

S O C I A L
N A P E D A
G O G I K A

številka **1**

letnik **16**

april **2012**



Revijo **Socialna pedagogika** izdaja Združenje za socialno pedagogiko – slovenska nacionalna sekcija FICE. Revija izhaja četrletno. Vse izdajateljske pravice so pridržane.

Socialna pedagogika is a quarterly professional journal published by Association for social pedagogy – Slovenian national FICE section.

ISSN 1408-2942

Naslov uredništva Združenje za socialno pedagogiko
/ Address of the editors: Uredništvo revije Socialna pedagogika
Kardeljeva ploščad 16 (*pri Pedagoški fakulteti*)
TEL: (01) 589 22 00; FAX: (01) 589 22 33
E-POŠTA: matej.sande@guest.arnes.si
SPLET: www.revija.zzsp.org

Urednik / Editor: Matej Sande (*glavni urednik, Ljubljana*)

Uredniški odbor Margot Lieberkind (*Danska, Denmark*)
/ Editorial board: Marta Mattingly (*ZDA, USA*)
Friedhelm Peters (*Nemčija, Germany*)
Andreas Walther (*Nemčija, Germany*)
Stephan Sting (*Avstrija, Austria*)
Jacek Pyżalski (*Poljska, Poland*)
Walter Lorenz (*Italija, Italy*)
Ali Rahimi (*Iran, Iran*)
Josipa Bašić (*Hrvaška, Croatia*)
Antonija Žižak (*Hrvaška, Croatia*)
Vesna Zunić Pavlović (*Srbija, Serbia*)
Darja Zorc (*Slovenija, Slovenia*)
Jana Rapuš Pavel (*Slovenija, Slovenia*)
Olga Poljšak Škraban (*Slovenija, Slovenia*)
Špela Razpotnik (*Slovenija, Slovenia*)
Mitja Krajncan (*Slovenija, Slovenia*)

Lektorirala / Proof reader: Katarina Mihelič

Prevodi / Translations: Tadej Karoli

Oblikovanje in prelom / DTP: Felix Osina

Tisk / Print: Tiskarna Vovk

Naročnina na revijo za leto 2012 je 25 € za pravne osebe.

Naročnina na revijo je za člane Združenja vključena v članarino.

Izdajanje revije v letu 2012 finančno podpirata Agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport RS.

Članke v reviji abstrahirata in indeksirata *Family Studies Database* in *Sociological Abstracts*.

VSEBINA /CONTENTS

<i>Ksenija Domiter Protner in Miran Lavrič</i> Izpostavljenost psihičnemu nasilju v družini in pripravljenost na ukrepanje med dijaki in dijakinjami slovenskih srednjih šol <i>Exposure to Psychological Violence in the Family and the Willingness to Act among Students of Slovenian Secondary Schools</i>	1
<i>Urban Kordeš, Andreja Gimpelj in Karin Bojc</i> V iskanju objektivnosti v socialnopedagoškem raziskovanju <i>In Search of Objectivity in Research Performed in the Field of Social Pedagogy</i>	21
<i>Suzana Bračič in Majda Pšunder</i> Zadovoljstvo stanovalcev v javnih in zasebnih domovih na podlagi modela zadovoljstva <i>The Level of Satisfaction among Residents of Public and Private Homes Measured on the Basis of a Satisfaction Model</i>	47
<i>Alenka Temeljotov Salaj, Klavdija Snežič in Milka Pungartnik</i> Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu <i>Stress, Burnout Syndrome and Mobbing at the Workplace</i>	71
Navodila avtorjem <i>Instructions to authors</i>	91

IZPOSTAVLJENOST PSIHIČNEMU NASILJU V DRUŽINI IN PRIPRAVLJENOST NA UKREPANJE MED DIJAKI IN DIJAKINJAMI SLOVENSКИH SREDNJIH ŠOL

1

EXPOSURE TO PSYCHOLOGICAL VIOLENCE IN THE
FAMILY AND THE WILLINGNESS TO ACT AMONG
STUDENTS OF SLOVENIAN SECONDARY SCHOOLS

Ksenija Domiter Protner, *prof. soc.*

Prva gimnazija Maribor, Mladinska 4, 2000 Maribor

ksenija.protner@guest.arnes.si

Miran Lavrič, *dr. soc.*

Filozofska fakulteta Univerze v Mariboru, Koroška c. 160, 2000 Maribor

miran.lavric@uni-mb.si

POVZETEK

Na podlagi pregleda raziskav v svetu in slovenskem prostoru smo poskušali zapolniti vrzel na področju raziskovanja izpostavljenosti slovenskih srednješolcev psihičnemu nasilju v družini. Posebej sta nas zanimala obseg iskanja pomoči ob izpostavljenosti slovenskih srednješolcev psihičnemu nasilju in vloga posameznih dejavnikov, ki vplivajo na verjetnost iskanja pomoči. Rezultati so pokazali, da je pomemben delež vzorca srednješolcev iz naše raziskave izpostavljen psihičnemu nasilju v družinskem okolju. Posebno zaskrbljujoč je podatek, da velika večina (81 %) teh srednješolcev ne išče pomoči. Del razlogov za takšno stanje lahko iščemo v ugotovitvi, da približno polovica srednješolcev, ki so izpostavljeni

psihičnemu nasilju, tega sploh ne prepozna kot nasilje. V tej zvezi je pomenljivo, da srednješolci bistveno bolj pogosto prepoznavajo nasilje v družinah svojih vrstnikov kot pa v lastnem družinskem okolju. Med razlogi, ki jih sami navajajo kot pomembne za neprijavljeno izpostavljenost nasilju, prevladujejo navezanost na starše, strah pred stigmato, strah pred reakcijo staršev in občutek lastne krivde za nasilje v družini.

KLJUČNE BESEDE: *srednješolci, družina, psihično nasilje, priča nasilja, prijava nasilja.*

ABSTRACT

Having reviewed the research conducted worldwide and in Slovenia, we attempted to fill in the gap in the area of research pertaining to the exposure of Slovene secondary school students to psychological violence in the family. We were particularly interested in the extent to which Slovene secondary school students seek help when faced with psychological violence as well as in the role of individual factors which affect the probability that an individual will seek help. Results have shown that a considerable share of the sample group of secondary school students in our study is exposed to psychological violence in the family. It is extremely alarming that the vast majority (81 %) of them do not seek help, which can in part be attributed to the fact that approximately one half of students who are exposed to psychological violence do not recognize it as violence. Interestingly, secondary school students far more often recognize violence in the families of their peers than in their own family environment. Among the main reasons the students gave for not reporting instances of violence were emotional attachment to the parents, concerns of stigmatization, fear of the parents' reaction and a sense of personal blame for the violence.

KEYWORDS: *secondary school students, family, psychological violence, witness to violence, reporting violence.*

UVOD

Po podatkih policijskih uprav v Sloveniji je bilo med letoma 2000 in 2007 zabeleženih 3.834 otrok žrtev nasilja v domačem okolju (Mušič, 2008). Pri tem je treba upoštevati, da ti podatki prikazujejo le manjši delež vseh otrok, ki so izpostavljeni nasilju v družini. Vsi raziskovalci, ki proučujejo nasilje v družini, so namreč soglasni, da je delež neodkritega nasilja v družini izjemno visok in da so otroci izjemno redko prijavitelji tega nasilja. Problem neodkritega nasilja nad otroki izpostavljajo tudi v poročilu zadnje svetovne raziskave OZN (v raziskavo je bila vključena tudi Slovenija), ki je zajela tudi problematiko nasilja v družini. Avtorji poročila ugotavljajo, da je pomemben razlog za to, da ne prijavljajo nasilja, strah. Mnogo otrok se boji poročati o nasilju, ki so mu izpostavljeni. Pogosto tudi starši molčijo, še posebej če je storilec drugi izmed staršev, kateri drugi član družine ali pomembna oseba iz družbenega okolja. Starše je tudi strah stigme, ki spremlja poročilo o nasilju, še posebej v okolju, kjer je družina spoštovana in pojmovana kot varna za otroke (United Nations, 2006). Po ugotovitvah Devoe in Smith (2002, v Black, Trocme, Fallon in MacLaurin, 2007) pa matere pogosto ne prijavijo zlorabe in ne iščejo pomoči v ustreznih institucijah tudi iz strahu, da ne bi bili ob tem odkritju otroci odvzeti iz družine.

O problemu prikrievanja nasilja v družini piše tudi Caroline McGee, predstavnica nacionalne raziskovalne skupine za zaščito otrok v Veliki Britaniji. Ugotavlja, da se otroci zelo zgodaj naučijo, da se o nasilju ne govori z nikomer zunaj doma. Pogosto otroci verjamejo, da se to dogaja vsem, in menijo, da nihče o tem ne govori, ker je to nekaj običajnega (McGee, 1997). Podobno navaja tudi organizacija UNICEF v poročilu o globalni raziskavi (iz leta 2005) vseh oblik nasilja nad otroki. Večina mlajših odraslih (vključenih v retrospektivne študije z vprašanji o njihovem otroštvu), ki so bili žrtev nasilja, izpostavlja, da v otroštvu o družinskem nasilju ni govorila z nikomer. Tudi v državah, ki imajo zelo razvite sisteme za zaščito otrok, obravnavani v raziskavi v času otroštva niso iskali pomoči. Razlogi, ki jih ugotavljajo, so predvsem pomanjkanje zaupanja v socialne službe, strah pred maščevanjem povzročitelja,

nepoznavanje iskanja pomoči ali pomanjkanje ustreznih služb (World Report on Violence against Children, 2006).

Še posebej prikrito ostaja psihično nasilje, pri katerem se zatika že na ravni definicije pojma. Zakon o preprečevanju nasilja v družini na primer definira kot psihično nasilje vsa ravnanja, s katerimi povzročitelj nasilja pri družinskem članu povzroči strah, ponižanje, občutek manjvrednosti, ogroženosti in druge duševne stiske (Zakon o preprečevanju nasilja v družini, 2008). Pri obravnavi psihičnega nasilja se tudi pogosto poudarja razlikovanje med biti žrtev nasilja in biti priča nasilju v družini. Empirične študije o otrocih, ki so bili priče nasilja, so se pojavile v osemdesetih letih (Kitzmann, Gaylord, Holt in Kenny, 2003). Številni raziskovalci družinskega nasilja pojmujejo izpostavljenost otroka kot priče družinskemu nasilju kot obliko psihičnega trpinčenja (McGee in Wolfe, 1991; Peled in Davis, 1995; Somer in Braunsten, 1990, v Kitzmann idr., 2003). V tej zvezi je Kalmus (1984, v Filipčič, 2002) v svoji raziskavi, v kateri je zajela več kot dva tisoč odraslih oseb, ugotovila, da je hujše nasilje v družini verjetnejše, kadar so bili moški ali ženske v otroštvu opazovalci nasilja med staršema, kot pa kadar so jih starši pretepali, čeprav obe situaciji povečata stopnjo nasilja v drugi generaciji. Pri vplivu teh izkušenj iz otroštva ni našla razlik med spoloma.

Otroci so izpostavljeni nasilju v družini v vseh družbenih slojih (World Report on Violence against Children, 2006), vendar številne raziskave kažejo večjo verjetnost za nasilje v družinah z nižjim socialno-ekonomskim statusom (Kantor in Straus, 1990, v O'Keefe, 1996; Finkelhor, Ormrod, Turner in Hamby, 2005; Holt, Buckley in Whelan, 2008). Avstralska raziskava izpred desetih let, v katero je bilo vključenih pet tisoč avstralskih mladih v starosti med 12 in 20 let, je tudi pokazala, da izvira iz družin z nizkim SES za polovico več mladih, ki doživljajo nasilje s strani svojih staršev kot žrtve ali priče, kot iz tistih z visokim (Australian Institut of Criminology, 2001). V poročilu ameriške raziskave o izpostavljenosti otrok vsem vrstam nasilja Finkelhor, Turner, Ormrod, Hamby in Kracke (2009) navajajo študije, ki so pokazale, da so v družinah z nizkim SES mladi celo nekajkrat več izpostavljeni nasilju.

Splošno sprejeta domneva je, pravi K. Filipčič (2002), da so zlorabljeni samo majhni otroci, ki jih javnost pojmuje kot nedolžne žrtve. Pri otrocih žrtvah, starih nad 12 let, pa pogosto niso tako razumevajoči, saj naj bi adolescent že sam vlival na svoje vedenjske probleme (prav tam). Leta 1996 je v okviru raziskave o proučevanju izpostavljenosti adolescentov nasilju v različnih socialnih okoljih, ki je zajela 935 srednješolcev različnih šol na področju Los Angelesa, kar 63 % adolescentov poročalo, da je bilo izpostavljeno različnim oblikam nasilja staršev nad njimi, 56 % pa jih je poročalo, da so bili priče nasilja med starši (O'Keefe, 1996).

Vendar se večina raziskav o izpostavljenosti nasilju nanaša na mlajše otroke, bistveno manj pa na adolescente (Aymer, 2008; McGee, 1997). Po pregledu dostopnih virov s tega področja ugotovljamo, da širših empiričnih študij o izpostavljenosti adolescentov (srednješolcev) družinskemu nasilju v slovenskem prostoru nimamo.¹

Z vidika psihosocialnega razvoja posameznika se zanemarjanje problema izpostavljenosti adolescentov nasilju v družini ne kaže kot upravičeno. Po mnenju Gabi Čačinovič Vogrinčič (1988) je izjemno pomembno, da ima človek v družini možnost, da čuti tisto, kar čuti, da si čustva pojasni in jih predela skupaj z drugimi v družinski skupini. In otrok, ki doživlja nasilje v družini, ima izjemno redko možnost predelave čustev: „Ko otrok začne skrivati čustva pred družino, jih bo kmalu moral skrivati pred samim seboj, ne bo jih več mogel razbrati in se z njimi spoprijeti.“ (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 217) Prav gotovo ima mnogo adolescentov, ki so deležni nasilja v družini, tudi tovrstne težave, kar jim še dodatno otežuje prepoznavanje in razreševanje svojega položaja. Adolescenčno obdobje je namreč že samo po sebi specifično obdobje, ki tudi mladim v urejenem in zdravem družinskem okolju prinaša veliko stisk, saj je povezano z burnim dogajanjem v njihovem biološkem, psihološkem in socialnem razvoju.

¹ To ugotavljajo tudi v oceni stanja v Resoluciji o nacionalnem programu in preprečevanju nasilja v družini 2009–2014, ki jo je sprejel Državni zbor Slovenije (Uradni list RS št. 41/2009).

Pomembna za proučevanje izpostavljenosti adolescentov psihičnemu nasilju je tudi ugotovitev številnih raziskav, da s starostjo otroka upade fizično kaznovanje. K. Filipčič meni, da lahko to razložimo tudi kot posledico večjega tveganja, da se bodo otroci na nasilje odzvali z nasiljem ali pa razkrinkali nasilneža (Filipčič, 2002).

NAMEN RAZISKA VE

V naši raziskavi smo poskušali prispevati k zapolnitvi vrzeli na področju raziskovanja izpostavljenosti adolescentov nasilju v družini v slovenskem prostoru, pri čemer smo se posebej osredotočili prav na psihične oblike nasilja, ki so za obravnavano populacijo, sodeč po dosedanjih študijah, značilne v večji meri kot fizične. Posebej sta nas zanimala obseg iskanja pomoči v primeru izpostavljenosti psihičnemu nasilju in vloga posameznih dejavnikov, ki vplivajo na verjetnost iskanja pomoči in s tem prijave.

V okviru zbiranja in analize podatkov smo poskušali ovrednotiti štiri hipoteze, ki smo jih oblikovali na osnovi predstavljениh študij in teoretičnih izhodišč.

Na osnovi študij, ki prikazujejo problem odkrivanja izpostavljenosti otrok in mladostnikov nasilju v družini zaradi tega, ker to ni prijavljeno (McGee, 1997; Devoe in Smith, 2002, v Black, Trocme, Fallon in MacLaurin, 2007; World Report on Violence against Children, 2006; Mušič, 2008), smo predpostavili, da **velika večina (vsaj ⅔) srednješolcev, ki doživlja nasilje v družini, ne prijavi (H1)**.

Glede na dejstvo, da je psihično nasilje kompleksen pojav, ki ga že raziskovalci različno definirajo in ne pušča ‚vidnih‘ poškodb (Filipčič, 2002), in da je biti priča družinskemu nasilju pomembna oblika psihičnega nasilja (Kitzmann idr., 2003, Finkelhor idr., 2005; Holt idr., 2008, O’Keefe, 1996; Kalmus, 1984, v Filipčič, 2002), smo predvidevali, da **pomemben delež (⅓) srednješolcev, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju, tega ne prepoznava kot izpostavljenost nasilju (H2)**.

Na osnovi ugotovitev o percepciji nasilja v svoji družini in problemu čustev v družini, kjer je prisotno nasilje (McGee, 1997;

Čačinovič Vogrinčič, 1998), ter težavi v zvezi s prepoznavanjem izpostavljenosti nasilju v primeru posrednega nasilja (biti priča) v lastni družini smo predvidevali, da **srednješolci v lastnem družinskem okolju bistveno težje prepoznavajo nasilje kot v družinskem okolju vrstnikov (H3)**.

Raziskave (Kantor in Straus, 1990 v O'Keefe, 1996; Finkelhor idr., 2005; Holt idr., 2008, Finkelhor idr., 2009; Mikuš-Kos, 1993), ki ugotavljajo višjo izpostavljenost nasilju v družinah z nižjim SES, so bile podlaga za predpostavko, da je **v družinah z višjim SES izpostavljenost srednješolcev psihičnemu nasilju v družini nižja (H4)**.

METODOLOGIJA

VZOREC

V vzorec smo zajeli 214 srednješolcev in srednješolk 2. letnika gimnazijskega in strokovnega programa srednjih šol iz treh različnih slovenskih regij (gorenjska, goriška in podravska). Dobra polovica dijakov (52,8 %) je bila iz strokovnih srednješolskih programov, preostali (47,2 %) so bili iz gimnazijskih. V vzorcu je bilo 49,5 % deklet in 50,5 % fantov. Vzorec sicer ni zastavljen tako, da bi v strogem pomenu zagotavljal reprezentativnost za populacijo dijakov gimnazij in srednjih šol v Sloveniji. S tega vidika gre za namenski vzorec, s katerim želimo predvsem oblikovati verodostojne ocene razmerij med posameznimi pojavi v okviru obravnavane populacije (npr. razmerje med prepoznavanjem nasilja pri sebi in pri vrstnikih) ter okvirno oceniti pogostost pojavljanja nekaterih pojavov (npr. pogostost izpostavljenosti psihičnemu nasilju).

METODE ZBIRANJA IN ANALIZE PODATKOV

Uporabili smo metodo pisnega izpolnjevanja ankete ob prisotnosti anketarja. Anketiranje so skladno z navodili izvedli učitelji in svetovalni delavci v času rednega pouka v mesecu marcu

in aprilu 2010. Vprašanja so se razen splošnih podatkov, kot so spol, srednješolski program, izobrazba staršev in ocena dohodkov, nanašala na štiri sklope: (1) izpostavljenost psihičnemu nasilju anketiranega srednješolca, (2) poznavanje družinskega nasilja v družinah vrstnikov, (3) dosedanje iskanje pomoči in pripravljenost za prijavo ter (4) vzroki za neprijavljeno nasilje.

Izpostavljenosti srednješolcev psihičnemu nasilju v družini smo ugotavljali s 13 vprašanji, ki so se nanašala tako na posredno (biti priča psihičnemu ali fizičnemu nasilju v družini) kot na neposredno izpostavljenost psihičnemu družinskemu nasilju. Zanimala nas je:

- Posredna izpostavljenost psihičnemu nasilju (biti priča nasilju), ki smo jo ugotavljali z desetimi vprašanji o prisotnosti pojavov nasilnih oblik vedenja v družini: alkoholizem obeh staršev, alkoholizem enega od staršev, prepiranje med starši, besedno poniževanje, grožnje, klofute, pretepanje, spolno nasilje, ustrahovanje.
- Neposredna izpostavljenost psihičnemu nasilju, ki smo jo ugotavljali s tremi vprašanji: Ali ti starši kdaj rečejo, da iz tebe nič ne bo?, Ali te je doma kdaj sram?, Ali te je doma kdaj strah?, Ali si že kdaj prespal/-a pri sorodnikih ali prijateljih, ker te je bilo doma strah?. Poznavanje nasilja v družinah vrstnikov smo ugotavljali z vprašanji, ali je v družini katerega njihovih vrstnikov/vrstnic prisotno: alkoholizem enega starša, alkoholizem obeh staršev, besedno poniževanje, grožnje, pretepanje, spolno nasilje, ustrahovanje. Dosedanje iskanje pomoči smo ugotavljali z vprašanjem: Ali si že kdaj iskal/-a pomoč zaradi dogajanja v tvoji družini? Pripravljenost za prijavo smo ugotavljali z vprašanjem: Če bi menil/-a, da se v tvoji družini dogaja nasilje, ali bi ga prijavil/-a?

Ugotavljali smo tudi percepcijo pomembnosti različnih razlogov za neprijavljeno nasilje. Anketirani so izbirali med osmimi vzroki (1. ker bi se bal/-a reakcije staršev, 2. ker ne vem, komu bi prijavil/-a, 3. ker mi nihče ne bi verjel, 4. ker je starše treba ceniti, 5. ker me imajo moji starši zelo radi, 6. ker sem morda v resnici jaz vsega

kriv/-a, 7. ker bi se bal/-a, kaj si bodo drugi mislili o meni in moji družini, 8. ker menim, da drugih to ne bi zanimalo). Obdelavo in analizo podatkov smo opravili s programom SPSS 17.0.

IZSLEDKI

Prvo hipotezo (H₁), da velika večina (vsaj %) srednješolcev, ki doživlja nasilje v družini, tega ne prijavi, smo preverjali tako, da smo najprej opredelili tiste srednješolce, ki jih lahko pojmujeemo kot izpostavljene nasilju v družini. V to kategorijo smo uvrstili tiste, ki so bili pogosto ali zelo pogosto izpostavljeni najmanj dvema od navedenih 13 oblik (alkoholizem obeh staršev, alkoholizem enega od staršev, prepiranje med starši, besedno poniževanje v družini, grožnje v družini, klofute v družini, pretepanje v družini, spolno nasilje v družini, ustrahovanje v družini, občutek ničvrednosti, občutek sramu, občutek strahu in prespati drugje zaradi dogajanja v družini) posrednega in neposrednega psihičnega nasilja. Ustreznost tega indikatorja smo potrdili z visoko stopnjo interne konsistentnosti (Cronbachov koeficient alfa je bil 0,766) lestvice, ki vključuje navedenih trinajst spremenljivk.

