo prevetrit. Tako kot se sedaj sprejema sprememba družinskega zakonika in je še med nami v stroki še veliko nekaj dvomov itd...to je odraz današnjega doumevanja sveta in odnosov. Jaz pa se sama tudi zavedam, da nas je tukaj večina starejših in nosimo te stare vrednote, ki so ene krasne in super, ene so pa že zdavnaj povožene. In tukaj je zmeraj treba en preprih. Tako da je to fajn, če bi bile tudi na tem področju spremembe in bi se o tem pogovarjali.
6_24	Etični kodeks skozi nekaj skušaš imeti v glavi.
9_33	No saj, tukaj ta teoretična izhodišča ti pomagajo, če si jih prebereš večkrat, če si večkrat obnoviš to znanje. Zato se mi zdi fino, da bi bila kakšna izobraževanja na to temo, čisto zato ker ti imaš danes to dirko s časom in obremenjenostjo in lahko potem malo pozabiš nase. To ti pa pomaga, da lažje stvari razmejiš.
9_34	In da znaš tudi eno z drugim zastaviti. Da ne boš prebral samo enega stavka in pri tistem ostal. Ampak, da boš celostno pogledal tudi ta pogled na dvojno vlogo in da boš pravilno razumel zadevo.
B. Vrednote	
4_17	Ne, jaz ravnam in sem ravnala pri dvojnih vlogah, tako kot se je meni zdelo primerno. Delala sem in še vedno delam, kar se te teme tiče, po eni človeški intuiciji. Poskušaš ne prizadeti.
7_24	Poznam ga, ampak mislim, da nimam težav s tem. Nimam. Še posebej zdaj se bolj zavedam mojega načina dela odkar delam na centru. Sama vsebina dela izhaja iz vrednot, iz človeških vrednot.
C. Etični zadržki	
6_25	Zdaj ko sem tega zapornika omenjala, on nima drugih svojcev in se name obrne, da mi piše čestitko za dan žena ali pa za novo leto. Ali je to dvojna

	vloga ali ne, to ne vem. Mogoče edino ta zadržek, koliko ostati uraden, pa koliko vseeno upoštevati to človeško plat, pa odgovoriti tudi na tako čestitko, kar bi jaz osebno naredila. Ampak zaradi tega, ker imava tak odnos ne naredim. Ni pa zdaj to en tako problematičen zadržek, da bi ga na superviziji izpostavljala.
8_25	Ja, sem imela etične dileme, vendar se na etični kodeks nisem opirala, če sem čisto poštena.
Č. Biti etičen	
9_37	Etičen moraš biti tudi v tem smislu – poštenega odnosa do njega. Da nekdo, ki bo zapustil center za socialno delo, da je naredil korak k temu, da bo začel reševati svoj problem in ne da ga bo on negoval in negoval ne vem deset, dvajset let. Je pa res, da nekateri ljudje težko rešujejo. So ljudje, ki nimajo tega potenciala in ne zmorejo reševati svojih življenjskih težav. Ampak tak človek ima tudi druge standarde o tem, kaj je za njega še ok življenje, kakor pa jaz. In zakaj bi mu jaz vsiljevala svoje poglede, če jih ne zmore niti slišati...dobi odpor do tega. Že skoraj kakšnega lahko pripraviš do agresivnih reakcij, če bi ga preveč soočil s tem.

Tabela št. 8.18.: Izjave, urejene po kodah in združene v podkategorije pri kategoriji Izobraževanje

