

Jasmina Rosič in Liljana Rihter

OGROŽENOST ZAPOSLENIH NA PODROČJU NASILJA V DRUŽINI

Dosedanje raziskave so pokazale pogostost nasilnega vedenja uporabnikov na področju dela z družino. Vstop uporabnikov v proces pomoči na področju nasilja v družini je v veliki meri neprosto voljen, to pa se lahko kaže tudi v nasilnem vedenju do zaposlenih. Avtorji so razvili pristope za delo z neprosto voljnimi uporabniki in smernice za delo z nasiljem uporabnikov. Organizacije so dolžne poskrbeti za varnost osebja. Uporabna sta lahko pristop, temelječ na razumevanju travme, in supervizija. Raziskava je pokazala, da so bili zaposleni deležni predvsem napetih situacij z elementi psihičnega nasilja. Na nekatere zaposlene napete situacije niso posebej vplivale, na drugih pa so pustile negativne posledice na počutju, delu in v zasebnem življenju. Zaposleni so oblikovali lastne načine skrbi za varnost, povezane predvsem s spretnostjo vodenja pogovora, med katerimi je bilo prepoznati tudi elemente pristopov dela z neprosto voljnimi uporabniki. Organizacije so za varnost poskrbele s podpornimi in fizičnimi načini ter oblikovanjem varnostnih načrtov. Priložnosti za izboljšanje se med drugimi kažejo v izobraževanju zaposlenih o tehnikah dela z nasiljem uporabnikov in z neprosto voljnimi uporabniki ter v usmerjenosti organizacij – z maksimalno podporo zaposlenim in s spoštljivim odnosom do uporabnikov.

Ključne besede: neprosto voljni uporabniki, povzročitelji nasilja, varnost, trauma, preventiva.

Jasmina Rosič je univerzitetna diplomirana socialna delavka, ki je za potrebe diplomskega dela raziskala nasilno vedenje uporabnikov na področju nasilja v družini. Kontakt: rosic.jasmina@gmail.com. Doc dr. Liljana Rihter je visokošolska učiteljica in raziskovalka na Fakulteti za socialno delo. Kontakt: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

RISKS TO PRACTITIONERS IN THE FIELD OF DOMESTIC VIOLENCE

The findings so far have indicated that user violence is common, especially in the family services. Users in the field of domestic violence commonly do not willingly seek the services, resulting in violent behaviour towards practitioners. Several models for working with involuntary users, and guidelines for working with users' violence were developed. Organisations are obliged to ensure safety for their staff. Trauma-informed care and supervision may be used. It has been shown that practitioners mostly experienced tense situations with elements of psychological abuse. Some practitioners did not report to be influenced by violent behaviour, while others experienced negative consequences on their well-being, work or personal life. Practitioners developed their own approaches to ensure their safety. Some also used elements of models for working with involuntary users. Organisations ensured safety with supportive, physical ways and by forming violence prevention plans. It has been suggested that practitioners should be educated about how to work with users' violence and involuntary users. Organisations should reflect on their work culture. Not only support and safety of the employees, but also respectful attitude towards users should be ensured.

Keywords: involuntary users, perpetrators, safety, trauma, prevention.

Jasmina Rosič graduated at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her graduation thesis was focused on users' violence in the field of domestic violence. Contact: rosic.jasmina@gmail.com. Liljana Rihter is a senior lecturer and researcher at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Potreba po raziskovanju ogroženosti zaposlenih na področju nasilja v družini izhaja iz ugotovitve raziskav na centrih za socialno delo, da je nasilnega vedenja uporabnikov do zaposlenih največ na področju dela z družino (Newhill 2003: 45, 188, Možina 2004: 74, 81, Grželj 2015: 35). Opravljene so bile predvsem raziskave o stresu, izgorevanju in težavah zaposlenih. Zaznamo lahko korelacijo med (potencialno) ogrožajočimi situacijami in pojavom stresa ali sindromom izgorelosti (Andrić 2010: 81–82, Paš 2015: 55–57, Mihorič 2015: 35). Raziskav, ki bi kot temo obravnavale nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na področju nasilja v družini, nismo zasledili. Ta članek je povzetek izsledkov manjše raziskave, ki je bila izvedena v okviru diplomskega dela. Glavni raziskovalni vprašanji sta bili: kakšnim napetim situacijam so zaposleni izpostavljeni ob delu s povzročitelji in žrtvami nasilja in kakšne so posledice tega; kako zaposleni sami in kako vodstva organizacij poskrbijo za varnost in predelovanje takih izkušenj. Naš namen je bil pridobiti vpogled v ogrožajoče situacije, ravnanja zaposlenih in njihove potrebe na tem področju. Na podlagi rezultatov raziskave smo želeli oblikovati nabor

ravnanj zaposlenih na področju nasilja v družini, ki so lahko pomembna tako za preprečevanje nasilnih vedenj uporabnikov kot za odzivanje, ko se je situacija nasilja že pojavila. Primerjali smo, koliko se ta ravnanja povezujejo s teoretskimi načeli dela z neprostovoljnimi uporabniki, ki so napoteni na centre za socialno delo in v druge organizacije.

Na začetku članka podajamo glavna teoretska izhodišča glede dela s t. i. neprostovoljnimi uporabniki. Osebe, ki povzročajo nasilje, so namreč napotene v službe, ki se ukvarjajo s to problematiko, in je pomembno, da strokovni delavci z njimi delajo po ustrezno prilagojenih postopkih. V poglavju metodologija je predstavljen postopek izvedbe raziskave. Sledijo ugotovitve naše raziskave. Primerjamo jih z ugotovitvami različnih drugih raziskav iz tujine in prikažemo podobnosti in razlike. V sklepnem delu predstavimo ključne ugotovitve in dodamo predloge za potrebne spremembe na področju dela zaposlenih v organizacijah, ki se ukvarjajo z nasiljem v družini.

Teoretska izhodišča

Neprostovoljne uporabnike stroka socialnega dela opredeli kot uporabnike, ki prejemajo psihosocialne storitve proti svoji volji in kljub temu, da jih ne iščejo aktivno (Šugman Bohinc 2006: 345). Rooney (2009: 5) jih razdeli na mandatne uporabnike (njihova vstopna okoliščina je zakonska odredba ali drug formalni mandat) in na nemandatne (ti vstopijo v delovni odnos na podlagi neformalnega ali formalnega pritiska). Vstop večine povzročiteljev nasilja v proces pomoči je neprostovoljen, žrtve pa so neprostovoljno prisiljene sprejeti pravila varnih hiš (Berg 1994: 200, Aničič *et al.* 2015: 50–52, Trotter 2007: 2, Šugman Bohinc 2006: 350, Rooney 2009: 6).

Reakcije neprostovoljnih uporabnikov so lahko tudi negativne (Berg 1994, Trotter 2007), kot pojasni teorija reaktance. Reaktanca (kljubovanje) je običajen odziv posameznika, ki si skuša pridobiti svoboščine ali pravice, ki mu jih nekdo skuša odvzeti (Brehm 1976) bodisi z neposrednimi poskusi (na primer s fizičnim uporom, vpitjem) ali s posrednimi. Lahko se izrazi kot sovražnost ali agresivnost do vira grožnje (Rooney 2009: 103–104). Strokovni delavci lahko kljubovanje zmanjšajo, če ga razumejo kot normalno reakcijo in če ne pričakujejo, da bo minilo samo od sebe (Rooney 1992: 135). Kljub izsledkom raziskav, ki kažejo, da je v socialnih storitvah vstop vsaj dveh tretjin uporabnikov neprostovoljen, še vedno večinoma uporabljamo modele, ki predvidevajo prostovoljen prihod uporabnikov. Velikokrat ti pristopi niso uspešni in uporabniki se odzovejo z odporom. Zato je pri neprostovoljnem vstopu treba uporabiti prilagojene pristope (Šugman Bohinc 2006: 346). Eden teh je na naloge osredotočen model, ki neprostovoljnosti ne poudarja posebej, upoštevamo pa posameznikov vzrok prihoda. Glede ravnanj v okviru zakonskega pooblastila mora biti strokovna delavka striktna, lahko pa poudari druge možnosti za nadaljnje sodelovanje, če ni zakonskih omejitev. Osrednja predpostavka modela je, da je pomoč učinkovitejša, če uporabnik ve in razume, kakšen pristop bo uporabila strokovna delavka, zato je dobrodošlo, da ima možnost videti primer načina dela, preden skleneta uraden dogovor o sodelovanju. Model se osredotoča na cilje in naloge udeleženih, ki so ustvarjeni skupaj z uporabnikom in zapisani. Uporabnika je treba vseskozi seznanjati z načinom dela. Na koncu pa pregledamo skupno delo in povabimo uporabnika k povratni informaciji (Doel, Marsh 1992: 15–85).