S to metodo smo dobili skupino 31 srednješolcev (14 %), ki jih lahko obravnavamo kot izpostavljene psihičnemu nasilju v družini. Med njimi smo identificirali le 19 % takih, ki so že iskali pomoč zaradi nasilja v družini, kar pomeni, da kar 81 % srednješolcev, ki doživlja nasilje v družini, ne išče pomoči zunaj družinskega kroga. S hi-kvadrat testom smo potrdili, da se ta delež

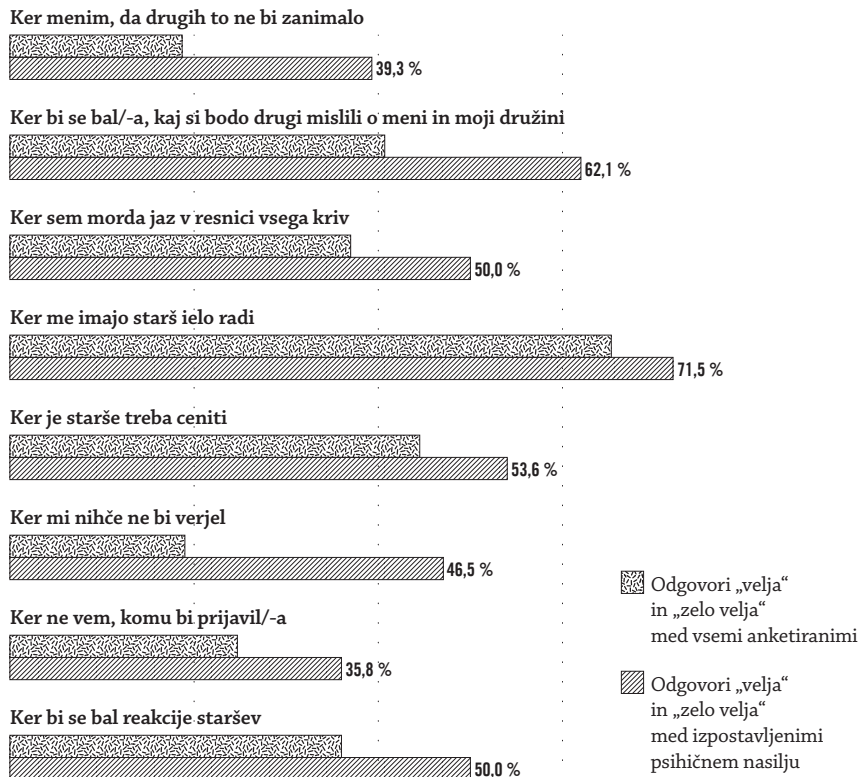
TABELA 1: *Struktura srednješolcev glede na izpostavljenost psihičnemu nasilju v družini in glede na prijavo ali iskanje pomoči med tistimi, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju*

Izpostavljenost psihičnemu nasilju v družini (N = 214)		Prijava ali iskanje pomoči med tistimi, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju (N = 31)	
Je izpostavljen/-a	Ni izpostavljen/-a	Je prijavil/-a ali iskal/-a pomoč	Ni prijavil/-a ali iskal/-a pomoči
31 (14 %)	183 (86 %)	6 (19 %)	25 (81 %)

statistično značilno razlikuje od pričakovanega dvotretjinskega deleža ($\chi^2 = 4,39$, $p < 0,05$), na osnovi česar lahko prvo hipotezo (H_1) potrdimo.

V zvezi s prijavljanjem nasilja se postavlja vprašanje, zakaj srednješolci psihičnega nasilja ne prijavljajo. En način iskanja odgovora na to vprašanje so mnenja samih dijakov. Naše ankete-rance smo zato spraševali, kakšni bi lahko bili razlogi, da nasilja, čeprav bi menili, da so mu izpostavljeni, ne bi prijavili. Ponudili smo jim osem možnih razlogov, ki jih, skupaj z odgovori tistih, ki menijo, da posamezen razlog zanje velja ali zelo velja, predstavljamo v **GRAFU 1**.

Prva ugotovitev, ki jo ponuja **GRAF 1**, je, da izpostavljeni srednješolci v primerjavi s celotnim vzorcem bistveno pogosteje kot pomembne navajajo prav vse razloge, zakaj ne bi prijavili nasilja v družini. Možna razlaga za to ugotovitev je, da izpostavljeni psihičnemu nasilju (zaradi situacije v družini) več razmišljajo o razlogih, ki smo jih ponudili. Glede na ugotovljen majhen delež (19 %) izpostavljenih nasilju, ki so iskali pomoč, je še posebej zanimivo ugotavljanje razlogov o tem, zakaj se ne bi odločili za prijavljanje v skupini izpostavljenih nasilju. Preseneča, da kljub izpostavljenosti nasilju v družini kot najpogostejši razlog (71,5 %), da nasilja ne bi prijavili, navajajo, da jih imajo starši zelo radi. Kot naslednjo oviro za prijavo nasilja so v velikem deležu (62,1 %) izpostavljali stigmatiziranje njih in družine. Stigma družine, ki jo prinaša odkritje nasilja v družini, verjetno pomembno vpliva tudi na reakcijo staršev ob odkritem nasilju in strah pred to reakcijo je bil izražen tudi v velikem številu odgovorov (50 %). Glede na to, da več kot polovica izpostavljenih nasilju v družini meni, da je starše treba ceniti, ni presenetljiv velik delež (50 %) odgovorov o lastni krivdi. Vidimo torej, da so razlogi, ki so povezani z družino, med najpomembnejšimi za majhno število prijav, vendar niso edini. Pomemben kazalec, zakaj se tako malo srednješolcev odloči za prijavo nasilja, je namreč tudi mnenje 46,4 % dijakov, da jim nihče ne bi verjel. To skupaj z njihovim mnenjem, da drugih to ne bi zanimalo (39,3 % odgovorov), kaže na to, da v iskanju pomoči ne vidijo rešitve problemov. Ob tem pa tudi ni zanemarljiv delež (35,8 %) srednješolcev izpostavljenih nasilju, ki ne vedo, komu bi



GRAF 1: Primerjava vseh anketiranih in izpostavljenih psihičnemu nasilju glede na pogostost navajanja različnih razlogov za neprijavljeno izpostavljenost nasilju

prijavili nasilje, kar kaže na še vedno slabo ozaveščenost mladih glede možnosti prijave v primeru nasilja v družini.

Za preverjanje hipoteze (H2), da pomemben delež (1/3) srednješolcev, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju, tega ne prepozna kot izpostavljenost nasilju, smo obravnavali kategorijo dijakov, za katere smo že v okviru preverjanja prve hipoteze ugotovili, da so po naših merilih izpostavljeni psihičnemu nasilju in niso iskali pomoči (teh dijakov je bilo 25). Zanimalo nas je, kolikšen delež teh srednješolcev meni, da bi v primeru izpostavljenosti nasilju to prijavili. Med 23 veljavnimi odgovori jih je 11

TABELA 2: *Struktura srednješolcev, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju v družini in ki še niso iskali pomoči glede na lastno oceno, ali bi v primeru nasilja v družini poiskali pomoč*

Srednješolci, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju v družini in ki še niso iskali pomoči (N = 23)	
Bi prijavil/-a ali iskal/-a pomoč	Ne bi prijavil/-a ali iskal/-a pomoči
11 (48 %)	14 (52 %)

(48 %) takih, ki menijo, da bi v primeru izpostavljenosti nasilju to prijavili. Na tej osnovi lahko sklepamo, da približno polovica srednješolcev, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju, tega ne prepozna kot nasilje. S hi-kvadrat testom smo to tudi statistično potrdili ($\chi^2 = 5,27, p < 0,05$) in tako lahko potrdimo tudi hipotezo H2. Menimo, da ta rezultat kaže na problem tolerantnosti do psihičnega nasilja. Srednješolci psihičnega nasilja sploh ne prepoznajo kot nasilje in pod pojmom nasilje, kot lahko sklepamo, razumejo samo fizično obliko. Sklepamo tudi, da srednješolci nasilja, ki mu niso izpostavljeni neposredno, ampak posredno kot priče nasilja med starši, ne pojmujejo kot izpostavljenost nasilju. Že v uvodu smo poudarili, da je občutljivost za prepoznavanje izpostavljenosti adolescentov nasilju v družini manjša, ker jih pojmujejo že kot odrasle, odgovorne za svoje vedenje. To potrjuje tudi pogostost odgovorov, kot sta strah pred tem, da jim nihče ne bi verjel, ter občutek lastne krivde, o vzrokih za neprijava nasilja v družini.

Tretjo hipotezo (H3), da srednješolci v lastnem družinskem okolju bistveno težje prepoznajo nasilje kot v družinskem okolju vrstnikov, smo preverjali tako, da smo najprej opredelili indikatorje za percepcijo izpostavljenosti psihičnemu nasilju v lastnem družinskem okolju in v družinskem okolju vrstnikov. V obeh primerih smo uporabili iste indikatorje, in sicer izpostavljenost osmim oblikam psihičnega nasilja v družini (alkoholizem enega starša v družini, alkoholizem obeh staršev v družini, besedno poniževanje v družini, grožnje v družini, pretepanje v družini, spolno nasilje v družini, ustrahovanje v družini). Ustreznost uporabe tega indikatorja smo potrdili z visoko stopnjo interne konsistentnosti tako za

TABELA 3: Zaznavanje nasilja v lastni družini in v družinah vrstnikov

Zaznavanje psihičnega nasilja v lastni družini (N = 214)		Zaznavanje psihičnega nasilja v družini vrstnika (N = 214)	
Zaznava nasilje	Ne zaznava nasilja	Zaznava nasilje	Ne zaznava nasilja
32 (15 %)	182 (85 %)	143 (67 %)	71 (33 %)

izpostavljenost v lastni družini (Chronbachov koeficient alfa je bil 0,701) kot tudi v družinah vrstnikov (Chronbachov koeficient alfa je bil 0,842). Pokazalo se je, da 15 % srednješolcev v svoji družini zaznava vsaj eno od navedenih oblik nasilja, vendar jih kar 67 % vsaj pri eni družini vrstnikov zaznava vsaj eno od navedenih oblik nasilja. Lahko torej rečemo, da je pogostost zaznavanja nasilja pri drugih družinah za več kot štirikrat višja v primerjavi s pogostostjo zaznavanja psihičnega nasilja v lastni družini.

Na osnovi tega lahko sklepamo, da anketno merjenje, ki temelji na lastni percepciji izpostavljenosti psihičnemu nasilju močno (po naši oceni za približno štirikrat) podceni prisotnost tega pojava. Glede na ta rezultat in hi-kvadrat test ($\chi^2 = 53,67$, $p < 0,01$) lahko hipotezo H₃ potrdimo. Zastavlja se vprašanje, zakaj je toliko višja pogostost zaznavanja nasilnih oblik vedenja v družinah vrstnikov kot v lastnih družinah. Sklepamo, da so mladostniki do nasilja v lastnem družinskem okolju manj kritični kot do nasilja v družinskem okolju vrstnikov in da je nasilja v njihovih družinah več, kot to kažejo odgovori. Pri tem je gotovo pomemben emocionalni dejavnik, ki skupaj z identifikacijo z družino in s strahom pred stigmatom vpliva na percepcijo nasilja v lastni družini ter na vzpostavitev obrambnih mehanizmov pri odgovarjanju.

Za preverjanje četrte hipoteze H₄ (da je v družinah z višjim SES nižja izpostavljenost srednješolcev psihičnemu nasilju v družini) smo najprej opredelili socialno-ekonomski status družine (SES), ki smo ga ugotavljali s tremi dejavniki: dijakova ocena višine mesečnih dohodkov v družini (zelo nizki, nizki, nekje v sredini, visoki, zelo visoki), izobrazba mame in izobrazba očeta. Ustreznost uporabe tega indikatorja smo potrdili s še zadovoljivo stopnjo interne konsistentnosti (Chronbachov koeficient alfa je

TABELA 4: *Korelacija med izpostavljenostjo psihičnemu nasilju in socialno-ekonomskim statusom*

Spearmanov ρ	-0,075
Sig.	,294
N	199

o,665). Nato smo sešteli vrednosti odgovorov na vseh 13 vprašanj, ki so merila izpostavljenost nasilju (alkoholizem obeh staršev, alkoholizem enega od staršev, prepiranje med starši, besedno poniževanje v družini, grožnje v družini, pretepanje v družini, spolno nasilje v družini, ustrahovanje v družini, občutek ničvrednosti, občutek sramu, občutek strahu in prespati drugje zaradi dogajanja v družini) in vseh treh vprašanj, ki so merila SES, ter izračunali korelacijo (Spearmanov korelacijski koeficient) med spremenljivkama izpostavljenost nasilju in SES. Korelacija med tema spremenljivkama se je pokazala kot statistično neznačilna ($\rho = -0,075$, $p > 0,05$), zato moramo hipotezo H4 zavreči.

Možna razlaga je, da je na rezultat vplivala majhnost našega vzorca. Možno pa je tudi, da s strukturiranostjo vzorca na osnovi razlik v srednješolskem programu (gimnazije, strokovne šole) nismo dosegli dovolj visoke diferenciranosti glede SES. Velja tudi spomniti, da smo v naši raziskavi preverjali povezanost med psihičnim nasiljem v družini in SES ter da bi bila zelo verjetno pri istem vzorcu ob merjenju fizičnega nasilja v družini (ki ga v naši raziskavi nismo merili) korelacija s SES bolj izrazita.

SKLEPI

Raziskava je pokazala, da je pomemben delež (14 %) srednješolcev, ki so bili zajeti v raziskavo, izpostavljen psihičnemu nasilju v družinskem okolju. Vzorec srednješolcev sicer ni bil reprezentativen za slovensko populacijo, a kljub temu je posebno zaskrbljujoč podatek, da velika večina (81 %) srednješolcev iz naše raziskave ne išče pomoči. Ta ugotovitev nam pomaga razumeti podatke slovenske policije (Mušič, 2008), ki vodi uradno statistiko o žrtvah nasilja v družini ločeno za različna starostna obdobja otrok med

letoma 2000 in 2007. Ti podatki kažejo, da je med mladostniki v starostnem obdobju srednje šole zabeleženih manj žrtev nasilja v družini kot v drugih starostnih obdobjih. Sodeč po rezultatih naše raziskave lahko sklepamo, da srednješolci niso toliko manj izpostavljeni nasilju v družini, temveč gre za drugačne in bolj prikrite oblike nasilja. Razloge za veliko stopnjo prikritosti tega nasilja gre iskati v subtilnih psiholoških mehanizmih, ki srednješolcem preprečujejo, da bi psihično nasilje prepoznavali in izpostavljali kot nesprejemljivo ravnanje ter se mu poskušali upreti. O tem priča pogostost odgovorov srednješolcev, ki kot razlog za to, da nasilja ne prijavijo, navajajo občutek lastne krivde in skrb, da jim nihče ne bi verjel, pa tudi, da drugih to ne bi zanimalo. Žrtve je torej strah, da nasilja ne bi mogli dokazati – s tem je povezan problem opredelitve psihičnega nasilja, ki ga okolje zaradi odsotnosti vidnih poškodb (Filipčič, 2002; Mušič, 2008; United Nations, 2006) pogosto ne pojmuje kot nasilje, podobno pa razmišljajo tudi žrtve. Naša raziskava je pokazala, da približno polovica srednješolcev, ki so izpostavljeni psihičnemu nasilju, tega ne prepozna kot nasilje. Pri tem je posebne pozornosti vredno dejstvo, da srednješolci bistveno bolj kritično prepoznajo nasilje v družinah svojih vrstnikov kot pa v lastnem družinskem okolju. Do podobnih ugotovitev so prišli tudi v drugih okoljih (prim. McGee, 1997). Dogaja se, da šolski otroci svojo hudo stisko v anketnih odgovorih prikrivajo z navajanjem družbeno sprejemljivih odgovorov (Hughes, 1986, v McGee, 1997). Možna razlaga manjše senzibilnosti za prepoznavanje nasilja je tudi, da so nasilne oblike vedenja v svoji družini 'pozabili'. Grenhooft, McCloskey in Glisky (2005) so namreč v longitudinalni študiji o adolescentih in njihovem spominjanju družinskega nasilja ugotovile, da je šest let po nasilnih dogodkih v družini te dogodke že pozabilo 35 % adolescentov ali pa niso želeli poročati o njih. Povezavo med izpostavljenostjo nasilju v družini in spominom navajajo tudi G. S. Goodman, Quas in Ogle (2010). Glede na ugotovitve o odgovorih mladostnikov o nasilju v lastnem družinskem okolju lahko sklepamo, da je pri odgovorih žrtev očitno močna prisotnost različnih obrambnih mehanizmov.

Vse te ugotovitve kažejo, kako nujno je ozaveščanje mladih pa tudi njihovih staršev o problematiki nasilja v družini in v tem okviru še posebej psihičnega nasilja, ki ga je še posebej težavno prepoznavati, zlasti pri posrednem (biti priča) nasilju in kot način ,discipliniranja' otrok. Pomemben razlog, pravi Mikuš Kos (1993), da bi pojav psihičnega nasilja sploh opazili in ga ustrezno razlagali, je namreč naša poučenost in obveščenost. Izpostavljenost psihičnemu nasilju pušča številne posledice, o čemer so narejene številne raziskave (Kitzmann idr., 2003; Finkelhor idr., 2005; Holt idr., 2008; O'Keefe, 1996; Kalmus, 1984, v Filipčič, 2002; United Nations, 2006; Mikuš Kos, 1993; McGee, 1997; Mejia, Kliwer in Williams, 2006; Urbanc, 2002; Greenhoot idr., 2005; Goodman idr., 2010). Zaradi navedenega je treba povečati občutljivost za tovrstno problematiko pri celotni javnosti. Posebno pozornost, ne le glede zaznavanja nasilja, ampak tudi glede podpore, bi bilo treba nameniti tudi strokovnim delavcem, ki se srečujejo z mladimi žrtvami nasilja v družini. Ne smemo namreč zanemariti stiske strokovnih delavcev, ki se srečajo s problematiko nasilja v družini, in njihovim občutkom o prevzemanju odgovornosti za razbitje družine, na kar je opozarjal že Bouwkamp (1993).

Spodbudno je, da imamo v Sloveniji že od leta 2008 v veljavi Zakon o preprečevanju nasilja v družini in pravilnike, povezane z njim, še zlasti Pravilnik o obravnavi nasilja v družini za vzgojno-izobraževalne zavode ter od junija tega leta dalje tudi možnost anonimne elektronske prijave. Spodbudno je tudi, da je v Resoluciji o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009–2014, sprejeti leta 2009, med strategijami soočanja z nasiljem navedeno tudi ozaveščanje o nasilju (Uradni list RS št. 41/2009). Na nujnost ozaveščanja o problematiki psihičnega nasilja in možnih načinih pomoči ter varovanja mladostnikov kažejo tudi naši podatki, da se polovica izpostavljenih psihičnemu nasilju boji reakcije staršev in skoraj polovica izpostavljenih meni, da jim nihče ne bi verjel. V Sloveniji imamo za mladostnike, ki so izpostavljeni nasilju v družini, organiziranih več različnih možnosti pomoči od Kriznih centrov, Varnih hiš v okviru Centrov za socialno delo do Zatočišča za ženske in otroke v okviru Društva SOS telefon. Zanimivo za nadaljnje raziskovanje pa bi bilo ugotoviti,

koliko mladostnikov je v teh institucijah iskalo pomoč, če so bili izpostavljeni psihičnemu, in ne tudi fizičnemu nasilju. V naši študiji med oblikami psihičnega nasilja nismo zajeli problematike zanemarjanja srednješolcev s strani staršev, ki bi jo bilo tudi zanimivo raziskati v okviru nadaljnega proučevanja izpostavljenosti mladostnikov psihičnemu nasilju v družini.

LITERATURA

- Aymer, S. R. (2008). Adolescent males' coping responses to domestic violence: A qualitative study. *Children and Youth Services Review*, 30(6), 654–664.
- Australien Institute of Criminology (2001). Pridobljeno 6. 11. 2009 s svetovnega spleta: <http://catalogue.nla.gov.au/record/2500919>.
- Bouwkamp, R. (1993). Nasprotja med slovenskimi strokovnimi službami, ki se ukvarjajo z zlorabo in zanemarjanjem otroka. V F. Imperl (ur.), *Zbornik prispevkov delovne konference o delovanju in sodelovanju strokovnih služb na področju preprečevanja zlorab in zanemarjanja otrok* (str. 39–59). Ljubljana: FIRIS, d. o. o.
- Black, T., Trocme, N., Fallon, B. in MacLaurin, B. (2006). The Canadian child welfare system response to exposure to domestic violence investigations. *Child Abuse & Neglect*, 32(3), 393–404.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1998) *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex.
- Finkelhor, D., Ormrod, R., Turner, H. in Hamby, S. L. (2005). The Victimization of Children and Youth: A Comprehensive, National Survey. *Child Maltreatment*, 10(1), 5–25.
- Finkelhor, D., Turner, H., Ormrod, R., Hamby, S. in Kracke, K. (2009). *Children's Exposure to Violence: A Comprehensive National Survey*. U. S. Department of Justice: Office of Justice Programs. Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention.

- Goodman, G. S., Quas, J. A. in Ogle, C. M. (2010). Child Maltreatment and memory. *Annual Review of Psychology*, 61, str. 325–351.
- Greenhoot, A. F., McCloskey, L. in Glisky, E. (2005). A longitudinal study of adolescent's recollections of family violence. *Applied Cognitive Psychology*, 19(6), 719–743.
- Holt, S., Buckley, H. in Whelan, S. (2008). The impact of exposure to domestic violence on children and young people: A review of the literature. *Child Abuse & Neglect*, 32(8), 797–810.
- Kitzmann, K., Gaylord, N. K., Holt, A. R. in Kenny, E. D. (2003). Child Witnesses to Domestic Violence: A Meta-Analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71(2), 339–352.
- Kos Mikuš, A. (1993). Psihološke determinante dogajanj, ki sopogojujejo trpinčenje otrok in vplivajo na odzivanje strokovnjakov. V F. Imperl (ur.), *Zbornik prispevkov delovne konference o delovanju in sodelovanju strokovnih služb na področju preprečevanja zlorab in zanemarjanja otrok* (str.19-38). Ljubljana: Firis.
- McGee, C. (1997). Children's experience of domestic violence. *Child and family Social Work*, 2, 13–23.
- Mejia, R., Kliwer, W. in Williams, L. (2006). Domestic Violence Exposure in Colombian adolescents: Pathways to Violent and Prosocial Behavior. *Journal of Traumatic Stres*, 19(2), 257–267.
- Mušič, T. (2008). Otroci potrebujejo odrasle, ki si upajo videti – Kratek pregled policijskih ugotovitev. V Z. Pavlovič, K. Filipčič in I. Rutar Leban (ur.), *Detekcija in reakcija na pojave slabega ravnanja z otrokom – novo obdobje?* (str. 74–85). Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- O'Keefe, M. (1996). The Differential Effect of Family Violence on Adolescent Adjustment. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 13(1), 51–68.
- Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini 2009–2014* (ReNPPND0914). Uradni list RS št. 41/2009 z dne 1. 6. 2009.

- Straus, M. A. in Gelles, R. J. (1987). How Violent are American Families? *Estimates From the National Family Violence Resurvey and Other Studies*. Pridobljeno 16. 4. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspx?ID=112443>.
- United Nations, General Assembly Secretary – General 2006. *Rights of the child*. Pridobljeno 11. 3. 2010 s svetovnega spleta: http://www.unicef.org/violencestudy/reports/SG_violencestudy_en.pdf.
- Urbanc, K. (2002). *Emocionalno nasilje u obitelji adolescenta*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socialnog rada.
- World Report on Violence against Children* (2006). An end to violence against children. Pridobljeno 1. 3. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.unicef.org/violencestudy/reports.html>.
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini* (ZPND). Uradni list RS št. 16/2008 z dne 15. 2. 2008.