A. Etični kodeks	
1_17	Niti ga ne poznam dovolj dobro, tako da ne vem.
2_26	Ne, jaz delam po svoji doktrini, doktrini socialnega dela že, sama se nisem poglobljala v etični kodeks, ampak v moje strokovne avtoritete, ki jo moram tukaj imeti. Verjetno bi bilo prav, da bi si te etične kodekse kdaj dobro prebrala. Zanašam se na sebe.
3_23	Nekih dilem nimam, mislim, da mi je dovolj jasno. Mogoče se pa malo premalo uporabi etični kodeks. Ne v smislu dvojne vloge ampak na sploh. Kaj konkretno tam piše malo premalo obnavljamo. Jaz mislim, da ga imam ponotranjenega, vsak, ki pride skozi vrata poskušam poskrbet za njega, slišati kaj je njegova stiska, problem.
5_37	V etični kodeks pa zdaj že zelo dolgo nisem pogledala, sem pa imela eno obdobje, ko sem ga kar malo ven jemala. Pa zdaj ne vem, ali sem bila najverjetneje kar v eni stiski takrat, da sem iskala v etičnem kodeksu. Zdaj ne vem točno, v kakšni situaciji sem bila.
5_38	Ta etični kodeks se spomnim, ko je nastajal in se spomnim, da sem celo jaz sodelovala pri tem in sem dala neko strokovno kritiko. Je pa verjetno odraz časa v katerem je nastajal in da se zdaj tudi ta občutljivost večja, kar je prav, in v stroki in v tem, ko gre razvoj naprej, je tudi šlo na tem in je verjetno res to čas, ko se bo treba malo prevetrit. Tako kot se sedaj sprejema sprememba družinskega zakonika in je še med nami v stroki še veliko nekih dvomov itd...to je odraz današnjega doumevanja sveta in odnosov. Jaz pa se sama tudi

	zavedam, da nas je tukaj večina starejših in nosimo te stare vrednote, ki so ene krasne in super, ene so pa že zdavnaj povožene. In tukaj je zmeraj treba en preprih. Tako da je to fajn, če bi bile tudi na tem področju spremembe in bi se o tem pogovarjali.
6_24	Etični kodeks skozi nekaj skušaš imeti v glavi.
9_33	No saj, tukaj ta teoretična izhodišča ti pomagajo, če si jih prebereš večkrat, če si večkrat obnoviš to znanje. Zato se mi zdi fino, da bi bila kakšna izobraževanja na to temo, čisto zato ker ti imaš danes to dirko s časom in obremenjenostjo in lahko potem malo pozabiš nase. To ti pa pomaga, da lažje stvari razmejiš.
9_34	In da znaš tudi eno z drugim zastaviti. Da ne boš prebral samo enega stavka in pri tistem ostal. Ampak, da boš celostno pogledal tudi ta pogled na dvojno vlogo in da boš pravilno razumel zadevo.
B. Vrednote	
4_17	Ne, jaz ravnam in sem ravnala pri dvojnih vlogah, tako kot se je meni zdelo primerno. Delala sem in še vedno delam, kar se te teme tiče, po eni človeški intuiciji. Poskušaš ne prizadeti.
7_24	Poznam ga, ampak mislim, da nimam težav s tem. Nimam. Še posebej zdaj se bolj zavedam mojega načina dela odkar delam na centru. Sama vsebina dela izhaja iz vrednot, iz človeških vrednot.
C. Etični zadržki	
6_25	Zdaj ko sem tega zapornika omenjala, on nima drugih svojcev in se name obrne, da mi piše čestitko za dan žena ali pa za novo leto. Ali je to dvojna vloga ali ne, to ne vem. Mogoče edino ta zadržek, koliko ostati uraden, pa koliko vseeno upoštevati to človeško plat, pa odgovoriti tudi na tako čestitko, kar bi jaz osebno naredila. Ampak zaradi tega, ker imava tak odnos ne naredim. Ni pa zdaj to en tako problematičen zadržek, da bi ga na superviziji izpostavljala.
8_25	Ja, sem imela etične dileme, vendar se na etični kodeks nisem opirala, če sem čisto poštena.
Č. Biti etičen	
9_37	Etičen moraš biti tudi v tem smislu – poštenega odnosa do njega. Da nekdo, ki bo zapustil center za socialno delo, da je naredil korak k temu, da bo začel reševati svoj problem in ne da ga bo on negoval in negoval ne vem deset, dvajset let. Je pa res, da nekateri ljudje težko rešujejo. So ljudje, ki nimajo tega potenciala in ne zmorejo reševati svojih življenjskih težav. Ampak tak človek ima tudi druge standarde o tem, kaj je za njega še ok življenje, kakor pa jaz. In zakaj bi mu jaz vsiljevala svoje poglede, če jih ne zmore niti slišati niti...dobi odpor do tega. Že skoraj kakšnega lahko pripraviš do agresivnih reakcij, če bi ga preveč soočil s tem.