Naslednji je model zakonite in etične prakse, v okviru katerega strokovni delavci informirajo uporabnike o pripadajočih pravicah in programih, zagotovijo njihovo privolitev in spodbujajo sodelovanje znotraj zakonskih omejitev. Kadar jim z neprostovoljnimi uporabniki ne uspe vzpostaviti dogovora, je treba raziskovati, kakšna bi bila najbolj sprejemljiva strategija, s katero bi se uporabnik strinjal. Uporabniku lahko predlagajo: prej kot bo opravil naloge, prej se bo znebil mandata ali zunanjega pritiska. Raziščejo lahko tudi možnost privolitve po pojasnitvi vseh okoliščin sodelovanja (Rooney 2009: 32–160). Naloge, pri katerih se uporabnik ne strinja z zaposlenim, lahko lažje dokonča, če dobi možnost izbire vrstnega reda izvedbe nalog. Pomaga

lahko predhodno sklenjen dogovor o postopku sodelovanja in to, da strokovni delavec ne nalaga naknadnih nalog uporabniku med procesom (Rooney, Bibus 2001: 402–403).

Pri delu z neprostovoljni uporabniki so uporabni tudi v rešitev usmerjeni pristopi. Avtorji teh pristopov definirajo tri vrste odnosov z uporabniki: uporabnik kot (1) obiskovalec, kot (2) pritožnik in kot (3) uporabnik, sogovornik (Berg 1994: 26–34, Vries, Čacinovič Vogrinčič 2004: 187–188, Ratner *et al.* 2012: 23). Pri delu z neprostovoljnimi uporabniki se delo začne s predvidevanjem odnosa uporabnika kot obiskovalca, torej da uporabnik ne želi ničesar od svetovalca (Jong, Berg 2008: vii). Glede na to, da pri drugem odnosu (uporabnik kot pritožnik) uporabnik navadno vidi problem v drugih ljudeh, je prezgodaj, da bi govorili o tem, kaj sam potrebuje za spremembo. Zaposleni sprejme, da je uporabniku težko ter pohvali njegovo prisotnost in pripravljenost poiskati pomoč (Berg 1994: 30–32). V rešitev usmerjen strokovni delavec predvideva, da ima vsakdo, ki je kljub pritisku prišel na srečanje, dober razlog, da je to naredil. Naloga zaposlenega je, da vztraja in ta razlog odkrije, potem pa povabi uporabnika k sodelovanju (Ratner *et al.* 2012: 74–76). Pristop, temelječ na empirično podprtih raziskavah, predvideva razjasnitev vlog udeležencev, krepitev in nagrajevanje pozitivnega vedenja, opozarjanje na neželena vedenja ter skupno reševanje problemov (Trotter 2007: 21–96). Za vzpostavitev odnosa z neprostovoljnimi uporabniki se je kot pomembna pokazala raba spretnosti, kot so empatija, optimističen pristop, humor, samorazkritje (*op. cit.*: 142), perspektiva moči (Saleebey 2009: 1, Newhill 2003: 160–161) in asertivno vedenje (Zaviršek *et al.* 2002, Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar 2004).

Zagotavljanje varnosti je odgovornost organizacije (Gibbs 2001: 323–335). Delodajalci so na podlagi 5. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011) dolžni poskrbeti za varnost zaposlenih. Na podlagi 23. člena omenjenega zakona pa tudi v primeru nasilja, ki ga povzročajo tretje osebe. Pomembno je, da se organizacije zavedajo negativnih posledic nasilnega vedenja za zaposlene, ki se kažejo na psihološkem, čustvenem, vedenjskem in fizičnem področju (Harris, Reynolds 2003: 144–161). Reakcije zaposlenih so lahko podobne reakcijam drugih žrtev nasilja (Bard, Sangrey 1986). Nasilno vedenje škoduje ne le napadenemu posamezniku, ampak tudi organizaciji. Kratkoročni posledici sta lahko zmanjšana delovna učinkovitost in izguba časa, dolgoročne posledice pa so zmanjšanje tekočega dela, fluktuacija, izgorevanje, izguba zaupanja v sistem, organizacijska nemoč in izostajanje (Enosh *et al.* 2012: 1132). Torej je ob nasilnem vedenju uporabnikov potreben odziv v organizaciji (Bandura 1973).

Kot skrb organizacije za varnost in predelovanje izkušenj uporabnikov in zaposlenih lahko uporabimo pristop, utemeljen na razumevanju travme. V okviru tega pristopa razumemo uporabnika kot celega človeka in ne usmerjamo pozornosti na problem. Ni le pasivna žrtev, ampak je aktiven član v procesu spreminjanja. Razumevanje storitev sega dlje od mehanizma za prepoznavanje simptomov. S pomočjo perspektive moči pomenijo storitve možnost za to, da posamezniku vrnemo nadzor. Odnos dojemamo kot partnerstvo in sodelovanje. Pomembni sta raba jezika in spoštljiva neverbalna komunikacija (Hodas 2006: 33–35). Poudarek je na fizični, psihološki in čustveni varnosti tako za uporabnike kot tudi za zaposlene (Hopper *et al.* 2010: 80–81).

Organizacije, ki uporabljajo ta pristop, izobražujejo osebje, zaposlenim omogočajo konzultacije in supervizijo, tako da vsak zaposleni (od receptorja do direktorja) razume travme in reakcije, povezane z njimi. Rutinsko pregledujejo svoje politike, postopke in procese, da ne bi retravmatizirali uporabnikov (Smyth 2012, Hopper *et al.* 2010: 81). V organizacijah, ki so delovale po omenjenem načelu, se je izboljšalo sodelovanje z uporabniki in med zaposlenimi znotraj in zunaj organizacije, izboljšalo se je ozračje, manj je bilo negativnih dogodkov, službe so postale učinkovitejše (Hopper *et al.* 2010: 86–87).

Hawkins in Shohet (2006: 5) menita, da zaposlenim pomaga predelati nasilno vedenje uporabnikov tudi supervizija. Jud in Bibus (2009: 439) navajata, da ima supervizija poleg podporne in administrativne funkcije tudi izobraževalno, ki je v pomoč zaposlenim, da se naučijo delati z neprostovoljnimi uporabniki.

Pristopi oziroma modeli dela z uporabniki, ki v organizacije ne pridejo prostovoljno, so torej različni. V naši raziskavi smo ugotavljali, kako (če sploh) jih zaposleni na področju nasilja v družini pri svojem delu uporabljajo in koliko jim pomagajo pri zagotavljanju občutka varnosti. Ob tem smo bili pozorni še na odzive organizacij.

Metodologija

Z raziskavo smo preverili, kakšnim napetim situacijam so bili zaposleni izpostavljeni ob delu s povzročitelji in žrtvami nasilja ter kakšne so bile posledice. Zanimalo nas je, kako so zaposleni sami in kako je vodstvo organizacij poskrbelo za varnost in predelovanje izkušenj.