IZVIRNI ZNANSTVENI ČLANEK, PREJET JUNIJA 2011

V ISKANJU OBJEKTIVNOSTI V SOCIALNOPEDAGOŠKEM RAZISKOVANJU

21

IN SEARCH OF OBJECTIVITY IN RESEARCH
PERFORMED IN THE FIELD OF SOCIAL PEDAGOGY

Urban Kordeš, *dr. fil.*

*Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta, Kardeljeva pl. 16, 1000 Ljubljana
urban.kordes@guest.arnes.si*

Andreja Gimpelj, *univ. dipl. soc. ped.*

andreja.gimpelj@gmail.com

Karin Bojc, *uni. dipl. org. dela.*

karinbojc@gmail.com

POVZETEK

V članku je predstavljena je raziskava drugega reda (raziskava raziskovalnega postopka), katere glavni namen je bil odgovoriti na raziskovalni vprašanji o A) učinkovitosti različnih pristopov k kvalitativni analizi in B) o udeleženiosti pri kvalitativnem socialnopedagoškem raziskovanju.

Na podlagi analize štirih skupin raziskovalcev, ki so analizirali isto besedilo, smo primerjali različne načine analize teksta oziroma različne pristope k iskanju utemeljene teorije (uporabili smo tri različne metode kvalitativne analize). V drugem delu ob predstavitvi refleksije konkretnega skupinskega raziskovalnega procesa razmišljamo o udeleženiosti

v kvalitativnem raziskovanju in njenih posledicah na konstrukcijo utemeljene teorije.

KLJUČNE BESEDE: *raziskava drugega reda, kvalitativna metodologija, veljavnost, udeleženos, analiza vsebine.*

ABSTRACT

The following paper presents a second-order inquiry (an investigation of research procedures), the main purpose of which was to answer questions about A) the effectiveness of different approaches to qualitative research and B) participation in qualitative research conducted in the field of social pedagogy.

The authors have taken four groups of researchers, which analysed the same text, to compare various methods of text analysis and different approaches to devising a well-founded theory (by employing three distinct qualitative methods). In addition to a reflection on the research procedures in question, the second part of this paper considers the participation within qualitative research and its effects on the construction of a plausible theory.

KEYWORDS: *second-order inquiry, qualitative methodology, validity, participation, content analysis.*

UVOD

V članku je poročilo o udeleženi opazovanju raziskovalnega procesa. Gre za študijo drugega reda oziroma študijo študije. S tema izrazoma želimo povedati, da se v članku ne nameravamo osredotočiti na rezultate raziskave (ki so bili v našem primeru utemeljene teorije o življenju brezdomca), ampak bi predvsem radi reflektirali sam proces (skupinskega) raziskovanja, katerega del smo bili.

Pri naši refleksiji so nas zanimala vprašanja, ki jih lahko razvrstimo na metodološko-etično os, skoraj vse pa zaznamuje

spraševanje o udeleženiosti pri kvalitativnem socialnopedagoškem raziskovanju. Razmislek, ki sledi, zato poleg poročila o poteku raziskave vključuje tudi osebna poročila avtorjev o doživljanju skupinskega raziskovalnega procesa in razmisleke, ki jih takšna perspektiva poraja.

RAZISKOVALNI NAČRT, RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN PRIČAKOVANJA

Vsebino in izvedbo predstavljene raziskave je bistveno zaznamoval njen okvir. Večji del je bil izveden v okviru pedagoškega procesa. Kot rečeno, pa so nas pri raziskavi zanimala predvsem metodološka vprašanja (oz. vprašanja drugega reda). Lahko bi rekli, da je raziskava metodološka študija primera (ali študija primera, kjer kot primer služi študija primera). Konkreten kvalitativen raziskovalni proces in njegove rezultate smo uporabili kot neke vrste raziskovalni objekt, ki smo ga analizirali z vidika dveh tematskih področij. Seveda je bilo precej napora vloženega v konkretno raziskovalno delo, kljub temu pa so najbolj zanimive ugotovitve ravno te, do katerih smo prišli po temeljiti primerjalni analizi in refleksiji.¹ Gre za sklope raziskovalnih vprašanj, ki so se skozi potek raziskave (in poznejše analize) hermenevitično prilagajala skupinski dinamiki oziroma ‚živim‘ temam, ki jih le ta porajala:

1. *Primerjava med različnimi načini analize teksta oziroma različnimi pristopi k iskanju utemeljene teorije.*² Uporabljene so bile tri metode kodiranja. Zanimalo nas je, kako se med seboj razlikujejo rezultati različnih pristopov k analizi istega besedila. Kakšna je razlika med metodami? Je standardni proces analize besedila po Glaserju in Straussu (1967) bistveno natančnejši od bolj preprostih (in zato hitrejših) metod analize vsebine, kjer določimo samo kategorije najvišjega reda? Zanimalo nas

¹ Na tem mestu se zahvaljujemo vsem kolegom, ki so sodelovali pri raziskavi, predvsem pa Tini Lužar za njen prispevek k pričujočemu članku.

² V tekstu prevajamo Glaserjevo in Straussovo ‚grounded theory‘ kot utemeljeno teorijo (Glaser in Strauss, 1967).

je tudi, koliko se lahko razlikujejo med seboj različne interpretacije enega (relativno preprostega) besedila.

2. *Razmislek o udeležnosti v kvalitativnem raziskovanju in njenih posledicah na konstrukcijo utemeljene teorije.* Zastavitev raziskovalnega dela nam je omogočila razmislek o tem, koliko, predvsem pa kako smo raziskovalci vplivali na dobljene rezultate. Posledično nas je zanimalo vprašanje splošnosti in veljavnosti takšnih teorij.

Od analize seveda nismo pričakovali dokončnih (in prav tako ne splošnih) odgovorov. Predstavljena raziskava drugega reda je mišljena predvsem kot povabilo k nadaljnjemu dialogu o metodološko-etičnih vprašanjih kvalitativnega socialnopedagoškega raziskovanja.

PODROBNEJŠI OPIS DELA

Poročilo začenjamo s podrobnejšim opisom poteka raziskovalnega postopka. Pri kvalitativnem raziskovanju obstaja več konceptov o tem, kaj so najboljša zagotovila za veljavnost raziskave. Natančen in iskren opis poteka je brez dvoma eno od najboljših zagotovil za možnost intersubjektivnega preverjanja raziskovalčevega dela pa tudi za etičnost raziskovalnega postopka (k tej temi se bomo vrnili ob koncu teksta). Zaradi tega v poročilo poleg faktografskih dejstev vključujemo tudi opise skupinske dinamike.

Naša analiza temelji na skupinsko izvedeni kvalitativni raziskavi, sestavljeni iz štirih študij primera, ki so vse izhajale iz istih podatkov (transkript serije intervjujev). Delo je vključevalo izbor načina dela, izbor teme, prebiranje literature in raziskovanje teorije na izbrano temo, seznanjanje s potekom dela, izbor subjektov, izvedbo razgovorov, analizo razgovorov ter diskusijo in refleksijo o poteku raziskovanja. Glede načina dela se je skupina hitro dogovorila, da bodo raziskavo opravili vsi skupaj, torej skupinsko, in ne vsak zase, na svojo temo.

Pomemben podatek je, da so skupino, ki je izvajala osnovno raziskovalno delo (na podlagi katerega smo izvedli pričujočo

analizo), sestavljali posamezniki z zelo različnimi željami, pogledi in interesi, ki jih je v skupno delo privedlo obiskovanje obveznega predmeta na podiplomskem študiju. Čeprav je šlo za zagnano skupino študentov, je seveda dejstvo, da je bil njihov skupni motiv uspešno opraviti predmet.

TEMA

Tema (življenjska zgodba brezdomca) je bila izbrana s skupinskim konsenzom. Predstavljala je torej področje, ki je še najbolj ponazarjalo skupinski interes: nekatere je zanimala bolj, druge manj, nekaterih pa sploh ne. Faktorji za izbiro teme so bili do neke mere tudi čisto pragmatični (praktično preprost dostop do brezdomcev, poznavanje teme iz vsakdanjega življenja, možnost stika s strokovnjaki, ne nazadnje pa tudi naklonjenost voditelja skupine do te teme). Večina udeležencev je imela predhodne izkušnje z izbrano temo: kot strokovni delavci, kot študenti socialne pedagogike ipd.

NAČIN DELA

Prvotna ideja je bila, da bi raziskavo usmerili z nekaj raziskovalnimi vprašanji. Skupina se je odločila za naslednja: ali je brezdomstvo odločitev posameznika ali pa je v to pahnjen, kakšne so strategije pridobivanja denarja ter kakšna je njegova socialna mreža. Študij literature, predvsem pa predavanje in pogovor s strokovnjakoma s tega področja (Bojan Dekleva in Špela Razpotnik) so pokazali, da izbrana začetna vprašanja bolj kažejo na naše predsodke o brezdomstvu kot na resnično pomembne teme z raziskovalnega področja. Zaradi tega smo se odločili, da bomo z brezdomci izvedli odprte pogovore, uporabili bomo t. i. narativne intervjuje z elementi fenomenoloških dialogov (tj. takšnih, ki se usmerjajo na raziskovanje izkustva sogovornika).

Čeprav smo se odločili postaviti naše predsodke o raziskovalni temi ‚v oklepaj‘, je zanimivo, da je ob zaključni refleksiji celotnega procesa še vedno mnogo udeležencev razmišljalo o brezdomstvu z vidika zgoraj naštetih vprašanj, predvsem z vidika

usojenosti nasproti izbiri. To verjetno kaže, da gre za filtre, skozi katere si konstruiramo svojo realnost in je gola racionalna (propozicionalna) spoznanja ne morejo spremeniti. (Več o tem v okviru drugega raz. vprašanja.)

INTERVJUJI (IN Z NJIMI POVEZANA DILEMA)

Sledilo je spoznavanje življenjske zgodbe brezdomca v obliki delno (oziroma skoraj nič) strukturiranih intervjujev. Opravila jih je ena izmed študentk, članica raziskovalne skupine. Z brezdomcem je prišla v stik prek Društva za pomoč in samopomoč Kralji ulice.

Ko smo se pripravljali na intervjuje, smo se soočili z vprašanjem, kolikokrat naj se srečamo z intervjuvancem. Hitro je postalo jasno, da samo en pogovor ne bo dovolj. V našem primeru je bil glavni razlog za to odločitev ta, da smo se zavedali, da o življenju brezdomec ne vemo dovolj, da bi lahko že pri prvem pogovoru poizvedovali o bistvenih temah. Hoteli smo pustiti sogovorniku, da sam odpre teme, ki so zanj žive. Naš načrt je bil, da bomo počasi – glede na potek pogovorov – usmerjali vprašanja v temo, ki bo najbolj živa. Odločili smo se, da bomo izvedli toliko pogovorov, kolikor bo potrebno za izpolnitev pomenskega loka (da se zgodba konča), in seveda ne več, kot bo udobno za sogovornika. Raziskovalka, ki je izvedla intervjuje, je bila tudi sicer v rednem stiku z udeležencem, hkrati pa je redno poročala o svojem doživljanju procesa.³ Po tretjem intervjuju smo ocenili, da je narativni lok končan. Naše surovo gradivo je tako obsegalo tri približno dveurne pogovore, katerih zvočne zapise smo transkribirali.

ŠTIRI ANALIZE ISTEGA GRADIVA

Analizo podatkov so vzporedno opravile štiri skupine – vsaka z drugačno metodo. Dve skupini sta besedilo analizirali po Glaserju in Straussu (1967), tretja skupina z metodo kratkega kodiranja,

³ Druga študentka je opravila nekaj intervjujev še z eno brezdomko, vendar ji – zaradi velikih problemov z dogovarjanjem o datumih srečanj – do začetka analize ni uspelo zbrati dovolj podatkov.

četrta skupina pa le na podlagi lastnih domnev in izkušenj brez kakršnihkoli posebnih metodoloških smernic (to je bila skupina, ki je vključevala študentko, ki je izvedla intervju). Vse skupine so imele za cilj oblikovanje utemeljene teorije.

Po končani analizi in oblikovanju utemeljenih teorij smo izvedli refleksijo in analizo odnosa skupine, ki je raziskovala, do teme in ljudi, ki so bili vključeni v raziskavo, pa tudi do raziskovalnega postopka samega. Skladno z Glaser-Strausovim (prav tam) motom Stop and memo! smo od prvega srečanja vodili dnevnik raziskave, vsaka od štirih podskupin pa je na koncu oddala poročilo o raziskovalnem postopku in njegovih rezultatih. Skupne analize in refleksije smo zvočno posneli in fotografirali skice utemeljenih teorij. Vse to so bili podatki, ki smo jih avtorji tega članka uporabili za našo analizo. Kot rečeno, smo naš metaraziskovalni postopek razdelili na dva dela. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati.

PRVO RAZISKOVALNO VPRAŠANJE: RAZLIČNE POTI KVALITATIVNE ANALIZE

Železni standard kvalitativnega raziskovanja je seveda kvalitativna analiza besedila, kot sta jo opisala Glaser in Strauss (prav tam). Podroben postopek razgradnje teksta in kodiranja, ki sta ga definirala, se je v zadnjih desetletjih uveljavil kot najbolj metodološko jasno orodje, kar jih premore kvalitativno raziskovanje (Charmaz, 2006). Počasno, vendar rigorozno napredovanje od surovega besedila do abstraktnih kategorij nam zaradi definirane algoritma zagotavlja znanstvenost in nas vsaj nekoliko odreši težke odgovornosti interpretov, kreatorjev. Kljub temu pa se v zadnjem času pojavljajo dvomi o praktičnosti in nujnosti tega, da bi prav pri vsaki analizi teksta morali do podrobnosti slediti predpisanemu postopku. Večkrat se namreč pokaže, da raziskovalci kljub veliki količini truda in časa, vloženega v analizo, ne dobijo ničesar, česar ne bi vedeli že ob preprostem branju oz. poslušanju intervjuja. Po drugi strani je včasih količina tekstovnega materiala tako obsežna (ali pa je na voljo tako malo časa),

da je nujno ubrati bolj pragmatično metodo analize. Zaradi teh in še nekaterih drugih razlogov so v zadnjem času metodološko dopustne tudi alternativne oblike kodiranja oziroma t. i. analize vsebine (Krippendorff, 2004). Podobne postopke najdemo pod imeni grupiranje ali klastiranje (kar pa sta precej obremenjena pojma, saj se oba uporabljata še za več drugih postopkov na več drugih področjih: od umetne inteligence do sociologije). Zaradi nedorečenega imena te vrste kodiranja (ki je razumljivo glede na metodološko svobodo, ki jo dopušča) ga bomo v nadaljevanju imenovali preprosto *hitro kodiranje*.

Pri hitrem kodiranju preskočimo začetne korake klasične kvalitativne analize: namesto da bi najprej določili enote kodiranja, nadaljevali z odprtim kodiranjem in se tako počasi prebili do bolj abstraktnih pojmov (kategorij), začnemo s pripisovanjem kategorij (za katere ocenjujemo, da so pomembne za analizo) ob ustrezne dele teksta. Ta postopek lahko delno izvajamo že celo med intervjujem.

Vprašanje, ki smo si ga zastavili, je torej bilo: koliko se lahko med sabo razlikujejo različne interpretacije enega (relativno preprostega) besedila glede na uporabljeno pot do utemeljene teorije? Je natančno sledenje algoritmu kvalitativne analize teksta zagotovilo za natančnost in objektivnost?

Na ti vprašanji smo poskušali odgovoriti s primerjavo raziskovalnih rezultatov štirih neodvisnih skupin, ki so obdelovale isto besedilo (transkripte intervjujev z brezdomcem) in do konca analize med sabo niso komunicirale o rezultatih.

- Dve skupini sta se držali natančno predpisanega postopka analize teksta po Glaserju in Straussu (1967).
- Ena skupina je ubrala hitrejšo pot analize vsebine, kjer je enotam kodiranja takoj pripisala kategorije najvišjega reda (t. i. hitro kodiranje).
- Zadnja skupina pa je sestavila utemeljeno teorijo brez predhodnega kodiranja besedila (to je bila skupina, ki je vključevala študentko, ki je izvedla intervjuje in je torej najbolj neposredno poznala intervjuvanca) oziroma brez vnaprej določene poti do kategorij.

Poleg razlike med različni pristopi nas je zanimalo tudi, kako se bodo razlikovali fokusi analize. Kako se bodo izbrane kategorije razlikovale med skupinami, kateri odnosi se bodo komu zdeli najpomembnejši?

REZULTATI ANALIZE PRI POSAMEZNIH SKUPINAH

V tem poglavju so predstavljeni rezultati analize štirih skupin. Vse štiri skupine so analizirale transkript serije narativno-fenomenoloških intervjujev z brezdomcem.

Naloga vsake od štirih skupin je bila analiza transkripta vseh pogovorov. Poti analize so bile tri, vse pa naj bi se končale z opisom pomembnih tem (večinoma v obliki kategorij), odnosnim kodiranjem in posledično s poskusom utemeljene teorije. V nadaljevanju so prikazani povzetki rezultatov vseh štirih skupin. Kot rečeno, vsebinski rezultati niso centralnega pomena za to besedilo, zato smo se odločili prikazati samo osnovne podatke, ki so karakterizirali posamezno interpretacijo. V nadaljevanju je za vsako skupino prikazano naslednje:

1. Uporabljena metoda analize.
2. Vsebinski poudarek (fokus), ki je bil po presoji skupine najbolj pomemben (ne pozabimo, da so bili intervjuji skoraj popolnoma nestrukturirani) in okrog katerega so zgradili utemeljeno teorijo.
3. Okvirna struktura oz. povzetek dobljene utemeljene teorije.
4. Za metanivojsko raziskovanje vpliva raziskovalcev na konstrukcijo teorije je bil zanimiv podatek tudi razlogi, ki so ji člani skupine navajali za izbiro določene teme.

Ob koncu smo dodali še grafične prikaze, ki ponazarjajo rezultate odnosnega kodiranja.

Skupina 1

Uporabljena metoda Analiza besedila po Glaserju in Strassu.

Fokus Odnosi z okolico, predvsem odnos do hčere.

Povzetek utemeljene teorije Skupina je razvila tezo, da se intervjuvanec boji razviti globlji odnos z drugimi. To se je po njihovem mnenju kazalo v tem, da odnosov tako s hčerjo kot tudi z drugimi ne spreminja ter jih ohranja takšne, kakršne so. Kategorije, ki so jih dobili, so kazale na faktorje, ki naj bi bili vzroki za strah pred globljimi odnosi.

Zakaj so izbrali ravno to temo? To, da se je skupina osredotočila na preiskovanje odnosov, s poudarkom na odnosu do hčere, so utemeljili z nosečnostjo dveh študentk članic skupine. Tema odnos do hčere pa je bila zanje različna od tem, s katerimi se običajno srečujejo pri delu (droge, nekonstruktivni odnosi v družini ...), in so jo izbrali v veliki meri zato, da bi se izognili stresu, ki ga prinašajo vsakdanje teme.



SLIKA 1: Skica odnosnega kodiranja skupine 1

Skupina 2

Uporabljena metoda Analiza besedila po Glaserju in Strassu.

Fokus Udeležencev odnos do droge.

Povzetek utemeljene teorije Skupina se je odločila za kronološko kodiranje: spremljali so odnos do droge skozi različna obdobja življenja. Stik z drogo naj bi imel za udeleženca dvojni pomen: po eni strani uniči odnose z bližnjimi (intervjuvanec odnose s hčerjo sicer ohranja, vendar pa so ti površinski) in ga tako pripeljejo na cesto, hkrati pa je ravno ta preobrat ključen, saj je omogočil refleksijo, oz. nekoliko realnejši pogled na življenje, ki ga zdaj sogovornik poskuša zastaviti drugače. Odvisnost se tako pokaže kot izredno pomemben element, neposredno povezan z brezdomstvom, obenem pa je tudi vzrok za porušene odnose, manjše socialne mreže in podobno.

Zakaj so izbrali ravno to temo? Člani skupine so menili, da so predstavili točno tisto, kar je pisalo v zapisu razgovora. Po mnenju skupine je odnos do droge tisti aspekt udeleženčevega življenja, ki se navezuje, povezuje (in pojasnjuje) vse druge.

Droge uničijo odnose z bližnjimi.
S hčerko ohrani odnose, a so ti površinski.
Droge ga po tastovem ultimatu pripeljejo na cesto.
— zmanjšuje uživanja opojnih substanc

SLIKA 2: Skica odnosnega kodiranja skupine 2

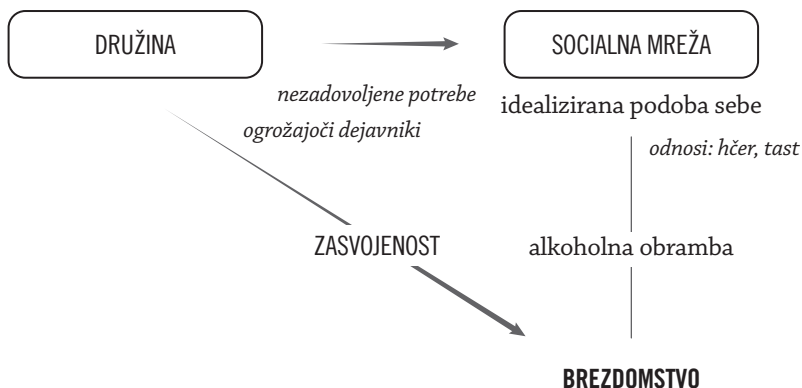
Skupina 3

Uporabljena metoda Hitro kodiranje.

Fokus Droga in alkohol, medosebni odnosi, posameznikova samopodoba.

Povzetek utemeljene teorije Identifikacija vplivov na življenje udeleženca in iskanje povezave.

Zakaj so izbrali ravno to temo? Med vplivi, ki jih je skupina identificirala, so: družinske razmere (ni bilo prostora za njegova čustva) in kulturno-socialni kontekst (služba, družba) ter osebne lastnosti (pozitiven odnos do omamljanja). Odnosno kodiranje se je osredotočilo na dinamiko udeleženčeve družinske situacije. Drugi poudarek je skupina posvetila udeleženčevi samopodobi: omenili so konflikt med idealizirano percepcijo – kot urejenega človeka, dobrega očeta, sposobnega glasbenika ... – in hkratnim zavedanjem priklenjenosti na metadon. Po eni strani so jim te teme blizu in se z njimi v poklicnem življenju nenehno soočajo, po drugi pa so »sledili temu, kar je povedal intervjuvanec«, in menili, da so se fokusirali na teme, ki se v njegovi zgodbi pogosto pojavljajo.



SLIKA 3: Skica odnosnega kodiranja skupine 3

Skupina 4

Uporabljena metoda Utemeljena teorija brez predhodnega kodiranja besedila.

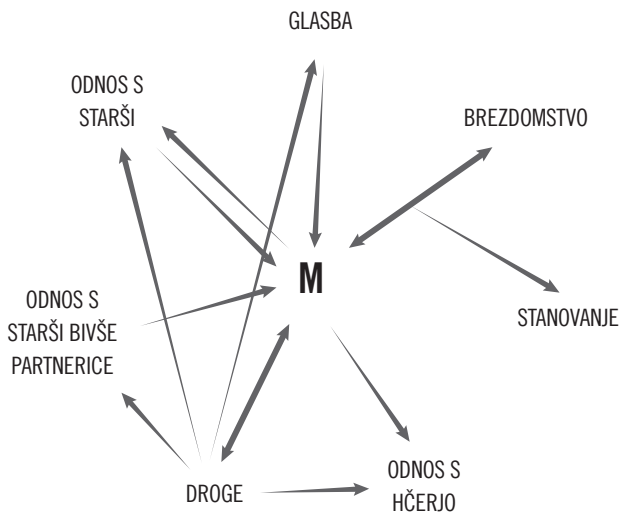
Fokus V utemeljeni teoriji so poskusili zajeti celoto dobljenih informacij – s poudarkom na možnih temeljih krepitev moči intervjuvanca.