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana **TINA TOMELJ**, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2005/2006 kot redna študentka, izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom **DVOJNE VLOGE V SOCIALNEM DELU: MED ZASEBNIM IN POKLICNIM** napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice **doc. dr. Lee Šugman Bohinc**.

Datum:

14. 5. 2010

Podpis:

Tina Tomelj

9. POVZETEK

V prvem delu diplomske naloge sem se najprej osredotočila na definicijo in razumevanje pojma dvojne vloge, nato sem opredelila vrste dvojnih vlog. Osrednji del diplomske naloge sem namenila mejam odnosov z uporabniki in osrednjim kategorijam ter tem v dvojnih vlogah. Nato sem navedla nekaj težav, s katerimi se lahko socialni delavci srečajo, če imajo dvojne vloge in jih ponazorila s primeri. V pregledu literature sem zajela tudi, kaj je tisto zaradi česar opravičujemo in toleriramo dvojne vloge in kako je z etičnostjo pri dvojnih vlogah. V zadnjem delu pregleda literature in teoretskega uvoda sem pisala tudi o načinih ravnanja z dvojnimi vlogami in o razliki med dvojnimi vlogami, ki se pojavljajo v urbanem in dvojnimi vlogami, ki jih imajo v ruralnem okolju.

Ker to področje v Sloveniji še ni raziskano, me je zanimalo najprej, kako so socialni delavci seznanjeni s pojmom dvojna vloga, kako pomembna se jim zdi problematika dvojnih vlog, kako pogosto se znajdejo v dvojni vlogi in kakšne težave so imeli pri tem ter kako so jih reševali, kateri so primeri dvojnih vlog, ki so jih imeli, kateri so pozitivni in kateri negativni vidiki dvojnih vlog, ali so imeli etične zadržke in dileme pri srečevanju z dvojnimi vlogami in če bi želeli izobraževanja na temo dvojnih vlog. Z raziskavo sem skušala odkriti predvsem osebne izkušnje in mnenja socialnih delavcev zato sem z njimi opravila poglobljene intervjuje.

Rezultati so na podlagi kvalitativne analize pokazali, da socialne delavke ne poznajo ali slabo poznajo pojem dvojna vloga v tem pomenu kot sem ga jaz raziskovala. Večina jih je imela v mislih dvojno vlogo stroke. Problematika dvojnih vlog se jim zdi pomembna, pri odgovarjanju na vprašanje, kako pogosto se znajdejo v dvojnem odnosu, dvojni vlogi pa so odgovarjali, da ne tako pogosto, ker znajo dovolj dobro razmejiti odnose. Težave, ki so jih imele, so največkrat reševale tako, da so predale primer drugemu strokovnemu delavcu in pa s supervizijo. Naštele so kar nekaj zanimivih primerov dvojnih vlog, ki so jih imele in primerov, pri katerih bi lahko prišlo do dvojne vloge, pa so se opredelile, da do dvojne vloge še ni prišlo. Rezultati so pokazali, da so socialne delavke lahko naštele enako pozitivnih kot negativnih vidikov dvojne vloge, o etičnih zadržkih in dilemah pa so povedale, da so jih imele, vendar ne kakšnih večjih. Večina socialnih delavk je izrazilo potrebo po izobraževanju o dvojnih vlogah. Vseh rezultatov moje raziskave ni mogoče posplošiti na celotno populacijo, saj je bil zajet premajhen vzorec in tudi niso bili zajeti socialni delavci različnih profilov.

O tej problematiki se bolj malo govori in piše, zato gredo moji predlogi predvsem v smeri raziskovanja in pisanja strokovne literature ter širjenju znanja te teme.