Opravljena raziskava je kvalitativna, empirična, eksplorativna in emancipatorska (Mesec 2009: 79–86). Od 25. novembra 2015 do 17. decembra 2015 smo opravili deset delno standardiziranih intervjujev z enajstimi zaposlenimi. Za namen raziskave smo tako v neslučajnostni namenski vzorec, ki smo ga izbrali iz populacije strokovnih delavk in delavcev, zaposlenih na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah, dejavnih na področju nasilja v družini, vključili štiri zaposlene na centrih za socialno delo – tri iz osrednjeslovenskih centrov in eno strokovno delavko iz centra na zahodu Slovenije. Sodelovali so tudi štirje zaposleni iz Društva za nenasilno komunikacijo, dve iz Društva SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja in ena z Društva Ženska svetovalnica. V raziskavi so večinoma sodelovale ženske (8), nekaj je bilo tudi moških (3). Populacija, s katero delajo, so povzročitelji nasilja, žrtve nasilja, nekatere delajo z obojimi ali pa so z obojimi delale v preteklosti, zdaj pa samo z žrtvami. Podatke smo obdelali po postopku kvalitativne analize (Mesec 2007: 29–36) tako, da smo zvočno posnete intervjuje zapisali v parafrazirano obliko, smiselne dele besedila označili, jih določili za enote kodiranja, jim pripisali pojem in sorodne pojme združili v kategorije in propozicije. Sledili so analiza značilnosti pojmov in kategorij, primerjava skupnih značilnosti in razlik vseh intervjujev ter formulacija teorije.

Rezultati in razprava

Rezultati in razprava so razdeljeni v krajša podpoglavja, v katerih prikazujemo najprej podatke o tem, kakšne izkušnje ogroženosti imajo zaposleni na področju nasilja v družini (koliko je teh izkušenj, s katerimi dejavniki so povezane, kdo so izvajalci ogrožajočih situacij; kakšne so bile dejanske izkušnje ogrožajočih situacij in kaj so bile potencialne ogrožajoče situacije) in kako so te izkušnje podobne ali različne od ugotovitev drugih raziskav na tem področju (Balloch *et al.* 1999, Brockmann 2002, Enosh *et al.* 2012, Možina 2004, Newhill 2003). Nato pišemo o posledicah ogrožajočih situacij za zaposlene in jih prav tako primerjamo z ugotovitvami drugih raziskav. Sledi podpoglavje o zagotavljanju varnosti zaposlenim, kjer načine zagotavljanja varnosti, ki so jih omenjali zaposleni, primerjamo s pristopi dela z neprostovoljnimi uporabniki (Vries, Čačinovič Vogrinčič 2004, Doel, Marsh 1992, Rooney 2009, Šugman Bohinc 2006, Trotter 2007). Na koncu predstavimo še podporo, ki jo zaposlenim v primeru izkušenj ogroženosti ponuja organizacija, v kateri so zaposleni.

Izkušnje ogroženosti

Z analizo podatkov, ki smo jih pridobili z našo raziskavo, smo ugotovili, da je doživljanje ogroženosti zaposlenih na področju nasilja subjektivno in zato ni mogoče enopomensko ugotoviti, koliko so deležni ogrožajočih situacij. Nekateri se niso srečali s takimi situacijami in so se jim zdele redke, drugi so menili, da so pogoste. Vsi so omenili možne napete situacije pri delu z uporabniki. Posamezniki, ki so navedli, da se ne srečujejo z napetimi situacijami, so lahko navedli celo več primerov napetih situacij kot drugi. Ugotovili smo, da je doživljanje ali pojavnost napetih situacij povezana z dolžino delovnih izkušenj, spolom zaposlenega, vrsto dela, lastnostmi posameznika in razporeditvijo delovnih področij – vse to podrobneje opisujemo v nadaljevanju.

Rezultati naše raziskave so skladni z ugotovitvami Možine (2004: 75) in Pahla (1999: 98), saj so mlajši zaposleni doživljali več napetih situacij. Le nekateri so zaradi krajšega obdobja zaposlitve navajali manj primerov kot dlje časa zaposleni sodelavci. Nasprotno od Pahla (1999: 98), Brockmann (2002: 33) in Možine (2004: 70), ki pišejo, da so moški bolj izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov, smo ugotovili, da so na področju nasilja v družini ženske bolj izpostavljene napetim situacijam. Uporabniki so ob moških strokovnih delavcih manj izražali svojo moč. To lahko povežemo s specifikko nasilja v družini, kjer povzročitelj nasilja uporablja nasilno vedenje kot izraz moči nad osebo z manj moči. Ker so v večini povzročitelji moški in žrtve ženske, predpostavljamo, da gre za uporabo enakega vedenja do zaposlenih kot do partneric. Vendar se je v naši raziskavi v veliki meri pokazalo, da je nasilje v družini specifična oblika nasilja, kjer je prvenstveni cilj usmeritve nasilja na žrtve in ne toliko na zaposlene. Enosh in drugi (2012: 1124) podobno kot mi ugotavljajo, da je pojavnost nasilja nad zaposlenimi večja v javnih ustanovah kot v nevladnih organizacijah. Kot enega od možnih razlogov lahko omenimo, da je na številnih centrih za socialno delo zaposlenim dodeljenih več različnih delovnih področij in je morda to razlog za večji obseg napetih situacij, ki so se zgodile na drugih področjih dela.

Ugotovili smo, da na subjektivno doživljanje občutka ogroženosti vplivajo tudi lastnosti posameznika, morebitno osebno dožemanje napetih situacij in življenjske izkušnje. Podobno je ugotovila že Cink (2008: 9): »...reakcija na nasilno stranko [je] odvisna tudi od posameznikove osebne strukture in preteklih izkušenj [...]«. Podobno kot v raziskavi Kindred (2011: 15–19) smo ugotovili, da na doživljanje ogroženosti vplivajo posameznikova prepričanja, stališča, družinski vzorci in okolje. Po mnenju nekaterih zaposlenih so se na primer strokovni delavci s predhodnimi izkušnjami ogroženosti iz drugih okolij verjetneje počutili ogroženo tudi pri delu z uporabniki. Prav tako naj bi se zaposleni, ki so v proces pomoči pristopili prepričani, da pri posameznih uporabnikih obstaja možnost ogroženosti, dejansko počutili bolj ogroženo ob njih. Posamezniki pa lahko ogrožajoče situacije tudi pozabijo.

Izvajalci napetih situacij nad zaposlenimi so bili največkrat uporabniki, ki so prišli kot povzročitelji nasilja. V največji meri so bili to moški. Pogosteje so napete situacije povzročali uporabniki in uporabnice s težavami v duševnem zdravju in ljudje z raznimi oblikami zasvojenosti. Podobno kot Pahl (1999: 96) in Brockmann (2002: 32–33) so zaposleni navajali, da so bili mladoletni povzročitelji nasilja pogosteje uporniški in verbalno nasilni, z več odpora do sodelovanja in neposrednimi besednimi napadi v primerjavi z odraslimi. Na področju nasilja v družini je moč opaziti specifikko, saj so zaposleni v naši raziskavi navajali kontrolirano vedenje povzročiteljev do njih. Tako ugotovitev lahko delno pojasnimo na podlagi tipologije povzročiteljev nasilja glede na vrsto odnosov in okolja, kjer povzročajo nasilje. Aničič in sodelavci (2015: 19–21) navajajo, da prvi tip povzročiteljev izvaja nasilje v več odnosih in okoljih znotraj in zunaj družine. Drugi tip ima slabo razvite socialne in komunikacijske spretnosti in uporablja (vsaj) verbalno nasilje in sovražen odnos do žensk. Tretji pa povzročajo nasilje le znotraj družine. Ti so v družbi videni kot socializirani, prijazni, umirjeni, dobri starši in partnerji. Zavedajo se, da bodo s takim vedenjem dosegli svoje cilje, in se tako vedejo tudi v stiku s strokovnimi delavkami in delavci. Tako so zaposleni v naši raziskavi omenjali, da povzročitelji skušajo sebe prikazati kot žrtev in diskreditirati žrtve ter da so velikokrat navzven uspešni in urejeni. Nasilje so namreč usmerili na žrtve znotraj družine in ne na zaposlene. Zato pogosto med nasiljem v družini in nasiljem nad zaposlenimi ni povezave.