Povzetek utemeljene teorije S starši je imel v preteklosti in še vedno ima nekonstruktiven odnos, s hčerjo pa želi imeti zaupnega in konstruktivnega ter v prihodnosti z njo celo živeti. Z bivšim dekletom stikov praktično nima, le najnujnejše v zvezi s hčerjo. Sprva vzajemen in konstruktiven odnos sta nadaljevala v svetu drog, ki je ta odnos pripeljal do razpada. Pomena drog pri tem se zaveda kot tudi vpliva drog na svoje preteklo življenje. Do drog ima kljub temu ambivalenten odnos, saj bi jih še jemal, če ne bi imele toliko nekonstruktivnih posledic.

Zanimanje za glasbo in poslušanje sta poleg hčere dve izmed redkih reči, ki trenutno dajeta njegovemu življenju smisel.

Sam se nima za običajnega brezdomeca in meni, da je drugačen od drugih. Odkar živi v stanovanju, se je njegovo prepričanje o tem, da ni brezdomec, še poglobilo. Da bi obdržal stanovanje, je pripravljen iti tudi prek svojih meja (se zaposliti). Tema brezdomstva je v njegovem življenju sicer ves čas prisotna, a je sam ni posebej izpostavljal (se ne povezuje s preostalimi podtemami). Zato se ga upošteva zgolj kot kontekst, v katerem trenutno poteka njegovo življenje. Tudi v odnosu do sebe izraža ambivalentnost.

Zakaj so izbrali ravno to temo? Skupina se pri izbiri tem ni želela omejevati in je v svojo analizo zaobjela večino pojavljajočih se podtem – sicer so bili glavna tema odnosi, vendar pa je ta nadpomenka zaobjela različne dele odnosov – do staršev, hčere, glasbe, brezdomstva, samega sebe itn. Svojo odločitev so podkrepili z besedami, da so želeli čim bolj zaobjeti življenje tega posameznika ter ga predstaviti in sprejeti takšnega, kot je. Kot so povedali, so ga začutili zelo osebno – so se mu čutili blizu.



SLIKA 4: Skica odnosnega kodiranja skupine 4

KOMENTAR

Teorije, razen morda zadnje, so preproste, nekatere sploh ne vsebujejo pravih odnosnih kodiranj (pri drugi skupini npr. ni razvidnih jasnih vzročno-posledičnih relacij med kategorijami, morda lahko do neke mere razberemo zametke kronološkega kodiranja). Glede na spoznanja, ki sta jih z nami delila (zgoraj omenjena) strokovnjaka za področje brezdomstva, se zdi, da so nekatere ugotovitve strokovno vprašljive. Cilj naše meta-raziskave je primerjav z rezultati in postopki, ne toliko z iskanjem spoznanj o brezdomstvu, zato se osredotočamo na ta del. Naslednje poglavje je namenjeno subjektivnim faktorjem konstrukcije teorije, tukaj pa se osredotočamo na bolj tehnične značilnosti dobljenih teorij in primerjavo med njimi.

Kompleksnost utemeljene teorije

Kot rečeno je večina utemeljenih teorij dokaj preprostih oz. nekompleksnih. Tistim s kompleksnejšo metodo analize je bilo zaradi omejenega časa verjetno težko vključiti v končni rezultat

več podtem (kategorij oziroma propozicij, kot jih imenuje Mesec, 1998). Zanimivi so argumenti skupin za njihov izbor tem: ena skupina je izbrala temo, ki jo pozna iz vsakdanjega dela, druga pa se je prav temu izognila. Kljub temu so teme in ugotovitve prvih treh skupin na moč podobne. Celoten spekter bi lahko postavili na preprosto os: odvisnost–odnosi.

Najbolj kompleksna je teorija, ki jo je oblikovala skupina 4, ki ji ni bilo treba slediti striktnemu postopku kodiranja. Možno je, da je bilo tako zato, ker je bila v tej skupini raziskovalka, ki je imela osebni stik z intervjuvancem in si zaradi tega ni mogla privoščiti prehude trivializacije. Vsekakor teorija četrte skupine najbolj celovito predstavlja življenjsko zgodbo intervjuvanca. Teorija je osredotočena na iskanje možnosti krepitev moči, hkrati pa opredeljuje faktorje tveganja. Kaže nam medsebojno povezano sliko mnogo dejavnikov.

Rezultati primerjave kažejo, da se kompleksnost teoretske slike večja glede na prostost pri kodiranju. Bi lahko sklenili, da svoboda pri kodiranju omogoča bolj človeški pristop? Oziroma da takšna svoboda omogoča bolj netrivialno obravnavo opazovanega pojava?

Morda. Vsekakor pa takšno skrajševanje poti analize večja nevarnost nereflektiranega vnašanja lastnih sodb in stereotipov. Menimo, da je takšno (ne)analiziranje primerno za opisovanje življenjske situacije (saj ohranja bližino primarnemu narativu), ni pa toliko uporabno za prikaz odnosov med kategorijami.

Problem ‚prazne‘ analize

Na tem mestu ni prostora za prikaz celotnega postopka kodiranja prvih dveh skupin. Povejmo samo, da so študenti natančno sledili postopku, kot sta ga opisala Glaser in Strauss (1967). Iz prvih dveh teorij, predvsem pa iz primerjave utemeljitev, ki so jih podali študenti pred analizo in po njej, lahko vidimo, da rezultati preciznega kodiranja niso izboljšali razumevanja teme. Prvi dve skupini sta po natančnem branju besedila vedeli približno toliko kot po podrobno izvedeni analizi.

Prva skupina je strahu pred odnosi slutila že pred kodiranjem, druga skupina pa je svojo teorijo o vplivu drog na življenje

intervjuvanca skovala dokaj neodvisno od rezultatov analize. Zdi se, da pomanjkanje novih uvidov ni le posledica vajeniških korakov na področju kvalitativne analize, ampak da je takšna situacija pogosta tudi pri izurjenih raziskovalcih – velikokrat namreč natančno kodiramo samo zato, da bi ustvarili vtis znanstvenosti (objektivnosti), čeprav so dobljeni rezultati pričakovani in nismo s kodiranjem pridobili nobenega novega uvida.

Iz zgornje ugotovitve ne bi želeli prehitro sklepati o neuporabnosti klasične metode. Nasprotno: rezultati kažejo predvsem na to, da je prava kvalitativna analiza dolgotrajen postopek, ki mora vključevati sekvenčnost (oziroma hermenevtično približevanje k stabilnim rešitvam), predvsem pa strast raziskovalca po tem, da bi odkril v besedilu kaj novega. Pomanjkanje časa (dva meseca, kolikor so jih imeli podiplomski študenti na voljo za analizo) in pomanjkanje globokega zanimanja za temo sta gotovo faktorja, ki bi ju morali eliminirati, če bi želeli dobiti veljaven in zanesljiv znanstveni vpogled v raziskovano temo. Poleg tega pa imajo celo površna in prazna kodiranja smisel: vsaj delno se z njimi zavarujemo pred prehudim manipuliranjem z obdelovanim besedilom, saj temeljito izvedena analiza zagotavlja utemeljevanje vseh korakov s kodami nižjih redov.

Seveda pa naš mali poskus kaže tudi na potencial krajših oblik kodiranja. Kodiranje, ki ga deloma izvedemo že med intervjujem (zapisovanje idej za kategorije kar med pogovorom) ali pa analiza, kjer sklopom takoj dodeljemo besedila kategorije najvišjega reda, sta možnosti, ki imata svojo raziskovalno vrednost. Pri analizi vsebine sta lahko bistven pripomoček, verjetno pa je v takšnih primerih potrebna triangulacija še s kakšnim dodatnim poskusom razumevanja vsebine besedila.

Še boljši in pomembnejši način, kako zagotoviti veljavnost analize, je natančen in temeljit opis kolaborativnega (ali individualnega) procesa razmišljanja o proučevanem pojavu. S tem seveda ne naredimo raziskave nič bolj objektivne, zagotovimo pa to, da postanejo naši vplivi transparentni – kar je tako ali tako verjetno največ, na kar lahko v raziskovanju netrivialnih, živih pojavov upamo. Tej temi se bomo podrobneje posvetili v nadaljevanju.

Ugotovimo lahko, da so svobodnejše oblike interpretacije in abstrakcije besedila možne in dopustne, vendar se je treba zavedati, da so metodološko še zahtevnejše – od raziskovalca zahtevajo večjo iskrenost ter jasen in reflektiran opis postopka, ki je pripeljal do končnega rezultata. V splošnem bi lahko priporočili klasično Glaser-Straussovo analizo za primere, ko želimo čim bolj abstrahirati raziskovano situacijo (ko nas zanima čim bolj preprosta odnosna zveza med kategorijami), svobodnejše oblike kodiranja pa v primerih, ko želimo ohraniti kompleksnost raziskovane zgodbe.

Medkodirno zagotavljanje zanesljivosti?

Mnogo avtorjev (na primer Neuendorf, 2002) navaja kot enega od glavnih ukrepov za preverjanje zanesljivosti kvalitativne analize t. i. medkodirno (intercoder) preverjanje. Z večkratno analizo (kolikor toliko neodvisnih) raziskovalcev naj bi bilo mogoče izboljšati zanesljivost analitičnega postopka.

Z vidika predstavljenega primera lahko ugotovimo dvoje:

- Prav gotovo je bogastvo zornih kotov pripomoglo k razumevanju (zavesti o) kompleksnosti raziskovane teme. Različni raziskovalci so prispevali posebne poglede.
- Kljub temu pa imamo vtis, da avtorji, ki priporočajo medkodirno preverjanje, nimajo v mislih zgolj bogatenja pogledov, ampak – v večji meri – intersubjektivno preverjanje resničnosti interpretacij. Zdi se, da ideja o objektivizaciji raziskave izvira iz zgodnjega obdobja razvoja kvalitativnih raziskav, ko smo se pri kriterijih za veljavnost in zanesljivost še zgledovali pri kvantitativnem raziskovanju. Z vidika interpretacijske paradigme, na kateri naj bi kvalitativno raziskovanje slonelo, večinski pogled ni nujno boljši: če po ponovnem preverjanju utemeljenosti še vedno ostane več različnih interpretacij, je treba ohraniti vse. V tem primeru večinsko mnenje namreč ni nujno boljše ali bolj resnično. (Prav lahko bi na primer večinska interpretacija kazala na ustaljen stereotip.)

DRUGO RAZISKOVALNO VPRAŠANJE: UDELEŽENOST PRI KONSTRUKCIJI TEORIJE

Predrazumevanje in na njem sloneča pričakovanja, iz katerih smo izhajali pri snovanju raziskave, so obarvana s konstruktivistično epistemologijo. Ko smo načrtovali raziskavo, smo pričakovali, da se bo jasno pokazala zveza med stališči skupine in njihovimi ugotovitvami, oziroma da bo lepo razvidno, kako raziskovalčeva stališča zaznamujejo (če ne kar oblikujejo) njegove (njene) teoretske rezultate. Branje tega besedila skladno z interpretativno paradigmo seveda tudi razkrije, kako je epistemološko ozadje avtorjev izoblikovalo ne le načrt raziskave, temveč tudi njene izide. Ujetosti v ta krog samopotrjevanja ne želimo uiti na nobeni točki.

V naslednjih vrsticah bomo na kratko povzeli spoznanja – nastala skozi vse zgoraj omenjene filtre –, povezana z udeleženo raziskovalcev pri konstrukciji teorije. Spoznanja niso presenečenje, čeprav smo do njih prišli povsem drugače, kot smo pričakovali.

ODNOS SKUPINE DO BREZDOMSTVA

Zadnji dve srečnji raziskovalne skupine sta bili namenjeni refleksiji dela in poskusu eksplikacije povezav med pričakovanji (predsodki, predrazumevanji, stališči) in rezultati raziskave. Preden opišemo ugotovitve teh raziskovanju udeleženi posvečenih srečanj, naj povzamemo stališča, ki jih je imela skupina do raziskave, predvsem pa njenega objekta. Gre za interpretacijo raziskovalcev, ki smo jo dobili ob branju dnevniških zapiskov, poslušanju zvočnih zapiskov srečanj, predvsem pa je to zapis našega dojemanja stanja in procesov v skupini.

Kot rečeno, smo že v začetku raziskovanja na našem drugem srečanju govorili o brezdomstvu kot o odločitvi nasproti usodi posameznika. Poleg tega nas je zanimala socialna mreža brezdomca in različne strategije pridobivanja denarja. Te tri postavke so – čeprav smo do njih prišli zelo na hitro in verjetno niso predstavljale stališč vseh članov skupine – postale nekakšna rdeča nit našega diskurza.

Ko smo vprašanja osvetlili s strokovnjakoma, ki se z brezdomstvom intenzivno ukvarjata, je kazalo, da smo v razumevanju

teme prišli do povsem nove ravni. Sam pogovor je dal vtis (če sklepamo po tem, da smo se po njem odločili za narativne intervjuje namesto delno strukturiranih), da smo pridobili posluš za celostno razumevanje življenja brezdomcev. Kazalo je tudi, da so pogovor s strokovnjaki in branje aktualnih tekstov (Razpotnik in Dekleva, 2007a; Razpotnik in Dekleva, 2007b) delno postavili v oklepaj občutek, da nam je situacija znana, in tako odprli nekaj prostora za radovednost.

Kljub vsemu pa je delo po skupinah na zadnjem srečanju pokazalo, da se naš odnos do brezdomcev v resnici ni bistveno spremenil. Zdi se, da smo k raziskovanju brezdomstva kot skupina⁴ pristopili pod vplivom sodobnega duha individualizma, v smislu, da je vsak posameznik kriv za usodo, ki ga je doletela. Očitno je postalo, da se nas ni prijel sistemski oziroma celostni pogled, ki priča o soodvisnosti okolja, konteksta, socialne situacije, možnosti in izborov posameznika. Kljub poznavanju teoretskega spoznanja o brezdomstvu kot konstrukt (produktu) družbe tega nismo ponotranjili. Ta razlika med teoretskim razumevanjem in stališči, ki so ukoreninjena na temeljnejši ravni, bi zaslužila širšo obravnavo – velikokrat namreč povsem zmotno pričakujemo, da teoretsko poznavanje določenih konceptov avtomatično pomeni tudi njihovo upoštevanje v delovanju. Teoretski koncepti, pa naj bodo še tako jasno utemeljeni, niso zagotovilo za spremembo delovanja. Na tem mestu se kaže potreba po fenomenološki raziskavi, ki daje možnost razkritja bivanjsko relevantnega odnosa do področja, s katerim se sooča socialni pedagog (v nasprotju s preprostimi refleksijami, ki večinoma pokažejo miselne konstrukte).

KAKO KONSTRUIRAMO?

Kot rečeno, smo delo skupine opazovali kot študijo primera postopka analize (in konstrukcije teorij). V tem smislu je najbolj zanimiv del dinamika zaključne refleksije, skozi katero smo prišli

⁴ Naj poudarimo, da ta opis velja za stališča, ki so bila najbolj slišana pri skupinskih pogovorih in ki so jih izražali teksti poročil. Opis nekaj pove o povprečnem stališču skupine, malo pa o razlikah med stališči in razumevanji članov.

do nekaterih spoznanj, ki so – tako ocenjujemo – bolj splošna od okvirov konkretne skupine. Večina spoznanj glede konstruktivne narave interpretacijskega postopka je bila udeležencem znana že ob začetku dela, kljub temu pa sta refleksija lastnega dela in uvid v lasten odnos do teme pripeljala do povsem nove ravni razumevanja. V nadaljevanju zaradi tega opisujemo potek skupinske refleksije.

1. del

Skupinsko refleksijo smo začeli z nestrukturiranim pogovorom na temo, koliko smo konstruirali naše raziskovalne rezultate? Diskusija je bila široka in je poleg centralne teme vključevala poročila o težavah pri raziskovalnem delu, osebnih odkritjih itd.

Medtem ko so nekateri poročali, da jim raziskovalno delo ni pomenilo novega izziva s stališča raziskovanja same teme, je bila drugim tema zelo zanimiva in posebna, saj se z brezdorstvom še niso srečali. Redki so bili tisti, ki so že v sami refleksiji zavzeli metapozicijo in na svoje delo pogledali s stališča lastnega vpliva na potek analize. Tako je nekdo na primer menil, da mu je manjkalo raziskovalne naivnosti, ki bi mu omogočila, da na njegovo delo verjetno ne bi vplivale dolgoletne izkušnje. Ravno tako se je pri temi starševstva skušal držati teme strokovnih in teoretičnih izhodišč, ne pa konceptov, ki se tičejo zasvojenega človeka. Drug član raziskovalne skupine je povedal, da ga je posameznik začel živo zanimati, spet tretji je ugotovil, da je imel do brezdorstva sprva zelo posplošeno stališče, pozneje pa je spoznal kompleksnost in individualnost primera posameznika brezdorstva.

Refleksije vsakega izmed raziskovalcev (zapisane v oddanih poročilih) niso podale jasnega odgovora na vprašanje, koliko smo sami prispevali k rezultatu raziskave. Večinoma se sploh niso dotikale vloge poročevalca kot aktivnega elementa oziroma niso vključevale poglobljenih razmislekov o svojih stališčih, izkušnjah, predsodkih, stereotipih ...

Morda še najbližje smo prišli pri delu razprave, kjer smo opazovali izbor fokusov odnosnega kodiranja. Pojasnitve teh izborov so opisane v prvem poglavju in do neke mere res kažejo na zvezo

med stališči skupine in rezultati (npr. skupina, kjer sta bili dve nosečnici, se je lotila raziskovanja odnosa oče–hči).

Ta (prvi) del skupinske refleksije bi lahko povzeli takole: Vsi člani raziskovalne skupine smo vedeli, da predrazumevanje vpliva na rezultate, hkrati pa je bila večina trdno prepričana, da so rezultati njihove analize objektivni.

Vodja razprave je poizvedoval o tem očitnem paradoksu – člane skupine, ki je v poročilu zapisala, da so rezultati njihove analize objektivni, je povprašal po pomenu te izjave, še posebej ob zavedanju, da so člani hkrati poročali, da se zavedajo interpretativne narave kvalitativnega raziskovanja. Člani skupine so objektivnost svojega dela utemeljili s tem, da so vse njihove ugotovitve izhajale izključno iz analiziranega besedila, da niso dodali ničesar svojega. Večina udeležencev razprave se je strinjala z njihovim mnenjem. Skupaj smo pregledali nekaj primerov izjav, iz katerih so nastale utemeljene teorije, in resnično ugotovili, da so (z nekaj izjemami) dobro utemeljene z besedami iz intervjujev.

Razen zgoraj omenjene povezave med interesi skupine in izbranim fokusom utemeljene teorije nič drugega ni jasno kazalo na udeležnost raziskovalcev v končnem rezultatu. V skupini je ta del pogovora še poglobil prepričanje, da je s sledenjem jasnemu postopku (s korektno izpeljano metodo kodiranja) mogoče doseči objektivnost. Po tem prepričanju analiza ni odraz našega stališča (oziroma ‚pred...‘, kot smo ga poimenovali), saj so dobra tehnična navodila, kako zadevo izpeljati, zagotovila objektivnost (kot smo jo poimenovali). (Nekateri so izrazili mnenje, da bi še jasnejša navodila za kodiranje in še bolj dodelani algoritmi omogočili še večjo stopnjo veljavnosti analize.) Poleg tega je dejstvo, da se večina ni preveč identificirala z raziskovancem, in dejstvo, da so se lotili analize profesionalno oziroma tehnično (torej brez osebnega interesa), večina videla kot dodatno zagotovilo za objektivnost.

2. del

Navdihnjen s to ugotovitvijo in nezadovoljen z opisanimi zaključki je vodja debate predlagal še eno vajo. V drugem delu skupinske

refleksije smo tako poskusili pogledati kontekst, v katerem je bila raziskava izvedena.

Na tablo smo zbrali prvoosebne izjave o tem, kakšen odnos so imeli raziskovalci do svojega dela. Zbiranje poročil je potekalo tako, da smo se najprej razdelili na podskupine, kjer so udeleženci med sabo poročali o svojem doživljanju raziskovalnega dela (analize), potem pa smo se vrnili k skupinski debati, v kateri smo zbrali najbolj značilne izjave.

Eden od študentov je poročal, da skozi analizo „ni čutil s tem človekom“, in o tem, kako je analizirana zgodba podobna drugim zgodbam, s katerimi se srečuje v svojem poklicnem življenju („Podobno drugim zgodbam. V službi smo soodgovorni za te otroke.“). Nekdo drug je našega sogovornika po eni strani obsojal, po drugi pa ga skušal sprejemati („Obsojala, ker mu nisem verjela, po drugem branju sprejemanje.“); tretjega stvar sploh ni zanimala, ker je „zapravljala njegov čas“ – nad sogovornikom je bil tudi razočaran. Sledilo je še eno poročilo o občutku, da se ta človek ne bo nikoli spremenil, saj še ni dosegel tiste točke, ob kateri bi si spremembe želel. Nekoga je prizadela njegova starševska vloga in odnos do hčere, ki ga je zrevoltirala, spet nekdo pa se je odločil, da bo k stvari pristopil profesionalno, in je imel do dela tehničen odnos (si je izbral, da o tem ne bo globlje razmišljal). Ravno ta zadnja izjava verjetno najboljše povzema splošno (samo)predstavo o odnosu do analizirane osebe in analize: nezanimanje in tehnični pristop.

Na tabli so se vrstile izjave v stilu:

„Jezem & razočaran (ker ni pravi brezdomec – isto kot v službi; stereotip zgodbe). Ni me zanimalo, ker zapravlja moj čas.“

„Hotel sem profesionalno opraviti nalogo.“

„Tehničen odnos.“

„Podobno drugim zgodbam.“

itd.

Ko so bile izjave lepo zbrane in vidno predstavljene, je sklep prišel skoraj sam od sebe. Morda ga najbolje povzema dialog med dvema udeležencema (dialog ni dobresedni navedek):

– Odnos večine do branja in analize intervjujev z brezdomcem je bil zelo tehničen. Ni prisotnega veliko zanimanja (morda se povprečje nagiba celo bolj k nezainteresiranosti), opazimo lahko tudi nekaj obsojanja, kljub temu (morda pa ravno zato) pa so se vsi trudili izvesti nalogo čim bolj korektno. Kaj lahko iz tega povemo o tem, koliko ‚svojega‘ smo vložili v rezultate analize?

– Sklepam, da hočeš reči, da je to slabo, da smo bili tako nezainteresirani. Bi se ti zdela analiza boljša, če bi nad besedilom sedeli vsi objokani in osebno prizadeti?

– Ne, bila pa bi veliko boljša, če bi bil v uvodu natančno pojasnjen pristop, kontekst in odnos, s katerim je bila narejena.

Primerjajmo poročilo o analizi, ki opisuje samo rezultate (ki so bili dobljeni po skrbnem sledenju postopka), in poročilo, ki vsebuje iste rezultate (utemeljeno teorijo), hkrati pa natančno navaja odnos raziskovalcev do predmeta raziskave in jasno slika kontekst, v katerem je bila raziskava izpeljana. Vsi smo se strinjali, da gre za dve v bistvu zelo različni poročili in da je drugo seveda veliko bolj relevantno. Ni torej toliko pomembno, kakšen je naš odnos do raziskovanega pojava (človeka, skupine), bistveno pa je, da poročilo vsebuje jasno artikulirano refleksijo naše pozicije.

SKLEPI

Ob obdelavi vsakega raziskovalnega vprašanja smo že navedli pripadajoče ugotovitve in sklepe, zato jih tukaj le povzemamo.

Rezultati primerjave kažejo, da različni načini kodiranja (lahko) privedejo do različnih oblik utemeljene teorije: kompleksnost teoretske slike se večja sorazmerno s prostostjo pri kodiranju. Do neke mere lahko rečemo, da svoboda pri kodiranju omogoča bolj intimen stik raziskovalca z obdelovanim primerom in zmanjšuje neutemeljeno poenostavljanje. Po drugi strani pa

smo spoznali, da skrajševanje poti analize večja nevarnost nereflektiranega vnašanja lastnih sodb in stereotipov. Hitro kodiranje je primerno za opisovanje življenjske situacije (saj ohranja bližino primarnemu narativu), ni pa toliko uporabno za prikaz (abstraktnih) odnosov med kategorijami.

Težava standardnega postopka kvalitativne analize je v tem, da daje iluzijo znanstvenosti. Velikokrat se za to iluzijo skriva dejstvo, da rezultati analize ne kažejo ničesar drugega od raziskovalčevih pričakovanj.

V zvezi s tem smo v drugem delu raziskave opazovali vpliv odnosa raziskovalcev do izbrane teme. Ugotovili smo, da ima vsaka vrsta odnosa svoje prednosti in svoje slabosti. Vsaka vrsta na svoj način vpliva na rezultate raziskave (nevtralen odnos je prav tako odnos). Zaradi tega je refleksija in opis odnosa bistven del zagotavljanja veljavnosti poročila.

Skozi to ugotovitev se nam kaže paradoks udeleženega kvalitativnega raziskovanja: *bolj ko se zavedamo (in artikuliramo) svoje udeležnosti pri konstrukciji teorije, manj ta vpliva na izid raziskovanja.*

LITERATURA

- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Glaser, B. G. in Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. 2nd edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Neuendorf, K. A. (2002). *The Content Analysis Guidebook Online*. Pridobljeno 23. 11. 2002 s svetovnega spleta: <http://academic.csuohio.edu/kneuendorf/content/>
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Razpotnik, Š. in Dekleva, B. (2007a). *Brezdomstvo v Ljubljani*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Razpotnik, Š. in Dekleva, B. (2007b). *Na cesti – brezdomci o sebi in drugi o njih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

IZVIRNI ZNANSTVENI ČLANEK, PREJET FEBRUARJA 2011

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV V JAVNIH IN ZASEBNIH DOMOVIH NA PODLAGI MODELA ZADOVOLJSTVA

47

THE LEVEL OF SATISFACTION AMONG RESIDENTS
OF PUBLIC AND PRIVATE HOMES MEASURED
ON THE BASIS OF A SATISFACTION MODEL

Suzana Bračič, mag. ekon.

*Dom starejših občanov, Trate 40, 9250 Gornja Radgona
bracic.suzana@gmail.com*

Majda Pšunder, dr. ped.

*Filozofska fakulteta, Koroška cesta 160, 2000 Maribor
majda.psunder@uni-mb.si*

POVZETEK

Stari ljudje lahko svoje tretje življenjsko obdobje preživijo v domovih za starejše občane, kjer je poskrbljeno za njihovo zdravstveno in socialno oskrbo. Prikazali smo pomen institucionalnega varstva za starejše in opisali dejavnosti, ki jih domovi ponujajo svojim stanovalcem. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati empirične raziskave, ki smo jo izvedli v 15 zasebnih in 15 javnih domovih za starejše občane, ki so lokacijsko razpršeni po vsej Sloveniji. Cilj raziskave je bil ugotoviti zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu, in sicer z vidika potreb stanovalcev, cene domskega varstva, standarda bivanja in odnosa zaposlenih. Na osnovi opravljene

raziskave so predstavljeni predlogi za izboljšanje načina in organizacije dela s stanovalci, ki naj bi prispevali k njihovem večjemu zadovoljstvu in kakovosti življenja v domovih za starejše občane.

KLJUČNE BESEDE: *staranje, dom starejših občanov, domsko varstvo, potrebe starih ljudi, cena domskega varstva.*

ABSTRACT

Elderly people can live out their autumn years in homes for the elderly, which provide medical and social care. The following paper presents the significance of institutional care for the elderly and describes the activities these institutions offer their residents. Moreover, it presents the results of an empirical study which was carried out in 15 private and 15 public retirement homes located throughout Slovenia. The objective of the study was to determine the level of satisfaction on the part of residents in homes for the elderly, namely in terms of the residents' needs, the costs of residential care, the standard of living and the conduct of the employees. Based on the survey, we have formulated several proposals for improving the work methods and the organisational aspects of working with the residents which are intended to contribute to a higher satisfaction level and improve the quality of life in homes for the elderly.

KEYWORDS: *ageing, home for the elderly, residential care, needs of elderly people, costs of residential care.*

UVOD

V svetu se srečujemo s staranjem družbe in velikimi premiki v demografski strukturi prebivalstva. Povečanje števila starih ljudi je za sodobne družbe velik izziv. V ospredje prihajajo novi problemi, kot so povečanje števila starih ljudi, ki potrebujejo ustrezno zdravstveno nego in oskrbo, osamljenost in odrinjenost vse

večjega števila starih ljudi na družbeno obrobje, večja socialna razslojenost, sprememba vrednot in pogledov na staranje in starost, družine vedno težje poskrbijo za stare ljudi itd. (Starejše prebivalstvo v Sloveniji, 2010). Rešitve je mogoče najti tudi v zagotavljanju potrebnih prostorskih zmogljivosti v okviru institucionalnega varstva starejših.

Vse države članice Evropske unije so zavezane zagotavljanju splošne dostopnosti visokokakovostne in finančno dostopne dolgotrajne oskrbe za svoje državljane. Zaradi staranja prebivalstva je vse težje premagovati finančne in logistične izzive. To velja zdaj, še očitneje pa bo to postalo v prihodnosti, saj morajo vlade delovati v okolju naraščajočih in konkurenčnih potreb z omejenimi viri (Long-term Care in the European Union, 2008).

ŽIVLJENJE V DOMSKEM VARSTVU

Dom za starejše občane je oblika kolektivnega bivanja, ki ga določajo predpisane norme in pravila. „Institucija maksimalno zadovoljuje osnovne življenjske potrebe – prehrano, pranje, likanje, ogrevanje, nego, potrebo po družabnosti in zdravstvenem varstvu.“ (Mali, 2004, str. 106.)

Naloga doma je optimalna zadovoljitev socialnih in zdravstvenih potreb starih ljudi in vključevanje vseh njihovih zmožnosti v različne oblike domskega življenja. Storitve, ki jih domovi ponujajo, so:

- **OSNOVNE STORITVE:** obsegajo osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in nego po predpisih s področja zdravstvenega varstva. Domovi za starejše so dolžni zagotoviti stanovalcem tudi zdravljenje, zdravstveno nego in rehabilitacijo. Zdravljenje organizirajo lokalni zdravstveni zavodi, za primarno zdravstveno nego, tj. zdravstveni domovi, zdravstveno nego in rehabilitacijo pa socialni zavodi (Predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo, 2010).

- **DODATNE STORITVE:** obsegajo različne dodatne storitve za oskrbovance, dnevno varstvo za stare ljudi, oskrbne in zdravstvene storitve za stanovalce oskrbovanih stanovanj, razvoz kosil, začasno varstvo, nudenje zdravstvene nege ter drugih oblik pomoči posamezniku in družini na domu, storitve socialnega servisa na domu ter opravljanje drugih storitev. Domovi za starejše občane lahko po zakonu opravljajo tudi tako imenovane tržne dejavnosti, pridobljena sredstva pa namenjajo za izboljševanje pogojev za izvajanje svoje osnovne dejavnosti (Povzetek kumulativnega statističnega poročila: Pregled področja institucionalnega varstva starejših in odraslih s posebnimi potrebami, 2010).

Dom za starejše občane lahko stanovalci sprejmejo kot veliko breme ali kot najboljšo rešitev za svojo življenjsko situacijo. Od človeka samega, od njegovih svojcev in prijateljev ter od domačega osebja je odvisno, ali bo postal dom za starejše občane zgolj zavod ali tretji dom.

Z uporabnikom, ki je sprejet v dom, podpiše dom dogovor, s katerim se uredijo vsa bistvena vprašanja izvajanja storitve, zlasti pa vrsta oskrbe, začetek izvajanja storitve, obseg storitve, cena storitve, osebe, ki bodo storitev plačevale, in pogoji za spremembe in prenehanje veljavnosti dogovora. Namesto uporabnika lahko dogovor podpiše njegov zakoniti zastopnik oziroma skrbnik. Ob sklenitvi dogovora je treba uporabnika seznaniti z vsemi za življenje v domu pomembnimi zadevami, zlasti z njegovimi pravicami in dolžnostmi, s pravili življenja in dela v domu, ki jih sprejme dom, z zaposlenimi ter z razporeditvijo prostorov. Uporabniku je treba nuditi tudi vse potrebne informacije ter pomoč strokovnih in drugih delavcev zavoda (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, 2007).

„Kakovost človeškega življenja se meri po tem, koliko in v kakšni medsebojni skladnosti so zadovoljene vse njegove potrebe. Še tako dobro zadovoljevanje nekaterih potreb ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb povzroča življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve.“ (Ramovš, 2003, str. 87.) Pri merjenju kakovosti življenja so pomembne kognitivne,

čustvene in funkcionalne sposobnosti, ki so pomembne za stare ljudi in njihovo dobro počutje v domovih za starejše občane (Doumit in Ramzi, 2008).

Dober dom za starejše ljudi je torej tisti, v katerem živijo zadovoljni, dejavni (glede na sposobnost), samozavestni, spoštovani ljudje oziroma ljudje, ki v domu nadaljujejo svoje življenje, ne pa ga končujejo. Večina premikov na področju varstva starostnikov v domovih za starejše ljudi je spodbujena z usmerjenostjo na uporabnika (Imperl, 1999).

Potrebe starejših ljudi z leti naraščajo, predvsem v smislu visokokakovostne nege in varstva ter socialne in medicinske oskrbe. Domovi se srečujejo z vse večjimi zahtevami, zato nenehno izboljšujejo in ocenjujejo zadovoljstvo starostnikov ter kakovost opravljenih storitev. V preteklosti so se domovi srečevali s problemom čakalnih vrst, danes pa se potegujejo za pridobitev novih stanovalcev, kar je posledično povezano z vedno večjim številom novo nastalih domov. Socialni vidik problematike domov za starejše je neustrezna razporeditev zmogljivosti, neučinkovito upravljanje, pomanjkanje razvojnih virov, togi in premajhni kadrovski normativi, breme financiranja v celoti na uporabnikih, svojcih in občinah ter zastarela infrastruktura domov. Kot zdravstveni vidik problematike domov za starejše lahko opredelimo vedno zahtevnejše zdravstveno stanje stanovalcev in krčenje sredstev zdravstvenega zavarovanja (Letno poročilo SSZS, 2010).

RAZISKOVALNA METODOLOGIJA

NAMEN RAZISKAVE

Namen raziskave, opravljene v okviru doktorske disertacije, je bil pridobiti čim boljši vpogled v težave, s katerimi se srečujejo stari ljudje na področju skrbi zanje v domskem varstvu. Želeli smo pridobiti mnenje stanovalcev, kakšne spremembe bi bile v prihodnje smiselne na tem področju, z namenom izboljšanja bivanja stanovalcev v domovih za starejše občane.

CILJ RAZISKAVE

Cilj empirične raziskave je bil ugotoviti zdajšnje zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu na podlagi modela zadovoljstva glede na to, ali bivajo v javnem ali zasebnem domu. Model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu vključuje potrebe stanovalcev, ceno domskega varstva, standard bivanja in zaposlene v domovih za starejše občane. Na podlagi rezultatov raziskave smo podali predloge za izboljšanje načina in organizacije dela s stanovalci, ki naj bi prispevali k večjemu zadovoljstvu in kakovosti življenja stanovalcev v domovih za starejše občane.

RAZISKOVALNA METODA

Empirična raziskava je zasnovana na kombinaciji kvantitativnega (uporabili smo deskriptivno in kavzalno – neeksperimentalno metodo) in kvalitativnega pedagoškega raziskovanja. Kot merski inštrument raziskave smo uporabili nestandardizirani anketni vprašalnik. Z željo, da bi pridobili čim boljši vpogled v težave, s katerimi se srečujejo starejši na področju institucionalnega varstva, smo v anketni vprašalnik vključili 13 vprašanj. V prvem delu anketnega vprašalnika smo stanovalcem zastavili splošna vprašanja, s katerimi smo pridobili podatke o socio-demografskih značilnostih anketirancev (spol, starost, izobrazba). V drugem delu smo stanovalcem zastavili specifična vprašanja z namenom pridobitve podatkov o njihovem zadovoljstvu z domskim varstvom.



SLIKA 1: Model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu

Pri ugotavljanju stopnje zadovoljstva stanovalcev v domovih za starejše občane smo oblikovali lastni model zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu, ki vključuje potrebe stanovalcev, ceno domskega varstva, standard bivanja in zaposlene v domskem varstvu (SLIKA 1).

S petstopenjsko Likertovo lestvico smo ugotavljali stališča stanovalcev o zadovoljitvi potreb ter o zadovoljstvu s ceno oskrbe, standardom bivanja in zaposlenimi v domovih, kjer pomeni:

- 1 – „sploh se ne strinjam“,
- 2 – „se ne strinjam“,
- 3 – „se strinjam“,
- 4 – „zelo se strinjam“ in
- 5 – „popolnoma se strinjam“.

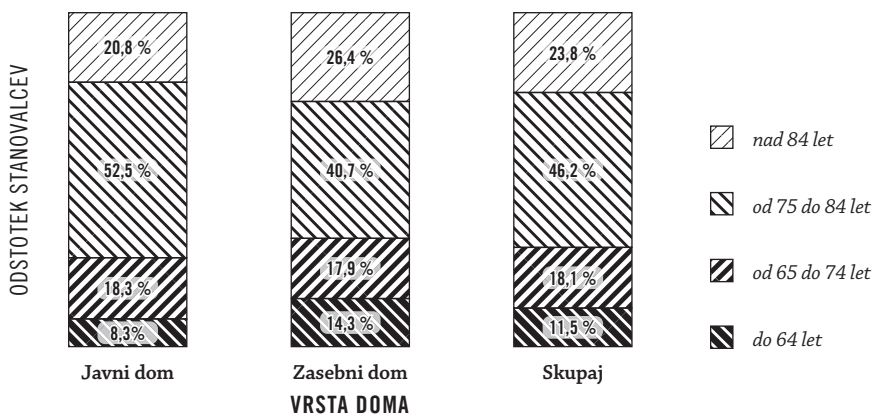
Lestvica stališč bo sproti vsebinsko opisana v rezultatih.

Zbrane podatke smo prenesli v skupni zbirnik podatkov v program SPSS in jih obdelali na ravni deskriptivne statistike in neparametričnih statističnih preizkusov. Zastavljene hipoteze smo preverjali z odvisnimi zvezami med spremenljivkami, z χ^2 -preizkusom, t-preizkusom in Welch-Satterthwaitovo metodo. Povsod v empirični analizi smo računali preizkus za preverjanje homogenosti varianc in glede na rezultat uporabili ustrezen t-test.

VZOREC

V raziskavo, ki je potekala od decembra 2010 do januarja 2011, je bilo vključenih 15 zasebnih in 15 javnih domov (kar je 31,91 % vseh domov), ki so lokacijsko razpršeni po vsej Sloveniji. Od skupaj 300 razdeljenih vprašalnikov je bilo vrnjenih 260, med katerimi jih je bilo 53,8 % iz zasebnih domov. Odziv anketirancev je bil zelo dober, 89,3-odstoten. V empirično raziskavo so bili vključeni stanovalci, ki so bili sposobni odgovarjati na anketna vprašanja. Izpolnjevanje anketnih vprašalnikov so po vnaprejšnjem dogovoru vodile odgovorne osebe v posameznih domovih.

V raziskovalnem vzorcu so prevladovale ženske (71,2 %). Kot kaže **SLIKA 2**, je največ vzorca stanovalcev starih od 75 do 84 let (46,2 %), sledijo jim stanovalci, stari nad 84 let (23,8 %), nato stanovalci, stari od 65 do 74 let (18,1 %), medtem ko je najmanj stanovalcev tistih, ki so stari do 64 let (11,5 %). V javnih domovih je kar 52,5 % vzorca stanovalcev starih od 75 do 84 let, v zasebnih domovih pa 40,7 %. Relativno visok delež tvorijo stanovalci, ki so starejši od 84 let, kar povezujemo z dejstvom, da se v Sloveniji po demografskih projekcijah življenjska doba prebivalstva podaljšuje (Prebivalstvo se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje, 2008).



SLIKA 2: Strukturni odstotki (f%) vzorca stanovalcev po starosti glede na vrsto doma

RAZISKOVALNE HIPOTEZE

Na podlagi teoretičnega ozadja in zastavljenih anketnih vprašanj smo preverjali naslednje hipoteze:

- H1: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi osnovnih – fizioloških potreb glede na vrsto doma.
- H2: predpostavljamo, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po varnosti glede na vrsto doma.

- H3: predpostavljamo, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po ljubezni in pripadnosti glede na vrsto doma.
- H4: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu glede na vrsto doma.
- H5: predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma.
- H6: predpostavljamo, da bodo s ceno domskega varstva bolj zadovoljni stanovalci javnih domov.
- H7: predpostavljamo, da bodo s standardom bivanja bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov.
- H8: predpostavljamo, da bodo z zaposlenimi bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov.

RAZISKOVALNE SPREMENLJIVKE

V empirični raziskavi smo proučevali naslednje spremenljivke:

1. Vrsta doma za starejše
2. Stališče stanovalcev do osnovnih – fizioloških potreb
3. Stališče stanovalcev do potreb po varnosti
4. Stališče stanovalcev do potreb po pripadnosti
5. Stališče stanovalcev do potreb po ugledu
6. Stališče stanovalcev do potreb po samouresničevanju
7. Stališče stanovalcev do cene domskega varstva
8. Stališče stanovalcev do standarda bivanja
9. Stališče stanovalcev do zaposlenih v domskem varstvu

REZULTATI RAZISKAVE IN NJIHOVA INTERPRETACIJA

POTREBE STANOVALCEV

A) fiziološke potrebe

Med fiziološke potrebe smo uvrstili potrebe po hrani, pijači, obleki, spanju, počitku, potrebe po zdravstveni negi, čistoči in socialni oskrbi.

TABELA 1: Zadovoljitev fizioloških potreb glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
FIZIOLOŠKE POTREBE	Aritmetična sredina (M)	3,97	4,00
	Standardni odklon (SD)	0,65	0,73
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 2,291, P = 0,131	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -0,395, g = 258, P = 0,693	

Kot je razvidno iz TABELA 1, je rezultat t-preizkusa pokazal, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljivosti fizioloških potreb. Dobljeni rezultat potrjuje hipotezo H_1 , ki predpostavlja, da ne bo razlike v zadovoljivosti fizioloških potreb glede na vrsto doma. Sklepamo, da domovi, tako javni kot zasebni, v največji meri zadovoljujejo najpomembnejše, fiziološke potrebe stanovalcev. Po Maslowu (1943) so človekove potrebe razporejene v hierarhijo glede na njihovo relativno pomembnost, človekova dejavnost pa je vedno usmerjena navzgor, k privlačnejšim ciljem. Kot kažejo rezultati analize, mora človek najprej zadovoljiti fiziološke potrebe, šele nato lahko zadovoljuje ostale. Življenje posameznika je kakovostno, ko ima ta izpolnjene vse osnovne potrebe in čuti radost do življenje (Lenarčič, 2005).

B) potrebe po varnosti

Med potrebe po varnosti smo uvrstili potrebe po osebni varnosti in varnosti premoženja, varnem zavetju, potrebe po zdravstveni in socialni varnosti, potrebe po telesni in duševni varnosti, kot so pravica do lastnine, zaščite in možnosti pritožbenih poti v primeru nezadovoljstva, pravica do informiranja, do obveščanja o svojem zdravstvenem stanju in o vseh dostopnih možnostih zdravljenja in oskrbe, pravica do informacij o vseh dostopnih prostočasnih dejavnostih, bivalnih možnostih in ukrepih socialnega varstva ter finančna varnost.

TABELA 2: Zadovoljitev potreb po varnosti glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO VARNOSTI	Aritmetična sredina (M)	3,96	3,99
	Standardni odklon (SD)	0,65	0,68
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,118, P = 0,731	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -0,309, g = 258, P = 0,758	

Izid t-preizkusa iz TABELE 2 je pokazal, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi potreb po varnosti. Če pogledamo povprečne ocene javnih (M = 3,96) in zasebnih domov (M = 3,99), ugotavljamo, da ni precejšnjih razlik v oceni. S tem zavračamo hipotezo H₂, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po varnosti glede na vrsto doma. Predvidevamo, da so potrebe po varnosti pomembne za življenje starih ljudi in se sprožijo ter postanejo motivacijsko pomembne, šele ko so zadovoljene fiziološke potrebe (Maslow, 1943).

c) *potrebe po pripadnosti*

Med potrebe po pripadnosti smo uvrstili potrebe po uveljavljanju, po spremembi, simpatiji, družbi, ki se kažejo kot vključevanje stanovalcev v domsko varstvo, razvijanje medčloveških odnosov, ohranjanje stikov z družino, prijatelji in znanci, navezovanje novih stikov s sostanovalci in zaposlenimi v domu, razvijanje medgeneracijskih odnosov in upoštevanje hišnega reda.

Rezultat t-preizkusa je pokazal (TABELA 3), da razlika v zadovoljitvi potreb po pripadnosti ni statistično pomembna. Hipotezo H₃, ki predpostavlja, da bo razlika v zadovoljitvi potreb po pripadnosti glede na vrsto doma, zavrnilo. Ugotavljamo, da so potrebe po pripadnosti podobno zadovoljene tako v zasebnih kot javnih domovih, le da so povprečne ocene o zadovoljitvi tovrstnih potreb nižje kot pri fizioloških potrebah in potrebah po varnosti.

TABELA 3: Zadovoljitev potreb po pripadnosti glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO PRIPADNOSTI	Aritmetična sredina (M)	3,91	3,92
	Standardni odklon (SD)	0,53	0,61
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 2,165, P = 0,142	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 0,190, g = 258, P = 0,850	

Na osnovi rezultatov aritmetičnih sredin trdimo, da imajo stanovalci v povprečju najbolj zadovoljene fiziološke potrebe, sledijo jim potrebe po varnosti in šele nato potrebe po pripadnosti. Ocene stanovalcev o pomembnosti zadovoljitve njihovih potreb lahko povežemo s hierarhično razvrstitvijo potreb po Maslowu (1943).

D) potrebe po ugledu

Potrebe po ugledu so potreba po samospoštovanju in spoštovanju drugih, potreba po neodvisnosti, svobodi in samoodločanju, želja po prestižu, imetju, priznanjih in pohvalah, pozornosti, pomembnosti in dostojanstvu.