Zaposleni so govorili predvsem o napetih situacijah z značilnostmi psihičnega nasilja. Navedene so bile potencialno ogrožajoče situacije brez dejanskega ogrožanja – nenasilni poskusi izsleditve tajne lokacije varne hiše; ob nalogi zaposlenih na centru za socialno delo voziti ženske v varno hišo bi jih lahko presenetil povzročitelj nasilja; seznanitev s predhodnimi informacijami o nasilju uporabnikov. V eni od nevladnih organizacij so doživeli »ekstremno situacijo kolektivnega strahu« ob možnosti prihoda zelo ogrožajočega povzročitelja nasilja za poizvedovanje glede tajnih podatkov o uporabnici. Omenjene situacije so se končale brez ogrožajočih dejanj. Drugi pa so navajali napete situacije ob povzročiteljevih željah pridobiti tajne podatke ali ob

zahtevah po vpogledu v dokumentacijo žrtev. Napete situacije povzročiteljev so se dogajale v individualnih, skupinskih in tudi telefonskih razgovorih. Zaposleni so navajali, da je uporabnike lažje umiriti v skupinskih pogovorih, saj ob opozorilih vodje večina članov skupine navadno sodeluje z vodjo in posameznik se umiri.

Prepoznati je bilo tudi napete reakcije zaradi neprostopoljnega prihoda uporabnikov v proces pomoči – ti so zanikali povzročanje nasilja in prelagali odgovornost, izostajali na svetovanja, odklanjali sodelovanje, prihajali so napeti, glasni, sovražni zaradi nezadovoljstva ali neugoditve zahtevam, želeli so samo povedati svoje in se ne pogovarjati. Pojavljali so se poskusi diskreditiranja zaposlenih z vpitjem ali brez povišanega tona, obtoževali so jih za hujskanje žrtev, za vodenje postopkov proti njim, za uničenje njihove družine. V nekaterih primernih je šlo za neupoštevanje meja zaposlenih, tem pogovora in vodje skupine; reakcije so bile impulzivne ali pa so fizično poškodovali predmete in lastnino v pisarni.

Po Newhill (2003: 57) sta poškodovanje lastnine in grožnje najpogostejše izkušena tipa nasilja uporabnikov. Udeleženci naše raziskave so bili deležni posrednih groženj, doživeli so celo izreden inšpekcijski nadzor in obisk odvetnikov. Napeto je bilo lahko tudi ob prihodu neznanega ali nenajavljenega uporabnika med vodenjem pogovora. Omenjene napete situacije lahko pojasnimo s teorijo reaktance – kot neposreden ali posreden odziv, kako si odvzeto svoboščino ponovno pridobiti (Rooney 2009: 103–104). Zgodile so se v pisarnah ali na terenu (obiski na domu – povečano je bilo tveganje ob kršitvah prepovedi približevanja, ob oddaljenih hišah v gozdu, težko dostopnih krajih brez signala in pozimi).

Večja varnost je zagotovljena ob intervencijah zaradi spremstva policije, pri opravljanju pogovorov v zaporu pa zaradi varnostne službe. Izpostavljenost ogrožajočim situacijam je bila zaznana tudi ob pričanju ali spremstvu uporabnic na sodišče v kazenskih zadevah, saj se le malo zaslišanj izvaja ločeno ali v varnih sobah. Napete situacije se dogajajo pred izvedbo postopka (povzročitelji pristopajo k partnerkam ali pa neposredno k zaposlenim), med samim postopkom (izpostavljenost ob izjavi osebnih podatkov, neprijetna je bližina povzročitelja, povzročitelji poskušajo diskreditirati zaposlene, določeni sodniki ne ustavljajo in ne kaznujejo nasilne komunikacije) in po koncu postopka (hkraten odhod žrtve in povzročitelja s sodišča ter zasledovanje povzročitelja, s povečanim tveganjem ob odvisnosti od javnega prevoza). Strokovne delavke varnih hiš so bile deležne groženj povzročiteljev ob spremljanju uporabnice na center za socialno delo. Zaposlene na centru za socialno delo pa so tvegale napete situacije ob ogroženosti otrok – ob izvajanju stikov pod nadzorom, ob predlogih ukinitve stikov ali pa ob odvzemih otrok.

Zaposleni so navajali, da je bilo napetih situacij, ki bi jih povzročile žrtve nasilja, manj ali pa jih sploh ni bilo. Omenjene so bile le burne reakcije, ko so se pod vplivom povzročitelja žrtve obrnile proti zaposlenim. Nekateri žrtve so izražale nezadovoljstvo s pravili varne hiše. Nekateri uporabnice z duševnimi težavami so agresivno reagirale z grožnjami, z željami po povračilu. Ena uporabnica je med psihotično epizodo udarila zaposleno, ko jo je ta oblačila. Večino omenjenih reakcij lahko pripišemo posledicam neprostopoljne vključitve in neprostopoljnemu sprejemanju pravil varnih hiš ali vdora v intimo posameznic.

Omeniti velja, da so zaposlene na centru za socialno delo navajale napete situacije tudi na drugih področjih dela (na področju zakonske zveze in družinskih razmerij, dela z osebami z duševnimi težavami in zasvojenostjo, na področju varstvenega nadzorstva, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev). Ker strokovne delavke na centrih opravljajo naloge z različnih področij, je težko presoditi, katere napete situacije so se zgodile na področju nasilja v družini in katere na drugih.

Skratka, sklepamo, da zaradi subjektivnega doživljanja ogroženosti ni preprosto reči, koliko se napete situacije pojavljajo pri zaposlenih, ki delajo na področju nasilja v družini. Se pa take situacije pojavljajo in to predvsem v obliki psihičnega nasilja. Izvor nekaterih reakcij uporabnikov je možno povezati z neprostopoljnim vstopom v delovni odnos. Je pa mogoče opaziti, da povzročitelji nasilja v družini večinoma nadzirajo lastno vedenje, ko so v odnosu z zaposlenimi, in da nasilje usmerjajo predvsem na svoje partnerke v družinskem okolju.

Posledice ogrožajočih situacij

Izsledki naše raziskave so pokazali, da so tudi učinki ogrožajočih situacij povezani s subjektivnim doživljanjem. Nekateri zaposleni so napete situacije prenesli brez večjih negativnih posledic, pri drugih pa so se, podobno kot pri Littlechildu in sodelavcem (2016: 5), pokazale negativne posledice na počutju, v manjši meri na njihovem delu in v zasebnem življenju. Večina zaposlenih v naši raziskavi je občutila strah ali neprijeten občutek. Posamezno so navajali nelagodje, slab občutek, čustveno pretresenost, notranjo ranjenost, nemoč, stisko, žalost, prizadetost, zaskrbljenost, stres, vznemirjenje, živčnost, blago razburjenost, jezo, frustracijo.

Nekateri omenjajo »empatičen strah« oziroma strah za druge, kadar bi bil povzročitelj lahko nevaren drugim. Kot negativni učinki na opravljanje dela so se pojavljale težave z ohranjanjem strokovnosti in z obvladovanjem čustev, pomisleki, konflikti glede svoje vloge in ravnanja. Če je obstajala verjetnost za razkritje tajne lokacije, so zaposlene postale pozornejše, varnostna situacija ob prihodu v službo se je spremenila tako, da so natančneje spremljale dogajanje okrog varne hiše in sprejele ostrejšje ukrepe glede pravil varnosti tudi za uporabnice. Littlechild in drugi (2016: 4) omenjajo izgubo samozavesti glede opravljanja svojega dela in to smo opazili tudi v naši raziskavi. Nekatere sogovornice so postale negotove vase, imele so občutek nekompetentnosti, nezmožnosti, postale so previdne, manj sproščene in bilo jih je strah. Želele so si zaščito ob spremljanju uporabnice, odklanjale sodelovanje in naloge, dokler niso premislile in dobile podpore. Redkeje so situacije vplivale na zasebno življenje. Posamezne navedbe kažejo, da o situaciji doma niso razmišljale, druge zaposlene pa so negativne občutke prenašale domov in postale zato manj družabne.

Ugotovimo lahko, da na nekatere strokovne delavce in delavke napete situacije torej niso posebej vplivale, drugi pa so opažali negativen vpliv na počutje, opravljanje dela in zasebno življenje.