Izid t-preizkusa iz TABELE 4 nam pokaže, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu. Če pogledamo povprečne ocene javnih (M = 3,30) in zasebnih domov (M = 3,25), razberemo, da ni precejšnjih razlik v oceni. S tem sprejmemo hipotezo H₄, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po ugledu glede na vrsto doma. Ugotavljamo, da so povprečne ocene o zadovoljitvi potreb po ugledu še nižje kot pri fizioloških potrebah, potrebah po varnosti in pripadnosti, čeprav so v zasebnih in javnih domovih zadovoljene na podobni ravni. Rezultat povezujemo z dejstvom, da si stanovalci javnih in zasebnih domov želijo, da so najprej zadovoljene nižje, fiziološke potrebe, šele nato sledi zadovoljitev višjih potreb, med katere uvrščamo tudi potrebe po ugledu (Maslow, 1943). Zadovoljitev potreb po ugledu se kaže

TABELA 4: Zadovoljitev potreb po ugledu glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO UGLEDU	Aritmetična sredina (M)	3,30	3,25
	Standardni odklon (SD)	0,51	0,53
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,68 , P = 0,41	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 0,699, g = 258, P = 0,485	

v občutku biti koristen in pomemben. Dokler pa te potrebe niso zadovoljene, se pojavijo občutki nemoči, šibkosti, manjvrednosti in nevrotične težnje. Po Maslowu (1943) je pomembno tudi, ali samoocenjevanje sloni na realnih dosežkih (znak realnega ocenjevanja samega sebe) ali pa na osnovi lažnega laskanja (napačna ocena samega sebe, ki se kaže kot oholost posameznika).

E) *potrebe po samouresničevanju*

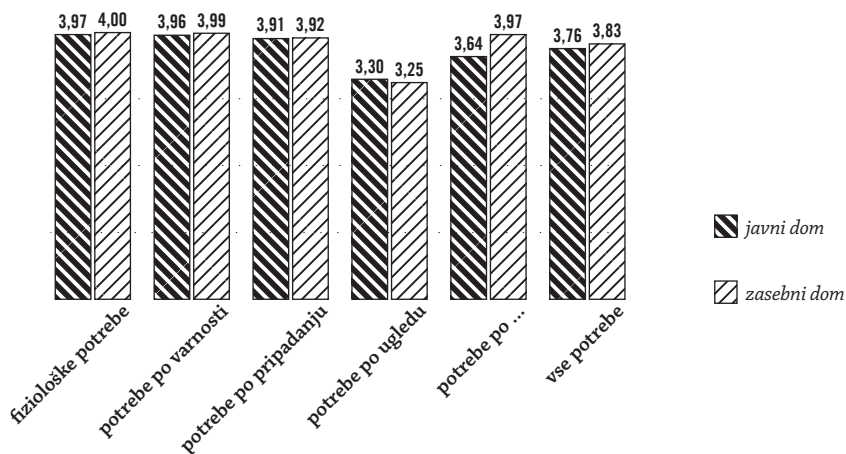
Med potrebe po samouresničevanju smo uvrstili potrebe po izobraževanju, kulturnem udejstvovanju, ustvarjalni dejavnosti, vsestranskem razvijanju posameznika in potrebo po sodelovanju v dnevnih aktivnostih domskega varstva.

Izid t-preizkusa iz TABELE 5 nam pokaže, da je med vrstama domov statistično pomembna razlika v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju. Omenjeno razliko vidimo v povprečni oceni, ki je višja v zasebnih (M = 3,97) kot v javnih domovih (M = 3,64). Dobljeni rezultat zavrača hipotezo H₅, s katero predpostavljamo, da ne bo razlike v zadovoljitvi potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma. Ugotavljamo, da so potrebe po samouresničevanju bolj zadovoljene v zasebnih kot javnih domovih. Ker imajo zasebni domovi na razpolago več finančnih sredstev za izvajanje dodatnih dejavnosti, je stanovalcem omogočenih več aktivnosti za preživljanje prostega časa (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008).

TABELA 5: Zadovoljitev potreb po samouresničevanju glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
POTREBE PO SAMOURESNIČEVANJU	Aritmetična sredina (M)	3,64	3,97
	Standardni odklon (SD)	0,52	0,67
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 5,66, P = 0,018	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 4,323, g = 256,31, P = 0,00	

Iz SLIKE 3 je razvidno, da imajo stanovalci najbolj zadovoljene fiziološke potrebe, saj jih ocenjujejo najvišje (povprečna ocena v zasebnih domovih je 4, v javnih domovi pa 3,97). Dobljeni rezultati ne presenečajo, saj je v teoriji (Maslow, 1943) in v praksi namreč uveljavljeno, da je osnovna zadovoljenost nižjih potreb izhodišče za normalno zaznavanje in zadovoljevanje višjih potreb (temeljno načelo hierarhije potreb). Nezadovoljenost fizioloških potreb človek sicer težje prenaša, toda zadovoljene mu ne pomenijo



SLIKA 3: Primerjava potreb glede na vrsto doma

ničesar več. Ljudje, ki trpijo kakršnokoli pomanjkanje (bodisi fizično – lakota – ali psihično – odvzem svobode), so osredotočeni na izravnavanje tega primanjkljaja in ne morejo motivacijsko napredovati, dokler ne zadovoljijo motivov, za katere so prikrajšani (Maslow, 1943). V teoriji je znano, da imajo v starosti prednost potrebe po hrani, obleki, toplem stanovanju, čistoči, zdravljenju bolezni, samostojnosti v gibanju in komunikaciji (Ramovš, 1999).

Ocenjujemo, da imajo stanovalci zasebnih domov povprečno bolj zadovoljene vse potrebe kot stanovalci v javnih domovih. Na osnovi rezultatov aritmetičnih sredin trdimo, da so v zasebnih domovih potrebe stanovalcev bolj zadovoljene, kar povezujemo z dejstvom, da so zasebni domovi bolj usmerjeni k individualnim potrebam stanovalcev in jim tako zagotavljajo kakovostnejše bivanje v domskem varstvu (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008). Sama beseda ‚zasebno‘ ima pozitivno konotacijo, nekakšno višjo raven, beseda ‚javno‘ pa pogosto označuje minimalne standardne storitve, ki smo jih deležni (Zalokar, 2010). Tudi v naši raziskavi se je izkazalo, da so zasebni domovi na višji ravni, saj bolj sledijo pričakovanjem stanovalcev.

CENA DOMSKEGA VARSTVA

Izid aproksimativne Welch-Satterthwaiteove metode iz **TABELE 6** kaže, da v zadovoljstvu s ceno domskega varstva med vrstama domov ni statistično pomembne razlike. Če pogledamo povprečno oceno javnih ($M = 3,71$) in zasebnih domov ($M = 3,61$), razberemo, da ni pomembnih razlik. S tem zavrnamo hipotezo H_6 , ki predpostavlja, da bodo s ceno domskega varstva bolj zadovoljni stanovalci javnih domov. Sklepamo, da imajo stanovalci javnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o zadovoljstvu s ceno domskega varstva, ker imajo javni domovi ugodnejše in s tem nižje cene oskrbe. Podatke povezujemo z dejstvom, da javni domovi v ceni oskrbe ne upoštevajo stroškov financiranja, zaradi česar so njihove cene domskega varstva nižje kot v zasebnih domovih (Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, 2007). Cena oskrbe v domovih bo gotovo vedno bolj odvisna od

TABELA 6: Zadovoljstvo stanovalcev s ceno domskega varstva glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
CENA DOMSKEGA VARSTVA	Aritmetična sredina (M)	3,71	3,61
	Standardni odklon (SD)	0,58	0,78
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 14,231, P = 0,00	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = 1,166, g = 253, P = 0,245	

standardne ali nadstandardne gradnje in opreme, predvsem pa od izbranega koncepta izvajanja storitev oskrbe in zdravstvene nege (Artiček idr., 2007).

STANDARD BIVANJA

Rezultat t-preizkusa iz **TABELE 7** pove, da razlika v zadovoljstvu s standardom bivanja ni statistično pomembna. Hipotezo H_7 , ki predpostavlja, da bodo s standardom bivanja bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov, zavrnamo. Predvidevamo, da imajo stanovalci zasebnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o

TABELA 7: Zadovoljstvo stanovalcev s standardom bivanja glede na vrsto doma

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
STANDARD BIVANJA	Aritmetična sredina (M)	4,03	4,10
	Standardni odklon (SD)	0,71	0,78
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 1,37, P = 0,244	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	$t_1 = -0,758, g = 258, \alpha = 0,449$	

zadovoljstvu s standardom bivanja, ker so zasebni domovi grajeni šele v zadnjih desetih letih (Cotman, 2008) in imajo tako na razpolago več enoposteljnih sob, kjer lahko stanovalci ohranjajo svojo zasebnost, identiteto in način življenja. V zasebnih domovih imajo stanovalci sodobnejšo opremo in pripomočke, ki jim omogočajo udobnejše bivanje (Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev, 2006).

ODNOS ZAPOSLENIH

Rezultat t-preizkusa iz **TABELE 8** pove, da razlika v zadovoljstvu z zaposlenimi ni statistično pomembna. S tem zavrnamo hipotezo H8, s katero smo predpostavljali, da bodo z zaposlenimi bolj zadovoljni stanovalci zasebnih domov. Sklepamo, da imajo stanovalci zasebnih domov nekoliko višjo povprečno oceno o zadovoljstvu z zaposlenimi, ker imajo zasebni domovi več zaposlenega kadra, ki lahko lažje poskrbi za dobro počutje svojih stanovalcev. Uspešno komuniciranje in dobro poznavanje stanovalcev z upoštevanjem individualnih razlik in zmožnost vzpostavljanja pristnih odnosov prispeva h kakovostnejšemu bivanju stanovalcev (Lenarčič, 2005). Iz prakse in teorije je znano, da imajo zasebni domovi na razpolago več sredstev za financiranje izobraževanja zaposlenih, kar omogoča bolj strokovno in fleksibilno delo

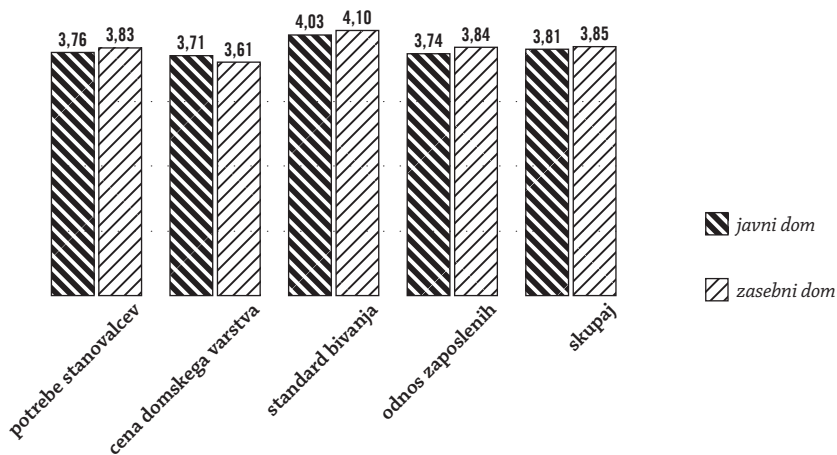
TABELA 8: *Zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi glede na vrsto doma*

		VRSTA DOMA	
		Zasebni	Javni
STANDARD BIVANJA	Aritmetična sredina (M)	3,74	3,84
	Standardni odklon (SD)	0,77	0,80
	Levene F-test (preizkus homogenosti varianc)	F = 0,264, P = 0,608	
	t-preizkus (preizkus razlik aritmetičnih sredin)	t = -1,011, g = 258, P = 0,313	

zaposlenih (Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji, 2008).

ZADOVOLJSTVO STANOVALCEV NA PODLAGI MODELA ZADOVOLJSTVA

Zadovoljstvo stanovalcev v domovih za starejše občane smo preverjali na podlagi modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu. Izračun aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva (SLIKA 4) kaže, da so stanovalci zasebnih domov ($M = 3,85$) nekoliko bolj zadovoljni kot v javnih domovih ($M = 3,81$). Stanovalci v zasebnih domovih so obravnavani kot uporabniki storitev z individualnostjo pri uresničevanju njihovih potreb (Stanje na področju institucionalnega varstva starejših v Sloveniji, 2009). Zaradi tega dejstva lahko stanovalci zasebnih domov ob plačilu višje oskrbe upravičeno pričakujejo strokovne in prilagojene storitve, udobno bivanje v sodobno opremljenih prostorih, strokovno usposobljen kader in pestro paletto pristočnih aktivnosti.



SLIKA 4: Primerjava zadovoljstva stanovalcev na podlagi modela zadovoljstva glede na vrsto doma

PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE ORGANIZACIJE DELA V DOMSKEM VARSTVU

Pomembno je, da so potrebe stanovalcev zadovoljene v največji meri in da se stanovalci v domu počutijo dobro, saj s tem pripomorejo k zdravju in pozitivnejšemu razmišljanju o življenju. Stanovalci imajo pravico, da so obveščeni o svojem zdravstvenem stanju ter o vseh dostopnih možnostih zdravljenja in oskrbe. Zaželeno je vključenost stanovalcev pri sooblikovanju, podajanju pobud in predlogov h kreiranju domskega življenja. Menimo, da bi bilo treba stanovalcem omogočiti čim bolj aktivno in polno življenje. Vključevanje stanovalcev v dnevne življenjske aktivnosti je pomembno, saj se s tem dviga kakovost življenja starostnika. Koristno je redno informiranje stanovalcev o vsakodnevem delu in življenju v domu. Stanovalcem in svojcem je treba omogočiti, da lahko svoje pripombe, predloge, pritožbe in želje podajo v knjigi pohval in pritožb, sporočajo osebju na oddelku ali pa se obrnejo neposredno na vodstvo doma.

Pri gradnji domov bi bilo treba upoštevati urbanistična in arhitekturna pravila, ki predvidevajo standard bivanja, ki je prilagojen za starostnike. Zlasti je pomembno, da je dom na robu mesta, v čudovitem naravnem okolju, blizu zelenih gozdov in urejenih parkov, kjer se lahko posvetijo različnim družabnim in športnim dejavnostim. Velikega pomena je, da so domovi grajeni v domačem okolju, kjer imajo stanovalci svoje prijatelje in svojce. Notranjost domov naj bi bila arhitekturno urejena tako, da se star človek v njej dobro znajde in prijetno počuti. Domovi naj bi bili opremljeni primerno zmogljivostim stanovalcev. Nameščena naj bi bila potrebna držala in ograje na hodnikih, stopniščih in v kopalnicah. Prav tako naj bi bile v kopalnicah nameščene protizdrsne podlage, ki preprečujejo zdrse na mokrih tleh. Vrata dvigal naj bi bila nastavljena tako, da puščajo stanovalcem dovolj časa za varen vstop in izstop. Domovi naj bi nudili sodobno opremo in najnoveše pripomočke, s katerimi bi zagotavljali udobnejše in kakovostnejše bivanje stanovalcev.

Predvidevamo, da odnos zaposlenih do stanovalcev bistveno vpliva na vživljanje in dobro počutje stanovalcev v domskem

varstvu. Stanovalci imajo največ stika z osebjem, ki je na nižji hierarhični lestvici (strežniki, bolničarji, negovalci, zdravstveni tehniki), medtem ko imajo manj stika z vodilnim osebjem. Zaželeno bi bilo, da bi zaposleni nosili delovne obleke, ki bi bile čim bolj podobne domačim oblekam ter bi pomenile večje zblíževanje in zaupanje med stanovalci in zaposlenimi. Osebe v domovih naj bi na oblačilih nosilo identifikacijske kartice, na katerih bi bilo napisano ime, priimek in delovno mesto, ki ga zasedajo, saj komunikacija stanovalcev ob težavah tako lažje poteka.

Zaželeno je, da država kadrovske normative opredeli tako, da je mogoče strukturo zaposlenih prilagajati dejanskim potrebam posameznega izvajalca oz. njegovim uporabnikom. Da bi bili stanovalci še bolj zadovoljni z oskrbo in delom zaposlenega kadra, predlagamo uvedbo novega delovnega mesta – tako imenovano hišno negovalko, ki bi bila ves dan prisotna pri stanovalcih in bi skrbela za celotno gospodinjstvo (pospravljanje, kuhanje, pomivanje, likanje perila, nudenja družabništva, spodbujanje pri športu in hobijih) in za celotno nego, ki ne zahteva zdravstvene specializacije. Vedenje zaposlenih do stanovalcev je bolj osebno, toplo in manj kritično, če je praksa ustanove usmerjena k delu s stanovalci in je manj institucionalizirana (Mali, 2008).

Sklepamo, da imajo stanovalci nizke pokojnine, s katerimi težko plačujejo svoje bivanje v domu. Predlagamo, da se uvede nov sistem financiranja domskega varstva, s katerim bi stanovalce razbremenili finančnih obveznosti. Država naj bi plačala socialno oskrbo v domovih, ki jo zdaj plačujejo uporabniki. Za zdravstveno nego v domovih naj bi denar tudi v prihodnje zagotavljala zdravstvena zavarovalnica.

Predlagamo izenačitev pogojev poslovanja javnih in zasebnih izvajalcev. Država naj pospeši proces zmanjševanja neutemeljenih razlik v ceni oskrbe v javnih in zasebnih domovih ter tudi pri javnih zavodih upošteva stroške financiranja v ceni oskrbe. Zaradi nižje cene javni domovi težje pridobijo finančne vire za razvoj dejavnosti in dvig kakovosti, saj proračunska sredstva, namenjena za investicijo in investicijsko vzdrževanje javnih domov, v zadnji letih vse bolj upadajo. Koprivnikar (2009) pravi, da je največji problem javnih domov prav v omenjenih virih za

tekoče poslovanje, ki komaj omogočajo tekoče vzdrževanje in pokrivanje tekočih obveznosti, zato je ključnega pomena, da bi se javni domovi statusno preoblikovali za vstop zasebnega kapitala. V zadnjih letih so se povečala zasebna vlaganja v izgradnjo domov. Novonastali domovi imajo zasebnega lastnika ter ponujajo uporabnikom enoposteljne in dvoposteljne sobe, kar pomeni večjo zasebnost in intimnost stanovalcev, kot jo imajo stanovalci v javnih domovih, kjer prevladujejo triposteljne sobe (Zalokar, 2010).

SKLEPI

Zadovoljstvo stanovalcev v domskem varstvu je povezano s kakovostjo bivanja starih ljudi v domu. Poleg obiskov svojcev so pomembni medosebni odnosi, prostorska ureditev doma, prehrana, postrežba, oskrba in pestrost dodatnih dejavnosti, ki jih ponujajo domovi.

Iz empirične raziskave izhaja, da med vrstama domov ni statistično pomembne razlike v zadovoljitvi fizioloških potreb, potreb po varnosti, po pripadanju in po ugledu. Sklepamo, da domovi v največji meri zadovoljujejo tovrstne potrebe stanovalcev, medtem ko so potrebe po samouresničevanju bolj zadovoljene v zasebnih kot javnih domovih. Predlagamo, da se tudi javni domovi usmerijo k boljšemu uresničevanju potreb po izobraževanju, kulturnem udejstvovanju, ustvarjalni dejavnosti in vsestranskem razvijanju posameznika.

Analiza rezultatov aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu je pokazala, da so stanovalci v zasebnih domovih bolj zadovoljni kot v javnih. Zadovoljstvo stanovalcev je pomemben del poslovne politike domov in kaže, do kakšne mere so bile uresničene potrebe in želje stanovalcev ter prilagojene individualnosti posameznika.

Analiza rezultatov aritmetičnih sredin vseh kategorij modela zadovoljstva stanovalcev v domskem varstvu je pokazala, da so stanovalci v zasebnih domovih bolj zadovoljni kot v javnih. Zadovoljstvo stanovalcev je pomemben del poslovne politike domov

in kaže, do kakšne mere so bile uresničene potrebe in želje stanovalcev ter prilagojene individualnosti posameznika.

Le z upoštevanjem osebnih navad in potreb stanovalcev, izboljšanjem bivalnega standarda stanovalcev, delovnih pogojev zaposlenih in kakovosti življenja stanovalcev bodo domovi za starejše občane lahko zadovoljili sedanje in privabili nove stanovalce.

LITERATURA

- Artiček, D., Bradač, B., Brglez, P., Grmek-Štrukelj, D., Čeč Gruden, N., Čokalič, M. idr. (2007). *Praktični vodnik za upokojece: Pravice, možnosti, priložnosti*. Ljubljana: Maks Viktor.
- Cotman, M. (2008). *Cilj petodstotne vključitve starejših v institucionalno varstvo bo dosežen*. Pridobljeno 14. 7. 2010 s svetovnega spleta: http://www.siol.net/slovenija/novice/2008/03/starejsi_cotmanova.aspx.
- Doumit, J. in Ramzi, N. (2010). Quality of life and wellbeing of the elderly in Lebanese nursing homes. *International journal of health care quality assurance*, 23(1), 72–93.
- Imperl, F. (1999). Ali zagotavljamo kakovost življenja starostnikom v domovih za starejše? *Firis: Strokovno-pravni informator*, 7(11), 33–49.
- Kakšen sistem institucionalnega varstva starejših želimo v Sloveniji?* (2008). Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
- Koprivnikar, B. (2009). *Starejših bo vse več, bo dovolj tudi domov za ostarele?* Pridobljeno 7. 8. 2009 s svetovnega spleta: <http://zlataleta.com/starejsih-bo-vse-vec-bo-dovolj-tudi-domov-za-ostarele/>.
- Lenarčič, B. (2005). Kakovost bivanja starostnikov in predsodki, ki jih imajo starejši v zvezi z domovi za ostarele. *Kakovostna starost*, 8(4), 44–45.
- Letno poročilo SSZS za 2010*. (2010). Ljubljana: SSZS.
- Long-term Care in the European Union [Review of the Long-term care part of the National Reports on Strategies for Social Protection and Social Inclusion 2006–2008 and updates 2007–Memorandum of the Social Protection Committee]*. (2008). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

- Mali, J. (2004). Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43(2–3), 105–115.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev*. (2006–2007). Uradni list RS, št. 87/2006, 127/2006, 8/2007.
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialno varstvenih storitev*. (2006). Uradni list RS, št. 67/2006.
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva*. (2007). Uradni list RS 42/2007.
- Prebivalstvo se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje* (2008). Ljubljana: SURS.
- Predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo*. (2010). Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- Povzetek kumulativnega statističnega poročila: Pregled področja institucionalnega varstva starejših in odraslih s posebnimi potrebami*. (2010). Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
- Ramovš, J. (1999). *Mreža medgeneracijskih skupin za kakovostno starost v domu za stare ljudi*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Stanje na področju institucionalnega varstva starejših v Sloveniji*. (2009). Ljubljana: SSZS.
- Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. (2010). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Zalokar, N. (2010). *Javno-zasebno partnerstvo: primeri domov za starejše*. Diplomsko delo, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

STRES, IZGORELOST IN MOBBING NA DELOVNEM MESTU

71

STRESS, BURNOUT SYNDROME AND
MOBBING AT THE WORKPLACE

Alenka Temeljotov Salaj, *dr. psih.*

*GEA College – Fakulteta za podjetništvo, Kidričevo nabrežje 2, 6330 Piran
alenka.temeljotov-salaj@gea-college.si*

Klavdija Snežič, *mag. ekon.*

*Snežič davčni inženiring, d. o. o., Koroška cesta 221, 2351 Kamnica
info@snezic.si*

Milka Pungartnik, *mag. ekon.*

*Orehova cesta 60d, 2000 Maribor
milka.pungartnik@gmail.com*

POVZETEK

Sodobni čas prinaša s seboj sodobne bolezni, ki nimajo več opravka z bakterijskimi ali virusnimi okužbami. Ena takih bolezni je stres in posledično izgorelost ali angl. burnout sindrom. Gre za biomedicinsko, komunikacijsko in psihosocialno neskladje, ki ga pogojuje pretirano materialno in razumsko usmerjen razvoj človeštva. V začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja je bil pojav psihičnega nasilja razumljen predvsem kot eden od socialnih povzročiteljev stresa v organizaciji. Običajni povzročitelji stresa skoraj praviloma prizadenejo vse zaposlene v organizacijski enoti, medtem ko je za psihično nasilje značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje, medtem ko povzročitelji, opazovalci in nevtralni očitvidci

sploh niso prizadeti. Ker je problem stresa, mobinga in izgorelosti na delovnih mestih in v vsakdanjem življenju vse pogostejši, avtorice postavijo v ospredje številne raziskave, ki pomagajo razjasniti problematiko do te mere, da znamo v situaciji psihičnega nasilja ravnati premišljeno, da ne bi pod težo čustev sprejeli prehitre odločitve (na primer dali odpoved). Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj: poiskati pomoč pri nadrejenih ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice; obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa; prositi za preместitev na drugo delovno mesto; zbirati dokaze o psihičnem nasilju ali svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja.

KLJUČNE BESEDE: *stres, izgorelost, mobing.*

ABSTRACT

The modern era has brought with it modern ailments which have nothing to do with bacterial or viral infections. Among them are stress and the resulting "Burnout Syndrome" – a biomedical, communicational and psycho-social imbalance predicated upon an excessively materialistic and rationalistic direction of human development. In the early nineties of the previous century, psychological violence was perceived mainly as one of the social agents of stress within an organization. Traditional stressors typically affect all employees in an organization, whereas psychological violence tends to be directed at specific individuals, who may suffer serious health problems because of it, while the aggressors and neutral observers and witnesses remain unaffected. Because of the growing extent of the problems of stress, burnout and mobbing at the workplace and in everyday life, the authors of this article highlight a number of studies which help clarify the problem so that we may take prudent decisions when faced with psychological violence and avoid making hasty decisions in the heat of the moment (such as quitting). There

are a number of alternatives: seeking the help of superiors or staff members responsible for occupational health and safety, personnel matters or workers' rights; turning to health professionals specialising in occupational, traffic and sports medicine; requesting a transfer; collecting evidence of psychological violence or sharing one's experience with people who have also fallen victim to psychological violence.

KEYWORDS: *stress, burnout syndrome, mobbing.*

UVOD

Namen članka je opozoriti na aktualno problematiko poslabšanja duševnega stanja zaposlenih v času ekonomske krize predvsem z vidika doživljanja stresa, izgorelosti in mobinga na delovnem mestu. Avtorice v članku navajajo različne znanstvene raziskave s tega področja, veljavno pravno zakonodajo ter na koncu podajo še svoje razmisleke o tem, kako bi se stanje lahko izboljšalo.

Prepoznavanje in raziskovanje stresa v delovnih organizacijah se je začelo v Ameriki, ko so psihologi proučevali reakcije oseb, ki so se znašle v izjemno stresnih situacijah. Raziskave (Payne, 2002) so pokazale, da so psihične in fizične bolezni, povezane s stresom, bolj običajne med delavci na nižjih položajih, še posebno med tistimi, ki imajo malo kontrole nad svojim delom. Tako je po navedbah Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu vsak tretji delavec izpostavljen stresu. Treven (2005) opozarja, da je več milijonov delavcev po vsej Evropi vsak dan izpostavljenih psihosocialnim tveganjem pri delu. Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) je v letu 2003 razglasila stres za eno večjih zdravju škodljivih nevarnosti 21. stoletja. Po ocenah te organizacije naj bi vsaka 3. oseba permanentno trpela za simptomi stresa. V Evropski uniji je stres na delovnem mestu za bolečinami v hrbtenici druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom, ki prizadene 28 % delavcev v EU (*Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002*).

Gospodarstvo občuti negativno delovanje distresa (ko se posameznik ne more odzvati na stres) kot povečano odsotnost z dela, izgubo proizvodnje, zmanjšano produktivnost, izgorelost zaposlenih, nezgode na delovnem mestu, upad ustvarjalnosti in fluktuacijo z delovnih mest (Zeyer, 2004). Ker smo v času gospodarske krize, se ta kaže tudi v zmanjšanju sredstev za varnost in zdravje zaposlenih, kar bo prineslo posledice šele v prihodnosti. Države se morajo soočiti z gospodarsko krizo z vsem spoštovanjem do standardov dela, tudi povezanih z zdravjem in varnostjo pri delu. Sporočilo Mednarodne organizacije dela (ILO, 2010) v času gospodarske krize je še vedno enako kot prej – *vsi imamo pravico do varnega in zdravega delovnega okolja. Kriza ne sme biti izgovor za manj dostojno delovno okolje, ampak priložnost za promoviranje bolj varnega in zdravega delovnega okolja* (prav tam).

Slovenski raziskovalci so večkrat raziskovali vpliv delovnih pogojev na zdravje zaposlenih z vidika zdravstvenega varstva (Dodič Fikfak, 2002; Hladnik in Markočič Tadič, 2008; Černelič Bizjak, 2008; Kores, Plesničar in Plesničar, 2008; Rifel, 2006; Bilban, 2006; Dolenc, Pišot in Šimunič, 2009; Pivk in Temeljotov Salaj, 2010; Baričič in Temeljotov Salaj, 2011). Hladnik in Markočič Tadič (2008) ugotavljata, da imajo delo, delovno mesto in delovno okolje pomembne vplive na zdravje. V delovnem okolju se namreč prepletajo in v njem medsebojno delujejo okolijski, organizacijski in osebni dejavniki. Tako ima vsako delovno mesto in okolje svoja značilna tveganja, obremenitve in škodljivosti, za katera predpisi urejajo načine varovanja zdravja delavcev. Zato poudarjata, da je skrb za zdravo in varno delovno okolje predvsem naloga delodajalcev, kot tudi države in samih zaposlenih ter da to pomeni kontinuirano in dosledno izvajanje ukrepov in priporočil, predstavlja pa tudi priložnost za izboljšave in spremembe v korist zdravja zaposlenih.

Faragher in drugi (2005) so se ukvarjali z vprašanjem, katere so pomembne značilnosti delovnega okolja, ki se pomembno povezujejo z zdravjem in s stopnjo stresa, ter kateri organizacijski dejavniki lahko blažijo vplive stresa. Ugotovili so, da ima zadovoljstvo z delom najmočnejšo povezavo z delavčevim dobrim počutjem in zdravjem. Zadovoljstvo z delom se povezuje tudi z

drugimi karakteristikami mentalnega zdravja: depresijo, anksioznostjo, samopodobo in splošnim mentalnim zdravjem. Rezultati so pokazali, da so zaposleni z nižjo stopnjo zadovoljstva z delom bolj nagnjeni k doživljanju izgorevanja, imajo znižano stopnjo samospoštovanja ter povečano stopnjo anksioznosti in depresivnosti. Baričič in Temeljotov (2011) z raziskavo na vzorcu 1.063 zaposlenih na pisarniškem delovnem mestu ugotavljata, da nezadovoljstvo zaposlenih z delovnim prostorom vpliva na pojavljanje simptomov depresije pri zaposlenih, na nezadovoljstvo z življenjem in s samim seboj ter na prisotnost bolečine v hrbtu/hrbtenici.

Problem stresa na delovnem mestu je velikokrat povezan z diskriminacijo in trpinčenjem na delovnem mestu, kamor je uvrščen tudi mobing. Mobing je zaznan kot precej resen pojav v Evropi, ki povzroča škodo delodajalcu in delavcu. Iz rezultatov ankete narejene v EU izhaja (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2009), da je bilo žrtev mobinga v letu 2000 9 % zaposlenih v Evropi, se pravi približno 12 milijonov ljudi. Mobing se omenja tudi v Napotkih Evropske komisije o stresu na delovnem mestu. Poleg tega je bil v Evropskem parlamentu predložen tudi predlog za resolucijo proti mobingu. Evropski parlament poziva vse države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo definicijo mobinga in jo enotno opredelijo. Tudi naša zakonodaja v Zakonu o delovnih razmerjih, predvsem novela A (ZDR-a), daje poudarek ravno na večji zaščiti delavcev pred diskriminacijo in vsemi vrstami trpinčenja (3., 4., 16., in 36. člen ZDR-A, 6., 6. a, 45., in 89. člen ZDR).

Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Pogosto je povzročiteljev več, v tem primeru psihično nasilje tudi dlje traja. Večje raziskave na Švedskem in Norveškem so pokazale, da psihično nasilje v povprečju traja od 15 do 18 mesecev. Med žrtvami psihičnega nasilja so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni menedžmenta. Drugače je v Združenem kraljestvu, kjer je med povzročitelji kar okoli 80

odstotkov menedžerjev. Vzroki nasilja so običajni povzročitelji stresa, skoraj praviloma pa prizadenejo vse zaposlene v neki organizacijski enoti. Za psihično nasilje je tako značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje. Glavna značilnost psihičnega nasilja je tako izločitev in stigmatiziranje posameznika. Pogosto nadaljevanje in stopnjevanje nerešenega konflikta je psihično nasilje. Nekateri strokovnjaki trdijo, da je agresivno vedenje močno zakoreninjeno pri povzročiteljih psihičnega nasilja samih in da so med njimi predvsem menedžerji, ki na poti do uspeha in s tem svojega menedžerskega vzpona uporabljajo velike psihične pritiske nad zaposlenimi. Reševanje konfliktnih situacij in problemov v organizacijah lahko tako vidimo tudi v luči preprečevanja psihičnega nasilja ali vsaj zmanjševanja njegovih negativnih posledic. Evropska komisija in Svetovna zdravstvena organizacija opozarjata, da se bo zaradi finančne krize povečalo število. Ljudje bodo pogosteje zbolevali za različnimi oblikami raka, precej pa se bo povečalo tudi število psihičnih bolezni. Kriza pa bo zaradi grozeče revščine in nezaposlenosti najverjetneje povzročila tudi povečanje mentalnih obolenj in samomorov.

Za zadovoljno opravljanje poklica je pomembna skladnost osebnostnih lastnosti posameznika in zahtev delovnega mesta. Spremembe, predvsem neugodne pa tudi ugodne, v posameznikovem življenju (bolezen, razveza, ponovna poroka, smrt ljubljene osebe, menjava delovnega mesta, rojstvo otroka, samotno življenje) lahko pospešijo ali sprožijo pojav sindroma izgorelosti. Po raziskavi sodeč, skoraj praviloma pregorijo najsposobnejši, najodgovornejši, najzavzetejši in najučinkovitejši ljudje, tisti, ki so bili do zloma uspešnejši od povprečja. Z delom preplavljeni in preobremenjeni ljudje, predvsem pa tisti, ki dobijo občutek, da veliko več dajejo, kot za to dobijo (Bilban, 2006). Ocenjujemo, da je gospodarska kriza povezana z zmanjševanjem delovnih mest, podaljšanjem delovnih urnikov, dokazovanjem potrebnosti in učinkovitosti posameznika tudi s prevzemanjem dodatnih obveznosti, opravljanja delovnih nalog v prostem času na domu, nižanjem kakovosti zasebnega življenja, nižanjem praga razdražljivosti in večjimi napetostmi v družinskem krogu.

Večina avtorjev (French, Bell, Halal, Limerick; v French in Bell, 1999) mobing pojasnjuje s krizo sodobnega kapitalističnega sistema ter pritiski in spremembami, ki so jim organizacije posledično izpostavljene oziroma jim morajo slediti. Selič (2010) opozarja na povezavo stresne situacije, nasičene s čustvi, ter močno povečane verjetnosti negativnih socialnih odzivov, kjer gre pri stresu za sistem usklajenih reakcij, ki organizem pripravijo za čim bolj učinkovito obrambo pred nevarnostjo, da pride do odpora, ko se zgodi maksimalna prilagoditev na stresor. Seličeva opozarja, da situacija, v kateri se povzročanje stresa nadaljuje z enako ali večjo intenzivnostjo, pripelje do izčrpanosti, ko se človek ne bojuje več s povzročiteljem stresa in lahko brez zunanje pomoči celo umre. Problem izgorevanja je treba pravočasno prepoznati in spremeniti vzorce obnašanja, kajti mobing izzove stres – zaradi stresa se zmanjšajo zbranost, storilnost in samozavest, to pa porodi dodatne še bolj utemeljene razloge za psihični teror in lahko sproži še dodatni stres (lahko govorimo že o posttravmatskem stresnem sindromu). Občutek, da si nekateri vodilni v resnici želijo nemotivirane zaposlene, pasivne neustvarjalne, in pokorne sodelavce, izvrševalce ukazov, je katastrofa za posameznika. Neozaveščeni vodje s svojimi stili vodenja in reševanja konfliktov so tisti, ki izvajajo različne oblike mobinga med zaposlenimi in tudi odkrito ali prikrito podpirajo pritiske, ki jih izvajajo zaposleni med seboj.

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa je objavil izsledke raziskave, narejene na reprezentativnem vzorcu polnoletnih prebivalcev Slovenije. Pokazalo se je, da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo dejanjem mobinga na delovnem mestu priča 18,8 % vprašanih, od tega je bilo tri odstotke vprašanih priča mobingu zelo pogosto. Ženske so pogosteje žrtve mobinga kot moški (62,8 % vprašanih). Mobing je nekoliko pogostejši v javnem sektorju (49,9 %) kot v zasebnem (48,1 %) (Revija Evropa, 2008).

ZAKONSKE OSNOVE ZA PREPREČEVANJE MOBINGA

Skrb za varno in zdravo delo v delovnem okolju je temeljna človekova pravica. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (1999) ščiti zdravje in življenje delavcev ter v ta namen določa pravice in dolžnosti tako delavcev kot delodajalcev. Delodajalec je dolžan zagotoviti varnost in zdravje delavcev v zvezi z delom tako, da mora v ta namen izvajati ukrepe, ki so potrebni za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev. Delovno mesto in delo samo mora biti prilagojeno telesnim in duševnim zmožnostim delavca, prav tako morajo tudi delovno okolje in sredstva za delo zagotavljati varnost in ne smejo ogroziti oz. načenjati njegovega zdravja (Zakon o varnosti in zdravju pri delu, 1999). EU-OSHA (2010) je junija 2009 objavila izsledke vseevropske javnomnenjske raziskave o varnosti in zdravju pri delu, pri čemer se vidi, da so evropski delavci zelo zaskrbljeni, da bi lahko zdajšnja gospodarska kriza negativno vplivala na zdravje in varnost pri delu ter ogrozila izboljšave, ki so jih ti opazili v preteklih letih.

Žrtve mobinga so v Evropski uniji in Sloveniji zaščitene z direktivo Sveta Evrope (1989) in Evropsko socialno listino, že tri leta pa je v pripravi tudi besedilo evropskih socialnih partnerjev, ki naj bi prepovedovalo nasilje pri delu in omogočalo pomoč žrtvam, tako da bi ščitilo njihovo dostojanstvo in osebno integriteto. Tudi v Sloveniji naj bi bil zaposleni zaščiten pred mobingom, to naj bi zagotavljali trije člani Ustave: o enakosti pred zakonom (14. člen) in pravici do osebnega dostojanstva in varnosti (34. člen) ter o varstvu pravic zasebnosti in osebnostnih pravic (35. člen). Poleg tega naj bi pred mobingom zaposlene varoval Zakon o delovnih razmerjih, ki poleg drugega v 45. členu govori o dostojanstvu delavca pri delu, 6a. člen novele tega zakona pa daje pravno podlago o prepovedi trpinčenja (mobinga). Pravne prakse na tem področju je v Sloveniji zelo malo, za mobing v organizacijah pa poleg tega odgovarja le delodajalec, ne pa izvajalec mobinga. Z vidika delovnega prava je v zvezi s pojavom mobinga bistvenega pomena dolžnost delodajalca, da varuje in zagotovi varovanje delavčeve osebnosti in njegovega dostojanstva pri delu oziroma na delovnem mestu.

Zakon o delovnih razmerjih (ZDR) v 44. členu določa, da je delodajalec dolžan varovati in spoštovati delavčevo osebnost ter upoštevati in ščititi delavčevo zasebnost, v 45. členu pa, da je delodajalec dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen neželenemu ravnanju spolne narave, ki vključuje neželjeno fizično, verbalno in neverbalno ravnanje, ali drugemu na spolu temelječemu vedenju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo moških in žensk pri delu s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev (Uradni list RS, št. 83/2009). Druge oblike šikaniranja, nadlegovanja oziroma mobinga pa v Zakonu o delovnih razmerjih niso opredeljene kot prekršek, tako da inšpektor Inšpektorata RS za delo, če ugotovi te druge oblike šikaniranja, delodajalca ne more sankcionirati. Lahko pa inšpektor v konkretnem primeru preveri, ali je delodajalec v svojih splošnih aktih predvidel, kako ravnati ob pojavu mobinga oziroma kako preprečiti, da sploh pride do takšnih ravnanj.

Zaposleni, ki je žrtev tovrstnih ravnanj, ima možnost, da se iz takega okolja umakne. To možnost predstavlja 112. člen Zakona o delovnih razmerjih, po katerem lahko delavec v osmih dneh po tem, ko predhodno pisno opomni delodajalca na izpolnitev obveznosti in o kršitvah pisno obvesti inšpektorja za delo, izredno odpove pogodbo o zaposlitvi, in sicer brez odpovednega roka – tudi če ga je delodajalec žalil ali se nasilno vedel do njega ali če kljub njegovim opozorilom ni preprečil takega ravnanja s strani drugih delavcev. Delavec je v takem primeru upravičen do odpravnine, saj je izredna odpoved podana iz razlogov na strani delodajalca. Če se delavec ne odloči za skrajni ukrep izredne odpovedi, pa ima možnost, da skladno s prvim odstavkom 204. člena Zakona o delovnih razmerjih od delodajalca pisno zahteva, da kršitev (oziroma mobing) odpravi oziroma da izpolni svoje obveznosti – da torej prepreči mobing s strani delavcev ali predstavnikov delodajalca.

Ker prinaša mobing delodajalcu precej negativnih posledic (stroške zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, negativnega ugleda v javnosti, bolniške odsotnosti, povečane fluktuacije zaposlenih, usposabljanja novih delavcev), je priporočljivo preventivno delovanje – sprejem politike, ki se začne z

izjavo o zavezi k reševanju problematike. Politika mora vsebovati definicijo psihičnega nasilja, po možnosti tudi seznam dejanj, ki jih štejemo pod psihično nasilje. Določiti je treba tudi postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti dobro obveščeni vsi zaposleni, pomembno pa je tudi nenehno spremljanje učinkov politike, da bi jo lahko sproti izboljševali.

ZAPOSLENI V BOJU PROTI MOBINGU, STRESU IN IZGORELOSTI

Stopnjo izgorelosti zaposlenih lahko zmanjšamo različno, pri čemer je pomembno sodelovanje glavnih akterjev: vodilnih, zaposlenih in tudi države. Današnja ekonomska kriza izgorevanje na delovnem mestu pospešuje. Kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja, pojavljajo velika neskladja, takrat se vedno lažje pojavi izgorevanje. To je posledica tega, ker delamo v okoljih, ki človeške vrednote postavljajo daleč za ekonomskimi. Kar nas žene za tem, da dobro in trdo delamo, se omalovažuje in ignorira. Toda ko je prepad med ljudmi in zahtevami na delovnem mestu prevelik, zahteva napredek visok človeški davek (Maslach in Leiter, 2002).

Moč oziroma stabilnost osebnostne strukture se kaže na dva načina: kako močne obremenitve prenesemo in kako hitro se po obremenitvi povrnemo v prvotno ravnotežje. Ker ekonomska kriza prinaša močnejše obremenitve, se povečuje število ljudi, pri katerih obremenitev presega prilagoditvene sposobnosti, saj pod povečanimi pritiski dekompenzirajo tudi tisti, ki brez večjih težav zmorejo nositi običajne življenjske obremenitve, pravi psihologinja Pšeničny (2006).

Pri vseh diagnozah duševnih in vedenjskih motenj bolniški stalež pada (od leta 2002–2007), razen pri reakcijah na hud stres, ta je enakomerno, počasi naraščal do leta 2007 (Dodič Fikfak, 2009), ko je odsotnost z dela zaradi reakcije na hud stres skokovito porasla, saj vsako leto beležimo več ljudi, ki obolevajo zaradi reakcije na hud stres. Problem mobinga ni samo, da povzroča veliko

škodo zaradi bolezni, psihičnih težav in brezposelnosti, ampak je tudi problem države. V razvitih državah so številna društva in različne zdravstvene organizacije zelo aktivne pri pomoči in izobraževanju o teh pojavih. V drugih se s tem primeri in pojavi ukvarjajo sindikati in delavčevi zaupniki.

GOSPODARSKA KRIZA IN NJEN VPLIV NA ZDRAVJE ZAPOSLENIH

V času gospodarske krize delovno mesto pomeni vse večji izziv in hkrati obremenitev za zaposlenega, kar pa rezultira v povečanje strahu, negotovosti in višje ravni stresa. Stres, ki ga prinesemo na delovno mesto, in stres, ki nas na delovnem mestu čaka, se povečuje in dodatno obremenjuje posameznika ter vse okoli njega. Določena mera stresa je normalen del vsakdanjika, medtem ko izpostavljenost prevelikemu in kroničnemu stresu pomeni oviro za produktivnost posameznika ter zmanjša njegovo telesno in čustveno zdravje, zato je pomembno najti načine, da raven stresa ostane pod nadzorom. Ker stres na delovnem mestu v času gospodarske krize narašča, se je pomembno naučiti novih in boljših načinov za spopadanje s pritiskom. Sposobnost upravljanja stresa na delovnem mestu je lahko odločilno dejstvo med uspehom ali neuspehom na delovnem mestu. Stres ima vpliv na kakovost interakcije z drugimi. Bolje posameznik obvladuje svoj stres, bolj pozitivno vpliva na ljudi okoli sebe in hkrati stres drugih ljudi manj negativno vpliva na njega. Ko ljudje postanejo preobremenjeni, izgubijo samozaupanje in postanejo razdražljivi, zaradi česar so manj učinkoviti in produktivni. Če gredo opozorilni znaki stresa mimo neopaženi in brez nadzora, lahko vodijo do večjih problemov. Poleg vmešavanja v učinkovitost in zadovoljstvo na delovnem mestu kronični ali intenzivni stres lahko povzroči tudi fizične in čustvene težave z zdravjem.

Bolezni, povezane s stresom pri delu, so se med letoma 1990 in 2007 podvojile, zaradi česar je stres drugi največji vzrok odsotnosti zaposlenega (Bajt idr., 2009). Dolgotrajna izpostavljenost stresu ni povezana samo z boleznimi, kot sta anksioznost in depresija,

ampak hkrati povzroča več fizičnih težav, vključno z glavoboli in bolečinami v hrbtu, kot tudi bolj resne bolezni, kot so bolezni srca.