Zagotavljanje varnosti

Ob neprostovoljnem vstopu uporabnikov so socialne delavke predvsem prepuščene lastnim sposobnostim (Šugman Bohinc 2006: 353). Tudi ob ogrožajočih situacijah je nekaj zaposlenih iz naše raziskave ravnanje prilagajalo situaciji in niso imeli izoblikovanih posebnih pristopov. Eden izmed načinov ravnanja je bila prekinitev (potencialno) napete situacije. Zaposleni so ustavljali nasilno komunikacijo in napetost. Aničić *et al.* (2015: 45) pravijo, da veliko ljudi prekine nasilno vedenje, če jim jasno sporočimo, da je njihovo vedenje nedopustno in kaznivo. Udeleženci in udeleženke naše raziskave so se izogibali napadalnemu pristopu in konfrontiranju uporabnikov.

Rooney (2009: 205) odsvetuje konfrontacijo v začetnih procesih dela z neprostovoljnimi uporabniki in jo predlaga šele pozneje, ko uporabnik že pozna zaposlenega in mu bolj zaupa. Prav tako, kot svetuje Kindred (2011: 75), so se zaposleni v naši raziskavi poskušali hitro odzvati na spremembe razpoloženja. Skušali so predvideti ogrožajoče situacije. Vodje treninga socialnih veščin potencialno ogrožajočih uporabnikov in uporabnikov pod vplivom alkohola niso vključili v skupino, ampak so raje opravili individualni pogovor. Strokovni delavci in delavke so tudi začasno prekinili sodelovanje z uporabniki bodisi z lastnim umikom iz prostora bodisi z umikom uporabnika, da bi se umiril.

Berg (1994: 26) in Kindred (2011: 74–75) menita, da ni dolžnost zaposlenega ostati v napeti situaciji, če se ne počuti varno. Tudi naši intervjuvanci in intervjuvanke so si prizadevali za to, da so najprej umirili trenutno situacijo, delo z uporabnikom na dolgi rok pa so prepustili nadaljnjim srečanjem. V redkih primerih ekstremnega verbalnega nasilja in nezmožnosti umiritve pa so trajno prekinili sodelovanje z uporabnikom in o tem obvestili ustrezne institucije. Posamezniki so po v skladu s konceptom Čačinovič Vogrinčič (2002: 94) ravnali s sedanostjo: napete situacije vpitja so uporabili kot učni primer, kot temo pogovora v skupini.

Za delo z nasiljem uporabnikov je treba imeti znanje, nadzor nad vodenim pogovorom, prepričanost o lastnem delu. Podobno kot v raziskavi Šugman Bohinc (2006: 353–354) smo

ugotovili, da sodelovanje uporabnika ni odvisno le od njega samega, ampak tudi od odnosa socialne delavke. Opazili smo, da je bil pristop za zmanjšanje napetosti nepatologizirajoč, usmeril se je od napak človeka na to, kaj se je človeku zgodilo, da se tako vede; o tem pišeta tudi Bloom in Farranger (2011) pri pristopu, temelječem na razumevanju travme. Sodelujoči v naši raziskavi so napadalne odzive uporabnikov v določenih primerih normalizirali in tolerirali, zato so nadaljevali vodenje pogovora. Kot svetuje Berg (1994: 25), so intervjuvanci in intervjuvanke sprejeli čustva uporabnikov in dovolili, da so nekaj časa stresali jezo, in potem pohvalili prihod uporabnika. Ratner in drugi (2012: 74) namreč pravijo, da ima vsak, ki pride na srečanje kljub pritisku, razlog za to, da je prišel, in tega je treba odkriti. Zaposleni so v skladu z navedbami Aničić in sodelavcev (2015: 67) skušali do povzročiteljev (in žrtev) nasilja ohraniti spoštljiv in nenapadalen odnos, brez prezira, obsojanja ali zavračanja. Zbujali so občutke varnosti, slišnosti, sprejetosti, preverjali ustreznost ravnanja in omogočali pogovor z drugimi zaposlenimi. Ukazovalen odnos se je pokazal kot neučinkovit. Tako kot svetujejo Aničić in sodelavci (2015: 66), so povzročitelje kljub izostankom na pogovore vztrajno vabili in jim izostankov niso očitali.

V ravnanju zaposlenih lahko prepoznamo uporabo tehnik iz pristopov dela z neprostovoljnimi uporabniki. Podobno kot v modelu Doela in Marsha (1992), osredotočenem na nalogah, ki smo ga opisali v teoretskem uvodu, so se osredotočili na konkretne teme – torej na naloge. Rezultati so pokazali, da so zaposleni pojasnili vzroke za prihod, dolžnosti in pravice uporabnika – to sovпада z napotki Rooneyja in Bibusa (2001: 396). Prav tako je razvidno, da so podobno, kot predlagajo Vries in Čačinovič Vogrinčič (2004: 196) ter Trotter (2007: 21), pojasnili vloge udeleženi. Informirali so uporabnike in jim podali nadaljnje predloge za delo. Pojasnili so jim možnost pritožbe na njihovo delo.

Doel in Marsh (1992: 25, 54) menita, da morajo zaposleni seznaniti uporabnike z dogajanjem pri posameznih korakih dela in da je pomembno zapisati cilje in korake v pisnem dogovoru. Ena izmed intervjuvank si je ob ogrožajoči situaciji pomagala z zapisnikom. Nekatere pa so v skladu z navedbami Rooneyja (2009: 147–160) uporabnikom omogočile pogajanje in izbiro na področjih brez zakonskih omejitev. Določene so se odločile za asertivno komunikacijo, pri drugih pa je bila verjetnost za ogrožajoče izkušnje večja. Značilnosti asertivnega vedenja (Zaviršek *et al.* 2002: 81, Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar 2004: 35, 81) smo pri sodelujočih v naši raziskavi prepoznali v prijaznem in mirnem, a tudi odločnem in suverenem pristopu, v jasni komunikaciji, določanju jasnih meja, v zahtevah po nenasilni komunikaciji, v prepoznavanju lastnih čustev, spoprijemanju z njimi in neposrednem izražanju teh drugim, v iskrenosti. Če so kritizirale, so kritizirale vedenje, ne osebnosti.

Naše ugotovitve se skladajo tudi z ugotovitvami Keršič in Šinko (2003: 53–54), saj so ob ogrožajočih situacijah zaposleni skušali ravnati strokovno, ohraniti profesionalen odnos in v večini skušali nadzorovati lastna čustva. Ugotovili smo, da, tako kot svetuje Littlechild (2013: 7), niso pokazali strahu. Pristop s strahom, paniko do nasilnega vedenja uporabnikov je povečal tveganje za ogrožajoče situacije. Tako so bili zaposleni pozorni na neverbalno komunikacijo, uporabili so umiritvene tehnike – umirjeno vodenje pogovora z izogibanjem burnim reakcijam, počasen govor, z znižanim ali umirjenim glasom, kimali so ali utihnili in gledali uporabnika. Besedno in telesno komunikacijo so uskladili – Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 34) navajata, da to pripomore k odločnejšemu pristopu. Da bi umirili uporabnika, so udeleženci naše raziskave za nekaj časa zapustili prostor in se po umiritvi vrnili. Razburjenega uporabnika so povabili, naj se usede. Če se ni želel uvesti, so tudi sami vstali, da sta bila na isti ravni. Tudi Zaviršek in sodelavke (2002: 48) menijo, da asertivno komuniciranje poteka na fizično enaki višini z ljudmi. Zaposleni so pozornost namenjali tudi lastnim posrednim sporočilom neverbalne komunikacije, ki bi lahko povzročili impulzivne reakcije uporabnikov. Nekateri zaposleni so prijavili nasilje ali podali tožbo.

Ogrožajoče situacije so preprečevali tudi z organiziranjem prostora, pisarne, stavbe. K temu nekaj pripomorejo zaposleni sami, večji del pa predvsem vodstvo organizacije. Zaposleni so težke in ostre predmete postavili zunaj dosega uporabnikov, imeli bližnjico za hitri klic policije,

odprli vrata ob (potencialno) napetih situacijah. Na umiritev uporabnikov vpliva tudi prijeten ambient pisarne. Organizacije pa so za varnost ali večji občutek varnosti lahko poskrbele na fizičen način – z zadostno osvetljenostjo hodnikov in prostorov ter bližino pisarn, z dovolj veliko pisarno, ki je dopuščala več osebne prostora, s postavitvijo pohištva v pisarni, da uporabnik ne onemogoča dostopa do vrat. Trotter (2007: 156) svetuje tako postavitev, da lahko zaposleni hitro zapusti pisarno, če je to potrebno. Newhill (2003: 190) meni, da je idealna rešitev, če ima pisarna dvojne vrat – tako lahko uporabnik in zaposleni sedita blizu izhodu. Ugotovili smo, da so v posamezni organizaciji zaposlene spodbujali, naj ob pogovorih sedijo bližje vratom, da je v primeru prekinitve pogovora iz prostora odšel zaposleni in ne uporabnik, napovedal odhod, ni obrnil hrbta povzročitelju in je počasi zapustil prostor.

Na varnost je vplivala tudi velikost stavbe. V manjših stavbah je bil hrup glasnejši, vendar je bilo hkrati tam manj zaposlenih in zato večja možnost ogroženosti. V večji stavbi je večji občutek varnosti zaradi večjega števila zaposlenih. Če so prostori razporejeni v več nadstropij, so sodelavci iz nižjega nadstropja lahko opozorili zaposlene na prihod jeznega uporabnika in preverili, ali so uporabniki res naročeni. Če je organizacija v manjšem kraju, to pomeni večje tveganje za izkušnje ogroženosti. Če so lokacije tajne, je manjša verjetnost, da bodo povzročitelji povzročali napete situacije, a večja verjetnost za napete situacije uporabnic zaradi nestrinjanja s pravili.

V skladu s 23. členom Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011) mora delodajalec ob nevarnosti nasilja tretjih oseb poskrbeti za ureditev delovnega mesta in za opremo za zmanjšanje tveganja. Zaposleni iz nevladnih organizacij navajajo, da so te zagotovile zvonec, odpiranje vhodnih vrat od znotraj, kukalo na vratih, videonadzor ob vhodu in varnostno kodo, ograjo pred varno hišo, solzivec, tečaj samoobrambe. Nekateri nevladne organizacije, ki imajo prostore v javnih stavbah, in nekateri centri za socialno delo imajo varnostno službo na vhodu v stavbo, drugi je nimajo. Posameznim strokovnim delavkam je bilo varovanje omogočeno v redkih primerih terenskega dela. Newhill (2003: 191) svetuje uvedbo alarmnih gumbov, ki so lahko strateško locirani pod mizo, na steni, na telefonu ali kot obesek, ki ga osebe nosi na sebi. Pokazalo se je, da imajo alarmne gumbke na voljo samo nekateri zaposleni na centrih za socialno delo. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) v 23. členu delodajalcem določa načrtovanje postopkov v primerih nasilja tretjih oseb in seznanjenost delavcev z njimi. Vladne in nevladne organizacije so imele izoblikovan splošni varnostni načrt ali notranji protokol ravnanja v pisarnah, ob terenskem delu, za varovanje tajnosti lokacije. Kolektivni organizacij so izoblikovali izredne varnostne načrte za potencialno nevarne situacije na podlagi predhodnih informacij in ob odkritju tajne lokacije. Nekateri ukrepi rednih načrtov so bili predvidevanje možnih ogrožajočih situacij in načrtovanje maksimalnih ukrepov, varovanje podatkov o zaposlenih, odpoved pogovora ob občutku ogroženosti, vodenje pogovorov ob navzočnosti sodelavcev v stavbi. Napete pogovore so opravljali v paru ali se dogovorili o pripravljenosti sodelavcev na vstop v pisarno oziroma občasno pristopanje k vratom med pogovorom. V primeru hrupa so sodelavci poklicali, potrkali ali prišli v pisarno. Ponudili so možnosti pogovora z drugo zaposleno, vodjo oddelka ali moškim sodelavcem. Na enem centru za socialno delo so potencialno nevarne pogovore opravljali v recepciji, kjer je vmes šipa. Na drugem so izoblikovali notranji protokol, dogovorjene znake za pomoč v stiski ob občutku ogroženosti. Ob internem znaku je veljal dogovor za direkten klic policije, brez preverjanja, in prihod čim več sodelavcev v pisarno, da bi umirili situacijo do prihoda policije.

Varnostni načrt proti razkritju tajne lokacije varne hiše je obsegal: ograjo, vhod z varnostno kodo in kukalom, uporabnice niso imele ključa, jasno razlaganje pomena tajnosti lokacije, z večkratnimi ponovitvami in zapisi na dokumentih, dogovor o odhodih in prihodih, prepoved vožnje taksijev do vhoda, razen z dogovorjeno taksi službo, izključitev GPS in izsledljivosti na telekomunikacijah. Varne hiše so sprejele tudi izredne varnostne ukrepe ob povzročiteljevih poskusih izsleditve tajne lokacije: solzivec, prihod in zapuščanje službe v paru, poostreno spremljanje dogajanja okoli hiše. Ženske so zapuščale hišo le v nujnih primerih in so prilagodile druge aktivnosti. Ogroženo uporabnico so preselile na drugo lokacijo. Če je bila lokacija odkrita na njeno pobudo, se je morala iz hiše izseliti. Zaradi varnosti v primerih

terenskega dela se zaposleni na grozilna vabila za obisk na domu niso odzvali. Pred odhodom na tvegan obisk so se povezali s policijo. Organizacija je intervjuvanim omogočila možnost odhoda v paru, kot svetuje tudi Newhill (2003: 201). Pred odhodom so obvestili sodelavce in se dogovorili za preventivni klic, če jih dlje časa ne bi bilo nazaj. Ob prihodu pred dom uporabnika je zaposlena najprej pregledala teren in pripravila vozilo na hiter odhod – parkirala je vzvratno, pred morebitnim ozkim mostom in podobno. Trotter (2007: 156) predlaga, da pogovor opravijo v sprednjem delu hiše, kjer imajo blizu možnost izhoda. Newhill (2003: 201) pa odsvetuje opravljanje pogovora v kuhinji, saj je tam veliko predmetov, ki lahko postanejo orožje. Napeta situacija se je eni od zaposlenih zgodila prav v kuhinji blizu nožev (predvidene koline). Strokovna delavka je ob ogrožanju poklicala policijo in na njen prihod počakala v vasi, ne ob odmaknjeni hiši.

Ob spremljanju uporabnic na sodišče so nekatere organizacije omogočile možnost odhoda v paru. Zaposlene so se z uporabnicami prej dogovorile o protokolu in ravnanju na sodišču, da bi bilo presenečenje ob morebitnih napetih situacijah manjše. Med samim postopkom so predlagale zaslišanje v varnih sobah ali poskušale doseči, da bi sodniki umaknili povzročitelja iz dvorane med zaslišanjem. Situacijo so poskušale bodisi preživeti bodisi je ne vzeti osebno in niso dovolile posledic ali niso skrivale strahu. Posameznice pa so povzročitelja pogledale in govorile njemu. Po obravnavi so čim prej zapustile sodišče.

K večji varnosti je pripomoglo tudi izobraževanje zaposlenih. Organizirali so se bodisi sami bodisi v okviru organizacij. O'Hagan (1997: 25–42) poudarja pomen izobraževanja v organizacijah. Nekatere organizacije iz naše raziskave so organizirale izobraževanja že ob začetku dela novih zaposlenih, druge zaposlene so imele možnost rednega ali izrednega izobraževanja (trening asertivnosti, specifične tematike, kjer so zaposleni opažali pomanjkanje znanja, ogled dobrih praks v tujini). V pomoč je bilo tudi sodelovanje z drugimi organizacijami. V primerih odkritja tajne lokacije, ob terenskem delu in napetih situacijah v pisarnah so se zaposleni povezali s policijo. Ob napetih situacijah z uporabniki z duševnimi težavami so stopili v stik s psihiatri. Z nevladnimi organizacijami pa so si pomagali pri izmenjavi znanj.