Ko delavci trpijo zaradi stresa, njihova produktivnost pada, kar je problem tudi za delodajalce, še posebno v času recesije. Trenutni problemi, ki jih povzroča gospodarska kriza, silijo delodajalce k nižanju stroškov, kar pa za določene menedžerje zaradi premalo izkušenj in znanja pomeni kompleksno delo, ki mu niso kos. Zaradi navedenega menedžerji v določenih situacijah svojih zaposlenih ne vodijo učinkovito. To vodi do konfliktov in napetosti na delovnem mestu, kar lahko povzroči povečano odsotnost z dela ali v najhujših primerih celo prenehanje zaposlitve, zaradi česar produktivnost v celoti pade še hitreje in globlje. Delodajalci, ki vodilne delavce usposablajo za obvladovanje stresa na delovnem mestu, imajo večji promet oziroma večji dobiček in koristi od večje predanosti zaposlenih, medtem ko se zaposlenim zmanjša stres in poveča motivacija. Iavicoli in drugi (2010) na osnovi raziskave percepcije psihosocialnih rizikov, ki imajo velik vpliv na prioriteto vplivov promocije politike zdravja kot tudi na implementacijo, poudarjajo predvsem dialog med znanstveniki, menedžerji, institucijami in agencijami, politikami, izobraževalnim sistemom, sindikati, zainteresiranimi skupinami ter oblikovalci javnega mnenja.

Večina preventivnih posegov proti stresu na delovnem mestu je še vedno na ravni posameznika kljub pozivom za odpravo vzrokov za stres na sistemski ravni. Za spremembe vplivov psihosocialnih značilnosti delovnega mesta sta potrebna reorganizacija in hkrati sodelovanje zaposlenih v procesu sprememb. Na splošno raziskave o prestrukturiranju, združitvah, uvajanju informacijske tehnologije in drugih transformacij na delovnem mestu v zadnjem desetletju ne proučujejo vplivov teh sprememb na psiho-socialno ali fizično delovno okolje ter posledično, kako to vpliva na zdravje delavcev in dobro počutje. Stres na delovnem mestu povečuje zaskrbljenost med delodajalci.

Černelič Bizjak (2008) pravi, da analize delovnih mest predvsem proučujejo tiste delovne pogoje, ki lahko kvarno vplivajo na zdravje zaposlenih ali povzročajo poškodbe pri delu. Raziskave dokazujejo, da se povezujejo s splošnim zadovoljstvom z življenjem

in doživljanjem sreče. Psihološki dejavniki so pomembne determinante delavčevega zdravja. Raziskave kažejo, da so na boljšem delavci, ki so pri delu zadovoljni in motivirani ter niso preobremenjeni. Taki delavci so tudi manj odsotni z dela in se manj odločajo za fluktuacijo. Manj stabilna in manj varna delovna mesta, slabši delovni pogoji, nezadovoljstvo s plačo, globalizacija, večja mobilnost delovne sile, vse večja pojavnost stresa na delovnem mestu in preobremenjenosti zmanjšujejo zadovoljstvo z delom, posledično pa vplivajo tudi na mentalno zdravje delavcev.

V trenutni ekonomski klimi je osebni stres zaradi vzrokov, kot so izguba službe, osebni bankrot, zmanjševanje pravic in povečanje obveznosti, veliko bolj intenziven in dolgotrajen. Ko so zaposleni izpostavljeni takšnemu stresu, se običajno povečajo kronične in akutne zdravstvene težave, zaradi česar se hkrati zmanjša produktivnost in povečajo stroški, porabljeni za zdravstvo. Obvladovanje stresa v času krize je pomembno tako s finančnega kot tudi strateškega vidika in je hkrati močan indikator vodstvenih sposobnosti vodilnih določenega podjetja. V trenutni ekonomski klimi je osebni stres zaradi vzrokov izgube službe, osebnega stečaja in predvsem povečanja obveznosti veliko bolj intenziven in dolgotrajen (Snežič, Pungartnik in Ažman, 2011).

Posledica stresa je lahko tudi smrt. Japonci poznajo uradno priznan pojav, imenovan *karoshi* – smrt zaradi stresa, ki ga povzroči preveč dela (Heller in Hindle, 2001). Na Japonskem naj bi vsako leto zaradi prenapornega dela umrlo več kot deset tisoč ljudi. Beseda *karoshi* je sestavljena iz besede *karo-* (prenaporno delo) in besede *shi* (smrt).

SKLEPI

Zdravje ni le odsotnost bolezni, temveč predvsem stanje telesnega, duševnega in socialnega blagostanja posameznika in skupnosti. Pogojujejo ga življenjske razmere doma, v šoli, lokalni skupnosti in na delovnem mestu. Zdravje zaposlenih največkrat prikazujemo z deležem bolniškega staleža in s številom poškodb pri delu. Ker je delo temelj za gospodarski in socialni razvoj družbe, bi

bilo zmotno prepričanje, da je začasna odsotnost od dela zaradi bolezenskih razlogov (zdravstveni absentizem) samo zdravstveni problem.

ILO in WHO sta mednarodni organizaciji, katerih dolgoročni načrti in projekti delovanja v dobrobit človeštva z gospodarsko krizo ne bodo bistveno ogroženi. So pa njihova prizadevanja, njihovo opozarjanje na tekoče svetovne probleme, tudi na vpliv gospodarske krize na zdravje zaposlenih, ključnega pomena. Ravno seznanjanje svetovne javnosti z obstoječimi problemi in v tem primeru tudi seznanjanje delavcev z njihovimi pravicami preprečuje poslabšanje stanja na področju varnosti in zdravja zaposlenih, če se že zaradi gospodarske krize ne more izboljšati. Tudi v EU je promocija zdravja in varnosti na delovnem mestu v zadnjem času ena vodilnih tem, prizadevanja agencije EU-OSHA s tega področja pa so neprecenljiva. Naj poudarimo, da tako ILO in WHO kot EU-OSHA menijo, da se situacija obstoječe gospodarske krize lahko izkoristi tudi v smeri izboljšanja razmer, v katerih delavci delajo, in povečanja skrbi za njihovo zdravje. EU-OSHA ima v Evropi že več kot desetletje ključno vlogo pri spodbujanju varnosti in zdravja pri delu, s svojim aktivnim pristopom pa bo še naprej prispevala k izboljševanju delovnih razmer. Pomembno vlogo pri doseganju in zagotavljanju varnejših, bolj zdravih in produktivnejših delovnih mest v Evropi ima Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA), ki je sestavljena iz vladnih, delodajalskih in delavskih organizacij iz vsake od držav članic EU, ki imajo pravico odločanja. Agencijo EU-OSHA s sedežem v Bilbau v Španiji je leta 1996 ustanovila Evropska unija in je glavna referenčna točka za varnost in zdravje pri delu. Je pobudnik za razvoj, zbiranje in analiziranje podatkov ter informacij za izboljšanje varnosti in zdravja v Evropi. Njena glavna dejavnost za širjenje ozaveščenosti je Kampanja za zdravo delovno okolje, v okviru katere se vsaki dve leti obravnava druga tema. V njenem okviru potekajo v državah članicah in pristopnih državah določene aktivnosti. V letu 2008–2009 je bila Evropska kampanja varnosti in zdravja pri delu, v katero se je vključila tudi Slovenija, **posvečena ocenjevanju tveganja kot temelju zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu** ter **ključu do zmanjševanja števila nezgod**

pri delu in poklicnih boleznih. Namenjena je bila predvsem seznanjanju delodajalcev o pomembnosti ocenjevanja tveganja. **Ključni cilji kampanje** so bili: posredovati jasno sporočilo, kaj je ocenjevanje tveganja; odpraviti napačna prepričanja, da gre za zapleten in birokratski postopek, ki ga lahko izvajajo samo strokovnjaki; ter promovirati vključevanje delavcev in njihovih predstavnikov v postopek ocenjevanja tveganja.

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je v okviru Evropske kampanje za ocenjevanje tveganja pripravilo uporabnikom prijazne spletne aplikacije, in sicer: praktične smernice za ocenjevanje tveganja v dejavnosti gradbeništva, praktične smernice za ocenjevanje tveganja v dejavnosti gostinstva, delo s slikovnimi zasloni, ergonomija v zdravstveni negi, zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu za delavce invalide. Pripravilo je tudi serijo plakatov, s katerimi je javnost opozorilo na specifična tveganja v dejavnostih, v katerih so poškodbe pri delu in poklicne bolezni pogost pojav.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu pripravlja serijo informativnih biltenov, ki naj bi bila v pomoč pri obravnavi stresa na delovnem mestu in nekaterih ključnih vzrokov zanj. V biltenu, imenovanem FACTS 22, tako prikazuje oceno tveganja in način preprečevanja, ki se lahko uporabi pri stresu na delovnem mestu in vzrokih zanj. Ocena tveganja za stres na delovnem mestu obsega enaka osnovna načela in postopke kot za druge nevarnosti na delovnem mestu. Odločilnega pomena za uspeh ocene tveganja je vključitev delavcev in njihovih predstavnikov v ta proces – njih je treba vprašati, kaj povzroča stres, katere skupine so prizadete in kaj se lahko stori.

Priporočila mednarodnih in naših organizacij so relevantna in se z njimi strinjamo, poleg tega pa bi rade izpostavile še določene ukrepe, do katerih smo prišle s proučevanjem raziskovane tematike:

- Potrebno je ozaveščanje posameznikov tako na ravni prepoznavanja simptomov, poznavanja svojih pravic ter pravilnega odreagiranja v stresnih situacijah.

- Potrebno je izobraževanje vodilnih in vodstvenih kadrov z vidika hitrejšega prepoznavanja stresnih situacij in usposabljanje, da podrejenih v stresnih situacijah ne trpinčijo in jim pomagajo.
- Potrebno je učinkovitejše ukrepanje v primerih trpinčenj tako s pravnega vidika znotraj organizacije in doseganja učinkovitejše sodne varnosti kot tudi z vidika organizacijske klime v organizaciji in širši družbi.
- Treba je vpeljati antistresne programe v vsakdanji delovni urnik: več fizičnih aktivnosti, družabnih srečanj, psihično-sprostitvenih vaj, omogočati zaposlenim, da vplivajo na oblikovanje svojega delovnega okolja, izbiro sodelavca ...
- Treba je periodično meriti stres v organizacijah v določenih skupinah, ki so izpostavljene večjim rizičnim stresnim faktorjem.

Investicije v zdravstvo in zdravje ljudi se namreč pozitivno izražajo v ekonomiji celotnih držav, investicije v zdravje zaposlenih pa zmanjšajo stroške posameznih podjetij na dolgi rok, saj so bolj zdrava delovna mesta navadno tudi bolj produktivna. Čeprav je za nekatera podjetja zmanjševanje sredstev za varnost in zdravje zaposlenih še tako mikavno, si tega ne moremo in ne smemo privoščiti. Posledice bi bile najprej vidne v večjem številu nesreč in poškodb na delovnem mestu ter v naraščanju števila obolelih za boleznimi, povezanimi z delom. Dolgoročno pa bi se izrazile na povečanju izgub takih podjetij, saj bi bila manj konkurenčna. Če želimo gospodarsko krizo čim prej končati in jo zapustiti kot zmagovalci, potem se na področju varnosti in zdravja zaposlenih ne sme varčevati.

LITERATURA

- Bajt, M., idr. (2009). *Duševno zdravje v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Baričič, A. in Temeljotov Salaj, A. (2011). Results of a research—the influence of office work environment on job satisfaction.

- V B. Antončič, *Conference proceedings* (8–9). Koper: Edukator, 11.
- Bilban, M. (2006). *Poklicne izgorelosti čedalje več*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://referenca.eu/index.php?&id=26&id1=74&id2=55&lang=si>.
- Černelič Bizjak, M. (2008). Zadovoljstvo z delom, zdravje in zadovoljstvo z življenjem. *Zdravstveni vestnik*, 47(4), 199–207.
- Direktiva Sveta Evrope o uvajanju ukrepov za spodbujanje izboljšav varnosti in zdravja pri delu*. (1989), 89/391/EGS. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.../31989L0391-SL.doc.
- Dodič Fikfak, M. (2002). Promocija zdravja na delovnem mestu – profit delavca in delodajalca. *Kadri*, (marec 2002), 36–41.
- Dodič Fikfak, M. (2009). *Modri delodajalci skrbijo za zdravje svojih zaposlenih; duševne motnje vse pogostejše*. Pridobljeno 20. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.dnevnik.si/novice/zdravje/1042307950>
- Dolenc, P., Pišot, R., Šimunič, B. (2009). Stopnja anksioznosti in različne strategije spoprijemanja s stresom pri vojakih Slovenske vojske. *Zdravstveni vestnik*, 48(3), 114–121.
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work)*. Pridobljeno 17. 02. 2010 s svetovnega spleta: <http://osha.europa.eu/sl/topics/stress>.
- Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002)*. Pridobljeno 20. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://osha.europa.eu/fop/slovenia/en/et2002/facts23.pdf>
- Evropska agencija za varnost in zdravje na delu: *Kako se lotiti psihosocialnih vprašanj in zmanjšati stres na delovnem mestu?* (2009) Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.stres-odsotnost-stiska.si/files/Psihosocialna%20tveganja.pdf>
- Faragher E, Cass M, Cooper C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), 2005, 105–112.

- French, W.L. in Bell, C.H. (1999). *Organization Development: Behavioral Science Interventions for Organization Improvement*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Heller R. in Hindle T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Hladnik, M. in Markočič-Tadić, I. (2008). *Za zdravje in varnost pri delu*. Pridobljeno 16. 2. 2010 s svetovnega spleta: www.primorska.info/.../4938160c_001_zdravje_delavcev_zr_nova_goricacili_za_delo_2008.pdf.
- Iavicoli, S., Natali, E., Detinger, R., Bruna, M., Ertel, M., Jain, A. in Leka, S. (2010). Occupational health and safety policy and psychosocial risks in Europe: The role of stakeholders' perceptions. *Health policy*, 101(1), 87–94.
- ILO (International Labour Organisation). *Sectoral Activities Department (SECTOR)*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence.htm>.
- Kores Plesničar, B. in Plesničar, A. (2008) Depresija in telesna dejavnost. *Zdravstveno varstvo*, 48(1), 40–44.
- Maslach, C. in Leiter, P. M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Peyne, S. (2002). *Psihologija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Educy.
- Pivk, N. in Temeljotov Salaj, A. (2010). Vpliv gospodarske krize na varnost in zdravje zaposlenih ter odzivi nekaterih mednarodnih organizacij in agencij. *Delo + varnost*, 55(3), 46–53.
- Pšeničny, A. (2006). *Sindrom adrenalne izgorelosti (SAI) in Recipročni model sindroma izgorelosti (RMI)*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://burnout.si/index.php?n=SubMenu&_ID=8&SubMenu_ID=22&id_NZ=90.
- Revija Evropa. (2008). *V Sloveniji najmanj petina delavcev že izpostavljenih mobingu*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://www.revijaevropa.si/mobing_trpince_nje_delo,257,2982,1.html
- Rifel, J. (2006). Splošni večdimenzijski vprašalnik za merjenje kakovosti življenja. *Medicinski razgledi* 3, 285–292.

- Selič, P. (2010). Stres in izgorelost: kako je mogoče razumeti in uporabiti podatke o izgorelosti na primarni ravni zdravstvenega varstva. V B. Bregar in J. Peterka Novak (ur.), *Kako zmanjšati stres in izgorevanje na delovnem mestu: zbornik prispevkov z recenzijo* (str. 7–18). Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege, Sekcija medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v psihiatriji.
- Snežič, K., Pungartnik, M. in Ažman, P. (2011). *Soočanje s stresom v delovnem okolju slovenskih podjetij*. *Anthropos* 1–2, 277–294.
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
- Zakon o delovnih razmerjih*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/zdr.pdf.
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu*. (1999). Št. 001-22-106/99.

STROKOVNI ČLANEK, PREJET JANUARJA 2011

NAVODILA SODELAVKAM IN SODELAVCEM REVIJE SOCIALNA PEDAGOGIKA

91

Revija Socialna pedagogika objavlja izvirne znanstvene (teoretsko-primerjalne oz. raziskovalne in empirične) in strokovne članke, prevode v tujih jezikih že objavljenih člankov, prikaze, poročila ter recenzije s področja socialnopedagoškega raziskovanja, razvoja in prakse.

Prosimo vas, da pri pripravi znanstvenih in strokovnih prispevkov za revijo upoštevate naslednja navodila:

OBLIKA PRISPEVKOV

1. Prva stran članka naj obsega: slovenski naslov dela, angleški naslov dela, ime in priimek avtorja (ali več avtorjev), natančen akademski in strokovni naziv avtorjev in popoln naslov ustanove, kjer so avtorji zaposleni (oziroma kamor jim je mogoče pisati), ter elektronski naslov.
2. Naslov naj kratko in jedrnato označi bistvene elemente vsebine prispevka. Vsebuje naj po možnosti največ 80 znakov.
3. Druga stran naj vsebuje jedrnat povzetek članka v slovenščini in angleščini, ki naj največ v 150 besedah vsebinsko povzema, in ne le našteva bistvene vsebine dela. Povzetek raziskovalnega poročila naj povzema namen dela, osnovne značilnosti raziskave, glavne izsledke in pomembne sklepe.
4. Izvlečkoma naj sledijo ključne besede (v slovenskem in tujem jeziku).

5. Od tretje strani dalje naj teče besedilo prispevka. Prispevki naj bodo dolgi največ 20 strani (oz. največ 35 000 znakov s presledki). Avtorji naj morebitne daljše prispevke pripravijo v dveh ali več nadaljevanjih oziroma se o dolžini prispevka posvetujejo z urednikom revije.
6. Razdelitev snovi v prispevku naj bo logična in razvidna. Naslovi in podnaslovi poglavij naj ne bodo oštevilčeni (1.0, 1.1, 1.1.1). Razdeljeni so lahko na največ dve ravni (naslov in podnaslov/-i). Priporočamo, da razmeroma pogosto uporabljate mednaslove, ki pa naj bodo samo na eni ravni (posamezen podnaslov naj torej nima še nadaljnjih podnaslovov). Podnaslovi naj bodo napisani z malimi črkami (vendar z velikimi začetnicami) in krepko (bold). Raziskovalni prispevki naj praviloma obsegajo poglavja: Uvod, Namen dela, Metode, Izsledki in Sklepi.
7. Tabele naj bodo natisnjene v besedilu na mestih, kamor sodijo. Vsaka tabela naj bo razumljiva in pregledna, ne da bi jo morali še dodatno pojasnjevati in opisovati. V naslovu tabele naj bo pojasnjeno, kaj prikazuje, lahko so tudi dodana pojasnila za razumevanje, tako da bo razumljena brez branja preostalega besedila. V legendi je treba pojasniti, od kod so podatki in enote mer, ter pojasniti morebitne okrajšave. Vsa polja tabele morajo biti izpolnjena. Jasno je treba označiti, če je podatek enak nič, če je podatek zanemarljivo majhen ali če ga ni. Če so podatki v odstotkih (%), mora biti jasno naznačena njihova osnova (kaj pomeni 100 %).
8. Narisane sheme, diagrami in fotografije naj bodo vsaka na samostojnem listu, ki so na hrbtni strani označeni z zaporedno številko, kot si sledijo v besedilu. V besedilu naj mesto označuje vodoravna puščica ob levem robu z zaporedno številko na njej. V dvomljivih primerih naj bo označeno, kaj je spodaj in kaj zgoraj, poleg tega pa tudi naslov članka, kamor sodi. Velikost prikazov naj bo vsaj tolikšna, kot bo objavljena. Risbe naj bodo čim bolj kontrastne. Grafikoni naj imajo absciso in ordinato, ob vrhu oznako, kateri podatek je prikazan, in v oklepaju enoto mere.

9. Avtorjem priporočamo, da posebno označevanje teksta s poševno (*italic*) ali krepko (**bold**) pisavo ter z VELIKIMI ČRKAMI uporabljajo čim redkeje ali pa sploh ne. Poševna pisava naj se uporablja npr. za označevanje dobesednih izjav raziskovanih oseb, za označevanje morebitnih slengovskih ali posebnih tehničnih izrazov itd.

CITIRANJE IN REFERENCE

1. Od leta 1999 dalje v reviji Socialna pedagogika upoštevamo pri citiranju, označevanju referenc in pripravi seznama literature stil APA (za podrobnosti glej čim poznejšo izdajo priročnika: *Publication manual of the American Psychological Association*. Washington, DC: American Psychological Association.). Literatura naj bo razvrščena po abecednem redu priimkov avtorjev oziroma urednikov (oz. naslovov publikacij, kjer avtorji ali uredniki niso navedeni). Prosimo vas, da citirate iz originalnih virov. Če ti niso dostopni, lahko izjemoma uporabite posredno citiranje. Če v knjigi Dekleve iz leta 2009 navajate nekaj, kar je napisala Razpotnikova leta 2003, storite to tako: Razpotnik (2003, v Dekleva, 2009). Upoštevajte navodila za citiranje po standardu APA, objavljena na straneh www.revija.zzsp.org/apa.htm.
2. Vključevanje reference v tekst naj bo označeno na enega od dveh načinov. Če gre za dobesedno navajanje (citiranje), naj bo navedek označen z narekovaji (npr. „To je dobesedni navedek,“ ali »Tudi to je dobesedni navedek.«), v oklepaju pa napisan priimek avtorja, letnica izdaje citiranega dela in stran citata, npr. (Miller, 1992, str. 99).
3. Avtorjem priporočamo, da ne uporabljajo opomb pod črto.

ODDAJANJE IN OBJAVA PRISPEVKOV

1. Avtorji naj oddajo svoje prispevke v elektronski obliki (.doc) na elektronski naslov uredništva. Če članek vsebuje tudi računalniško obdelane slike, grafikone ali risbe, naj bodo te v posebnih datotekah, in ne vključene v datoteke z besedilom.

2. Avtorji s tem, ko oddajo prispevek uredništvu v objavo, zagotavljajo, da prispevek še ni bil objavljen na drugem mestu in izrazijo svoje strinjanje s tem, da se njihov prispevek objavi v reviji Socialna pedagogika.
3. Vse raziskovalne in teoretične članke dajemo v dve slepi (anonimni) recenziji domačim ali tujim recenzentom. Recenzente neodvisno izbere uredniški odbor. O objavi prispevka odloča uredniški odbor revije po sprejetju recenzij. Prispevkov, ki imajo naravo prikaza, ocene knjige ali poročila s kongresa, ne dajemo v recenzije.
4. O objavi ali neobjavi prispevkov bodo avtorji obveščeni. Lahko se zgodi, da bo uredništvo na osnovi mnenj recenzentov avtorjem predlagalo, da svoje prispevke pred objavo dodatno skrajšajo, spremenijo oz. dopolnijo. Uredništvo si pridržuje pravico spremeniti, izpustiti ali dopolniti manjše dele besedila, da postane tako prispevek bolj razumljiv, ne da bi prej obvestilo avtorje.
5. Avtorske pravice za prispevke, ki jih avtorji pošljejo uredništvu in se objavijo v reviji, pripadajo reviji Socialna pedagogika, razen če ni izrecno dogovorjeno drugače.
6. Vsakemu prvemu avtorju objavljenega prispevka pripada brezplačnih pet izvodov revije.

Prispevke pošljite na naslov:

Uredništvo revije Socialna pedagogika

Združenje za socialno pedagogiko

Kardeljeva ploščad 16

1000 Ljubljana

ali na e-pošto: matej.sande@guest.arnes.si

SPLETNA STRAN REVIJE: www.revija.zzsp.si

INSTITUTE
FOR SOCIAL
PEDAGOGY

IZSP

KARDEJEVA PLOŠČAD 16,
1000 LJUBLJANA