Eden od najpomembnejših načinov za zagotavljanje varnosti je odnos organizacije do zaposlenih ter uporabnikov in uporabnic. Pomembno je, da vodstvo in kolektiv napete situacije vzameta resno (podpora zaposlenim, razumevanje možnih posledic, omogočanje predaje ogrožajočega primera ali delovnega področja po hudih občutkih ogroženosti). Brockmann (2002: 39) navaja, da je pozitivna delovna kultura za zaposlene in uporabnike ključna za uspešno spoprijemanje s potencialnimi nasilnimi situacijami. Tudi ugotovitve naše raziskave so pokazale večje zadovoljstvo uporabnikov, zato tudi manjši obseg napetih situacij in večjo varnost zaposlenih, če je organizacija delovala v postmodernem duhu (iz perspektive moči, z usmerjenostjo v rešitve, z delovanjem s sedanostjo, neetiketiranjem uporabnikov), razumela neprosto voljen prihod uporabnikov in uporabnic, jih sprejemala, kazala spoštovanje, prilagajanje in se jim pridruževala. Eden izmed sodelujočih centrov za socialno delo je bil označen kot za ljudi prijazen center. Zaposleni so se vedli prijazno, uporabnikom so pomagali najti pisarno, jih sprejeli, ko niso imeli uradnih ur oziroma dnevov, in takrat tudi dvigovali telefon. Odgovarjali so na neodgovorjene klice, bili prilagodljivi pri naročanju uporabnikov, da so bili na vrsti čim hitreje. Imeli so običajne kljuke, odklenjena vrata stavbe tudi v neuradnem času in med odmorom. Takšno miselnost je zagovarjal tudi direktor. Na tem centru je bilo opaziti večje zadovoljstvo uporabnikov, minimalno število težav in manj napetih situacij. Omenjeni način dela bi lahko primerjali s pristopom, temelječim na razumevanju travme, ki ga smo ga po Hodas (2006), Hopper *et al.* (2010) in Smyth (2012) povzeli v teoretskih izhodiščih.

Povzamemo lahko, da so zaposleni izoblikovali lastne načine skrbi za varnost, povezane predvsem z oblikovanjem spretnosti pri vodenju pogovora. Med temi je bilo prepoznati tudi elemente pristopov dela z neprosto voljnimi uporabniki. Organizacije so za varnost poskrbele s podpornimi in fizičnimi načini ter z oblikovanjem varnostnih načrtov. Kot ključna sta se pokazala odnos in pozitivna delovna kultura organizacij do zaposlenih in uporabnikov.

Podpora ob ogrožajočih izkušnjah

Organizacije za predelovanje izkušenj in torej večjo varnost poskrbijo s psihološko podporo. Zaposleni velik pomen pripisujejo superviziji in interviziji. Vsi intervjuvanci in intervjuvanke so imeli možnost supervizije enkrat na mesec ali na dva meseca. Večina je omenila tudi intervizijo; ta je potekala enkrat na teden ali kadarkoli po potrebi. S tema dvema načinoma pomoči so dobili strokovno in osebno podporo. V pomoč pri predelavi izkušenj sta bila tudi podpora direktorja in neavtoritarno vodenje. V večini primerov so bili direktorji dostopni. Na posameznih centrih za socialno delo pa omenjajo, da podpore direktorja niso imeli. Zaposleni so dobili tudi podporo in strokovne nasvete vodje programa ali oddelka. Kot koristno ocenjujejo še podporo sodelavcev in sodelavk ter povezanost v kolektivu. V posameznih primerih ogrožajočih situacij na centrih za socialno delo zaposlene niso takoj dobile pomoči pri sodelavkah, poleg tega je bila povezanost med zaposlenimi odvisna tudi od gradnje stavb. Če so bili zaposleni razporejeni v več stavb ali več nadstropij, je bila večja povezanost med tistimi v istem nadstropju ali isti stavbi. Zaposleni so izkušnje predelali s pogovarjanjem z ljudmi iz neformalne socialne mreže. Intervjuvani posamezniki so poiskali zunanjo strokovno pomoč. Posegli so po tehnikah sproščanja (dihalne vaje, meditativno usmerjene dejavnosti – borilne veščine, meditacija ali joga, umik na samo, v gozd, naravo, ukvarjanje s športom, ohranjanje telesne kondicije), ločevali strokovno in zasebno življenje, nekateri se niso obremenjevali s (potencialno) napetimi situacijami oziroma jih niso vzeli osebno.

Predlogi za izboljšanje pogojev za delo zaposlenih na področju nasilja

Zaposleni priložnosti za izboljšanje vidijo v uvedbi varnostne službe na vseh centrih za socialno delo in v možnosti spremstva varnostne službe ob spremljanju žrtev na sodišče. V primerih ogrožajočih situacij bi lahko uporabili videonadzor v pisarni, na hodnikih stavb in v okolici varnih hiš. Menijo, da bi bilo priporočljivo vodenje skupin treninga socialnih veščin za povzročitelje nasilja v paru. Predlagajo ločevanje dela – strokovne delavke, ki delajo z žrtvami, naj ne delajo s povzročitelji. Želijo si prilagoditve prostorov, saj po večini niso bili zgrajeni namensko in s prilagojeno opremo – npr. namestitev pisalnih miz z dostopom do vrat, uvedba alarmnih gumbov.

Predlagajo psihološko pripravljenost zaposlenih (sposobnost znati se sam/a, umirjenost, distanca do situacij, brez strahu) in fizično pripravljenost zaposlenih (tečaj samoobrambe, borilne veščine, telovadba) in tehnike sproščanja (meditativno usmerjene dejavnosti). Navajajo tudi, naj organizacije poskrbijo za izobraževanje o ravnanju z nasiljem uporabnikov, o delu z uporabniki pod vplivom substanc in z duševnimi težavami. Prav tako bi morale omenjene teme biti nujen del študija, saj zaposleni menijo, da jim fakulteta na tem področju ni ponudila dovolj znanj. Predlagajo večjo selekcijo študentov, saj nekateri nimajo dovolj znanja ali ustreznega pristopa za delo z uporabniki. Glede sodelovanja s sodišči zaposleni predlagajo ukinitve zahteve osebnih podatkov o zaposlenih na pričanju, izogibanje soočanja žrtve in povzročitelja v postopkih, ustavljanje kakršnegakoli nasilnega vedenja med postopkom kot pravilo, neodvisno od lastnosti posameznega sodnika, in uvedbo uporabe varnih sob za zaslišanje v kazenskih obravnavah.

Navedemo lahko tudi nekaj posredno razbranih priložnosti za izboljšanje. Ker je prihod povzročiteljev in žrtev nasilja v proces pomoči v večji meri neprosto voljen, lahko napete reakcije izhajajo prav iz posledic neprosto voljne vključitve. Zaposleni lahko za varnost poskrbijo s prej omenjenimi načini, predvsem z učenjem modelov dela z uporabniki, ki prihajajo neprosto voljno, in te prilagajajo situaciji. Če se pokaže, da opisane tehnike ne delujejo, priporočamo, da začasno prekinejo sodelovanje z uporabnikom. Lahko podajo prijavo nasilja ali tožbo, naloga organizacij ob tem pa je, da so zaposlenim v podporo.

Predlagamo, da organizacije in pred tem tudi fakultete omogočajo izobraževanje o modelih in pristopih za delo z uporabniki, ki v proces pomoči ne vstopajo prostovoljno, za delo z nasilnim vedenjem uporabnikov in za druga področja, na katerih zaposleni opažajo primanjkljaj znanja.

Prav tako lahko poskrbijo za sodelovanje z drugimi institucijami. Organizacije lahko za varnost poskrbijo s fizičnimi načini (organizacija prostora, varnostni načrti ipd.) ali pa s podporo (resno jemanje situacij, ne pripišejo soodgovornosti za uporabnikovo dejanje zaposlenemu, možnost predaje primera, zavzemanje za nenasilno komunikacijo na vseh ravneh, supervizija, intervizija, podpora vodstva in kolektiva). Organizacije lahko poleg pozitivne delovne kulture do zaposlenih poskrbijo tudi za pozitiven odnos do uporabnikov in uporabnic, na primer po zgledu pristopa, temeljčnega na razumevanju travme (Hodas 2006, Hopper *et al.* 2010, Smyth 2012).

Sklep

Izvedena raziskava ponuja prvi vpogled v ravnanja zaposlenih ob nasilnem vedenju uporabnikov na področju nasilja v družini. Sklenemo lahko, da nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na področju nasilja v družini ni zanemarljiva tema. Z raziskavo smo zbrali nabor napetih situacij, ki so se zgodile pri predstavnikih in predstavnicah, zaposlenih v nevladnih organizacijah in na centrih za socialno delo. Izvor marsikatero napete reakcije uporabnikov lahko pripišemo neprostovoljni vključitvi uporabnikov v proces dela. Ugotavljanje ogroženosti zaposlenih in posledic ogrožajočih situacij je oteženo, saj je doživljanje ljudi subjektivno. Številni zaposleni namreč niso navajali posebnih posledic napetih situacij, drugi pa so opažali vpliv na počutje, delovno uspešnost in zasebno življenje. Ugotovili smo, da se priložnosti za povečanje varnosti zaposlenih pojavljajo predvsem v izpopolnjevanju načina vodenja pogovora z uporabniki, ki v proces pomoči ne vstopijo prostovoljno. Poleg tega pa še v organizacijskih vidikih: v razumevanju posledic nasilnega vedenja in v kulturi organizacije, ki podpre svoje zaposlene in je hkrati spoštljiva tudi do uporabnikov in uporabnic. Ugotovili smo, da upoštevanje tega postmodernega pristopa ni bilo povezano s sektorjem dela. Delovanje na omenjen način smo namreč zaznali tako pri nekaterih nevladnih organizacijah kot tudi pri nekaterih centrih za socialno delo.

Raziskovanje je treba poglobiti predvsem z vključitvijo predstavnikov ali predstavnic dodatnih nevladnih organizacij, centrov za socialno delo po Sloveniji in predvsem predstavnic regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam, katerih interventne službe delujejo tudi na terenu. S tem bi pridobili dodatne informacije o napetih situacijah in možnostih ravnanja ob terenskem delu. Napete situacije so se pojavile tudi na drugih področjih dela centrov za socialno delo, zato bi bile potrebne dodatne raziskave, predvsem na področju družine, varstvenega nadzorstva, duševnega zdravja, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Raziskave bi bile dobrodošle tudi na področjih zunaj centrov za socialno delo – v dnevni centrih, stanovanjskih skupinah za ljudi z duševnimi težavami, varstveno-delovnih centrih, v drugih nevladnih in javnih organizacijah s teh področij.

Viri

- Aničič, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešič, G., Miklavčič, R. (2015), *Delo s povzročitelji nasilja: strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Andric, S. (2010), *Sindrom izgorevanja zaposlenih na področju dela z ženskami z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (specialistično delo).
- Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (1999), *Social services: working under pressure*. Bristol: The Policy Press.
- Bandura, A. (1973), *Aggression: a social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bard, M., Sangrey, D. (1986), *The crime victims book*. New York: Brunner/Mazel.
- Berg, I. K. (1994), *Family-based services: a solution-focused approach*. New York: W. W. Norton & Company.
- Bloom, S. L., Farragher, B. (2011), *Destroying sanctuary: the crisis in human services delivery systems*. New York: Oxford University Press.
- Brehm, J. (1976), *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.

- Brockmann, M. (2002), New perspectives on violence in social care. *Journal of Social Work*, 2, 1: 29–44.
- Cink, T. (2008), Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 1–2: 1–21.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.
- Doel, M., Marsh, P. (1992), *Task-centered social work*. Aldershot: Ashgate.
- Enosh, G., Tzafrir, S., Gur, A. (2012), Client aggression toward social workers and social services in Israel - a qualitative analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 28, 6: 1123–1142.
- Gibbs, J. A. (2001), Maintaining front-line workers in child protection: a case for refocusing supervision. *Child Abuse Review*, 10, 5: 323–335.
- Grželj, N. (2015), *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Harris, L. C., Reynolds, K. L. (2003), The consequences of dysfunctional customer behaviour. *Journal of Service Research*, 6, 2: 144–161.
- Hawkins, P., Shohet, R. (2006), *Supervision in the helping professions*. Maidenhead: Open University Press.
- Hodas, G. (2006), *Responding to childhood trauma: the promise and practice of trauma informed care*. Dostopno na: <http://www.childrescuebill.org/VictimsOfAbuse/RespondingHodas.pdf> (18. 4. 2016).
- Hopper, E., Bassuk, E., Olivet, J. (2010), Shelter from the storm: Trauma-Informed care in homelessness services settings. *The Open Health Services and Policy Journal*, 3: 80–100.
- Jong, P. de, Berg, I. K. (2001), Co-constructing cooperation with mandated clients. *Social Work*, 46, 4: 361–374.
- (2008), *Interviewing for solutions*. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- Jud, C., Bibus, T. (2009), Applying the involuntary perspective to supervision. V: Rooney, R. (2009), *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press (424–449).
- Keršič, N., Šinko B. (2003), *Tudi jaz sem lahko žrtev!* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Kindred, M. (2011), *A practical guide to working with reluctant clients in health and social care*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Littlechild, B. (2013), *Working with aggression and resistance in social work*. Dostopno na: https://www.beds.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0009/292509/MRC-Working-with-aggression-and-resistance-Brian-Littlechild.pdf (13. 5. 2016).
- Littlechild, B., Hunt, S., Goddard, C., Cooper, J., Raynes, B., Wild, J. (2016), The effects of violence and aggression from parents on child protection workers' personal, family, and professional lives. *Sage Open*, 6, 1: 1–12.
- Mesec, B. (2007), *Načrtovanje raziskave: metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- Mihorič, M. (2015), *Težave, s katerimi se soočajo strokovne delavke v varnih hišah*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Možina, M. (2004), *Prevalenca nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo*. Ljubljana: Medicinska fakulteta (magistrsko delo).
- Newhill, C. (2003), *Client violence in social work practice: prevention, intervention and Rresearch*. New York: The Guilford Press.
- O'Hagan, K. (1997), The problem of engaging men in child protection work. *British Journal of Social Work*, 27, 1: 25–42.
- Pahl, J. (1999), Coping with physical violence and verbal abuse. V: Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (1999), *Social services: working under pressure*. Bristol: The Policy Press (87–105).
- Paš, M. (2015), *Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Petrovič Erlah, P., Žnidarec Demšar, S. (2004), *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
- Ratner, H., Evan, G., Iveson, C. (2012), *Solution focused brief therapy: 100 key points and techniques*. London, New York: Routledge.

- Rooney, R. (1992), *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- (2009), *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press.
- Rooney, R. H., Bibus, A. A. (2001), Clinical practice with involuntary clients in community settings. V: Briggs, H. E., Corocoran, K. (ur.), *Social work practice*. Chicago: Lyceum (391–409).
- Saleebey, D. (ur.) (2009), *The strenghts perspective in social work practice*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Smyth, N. (2012), *Trauma-informed social work practice: what is it and why should we care?* Dostopno na: <http://swscmedia.wordpress.com/2012/03/20/trauma-informed-social-work-practice-what-is-it-and-why-should-we-care-opinion-piece-by-dr-nancy-smyth/> (17. 4. 2016).
- Šugman Bohinc, L. (2006), Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45, 6: 345–355.
- Trotter, C. (2007), *Working with involuntary clients: a guide to practice*. Los Angeles: Sage.
- Vries, S. de, Čačinovič Vogrinčič, G. (2004), *The integration of solution focused therapy in social work*. Ljubljana: Kempler Institut Nederland.
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011), *Ur. l. RS*, št. 43/2011. Dostopno na <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201143&stevilka=2039> (3. 4. 2016).
- Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.