

# Kakovost in primernost odzivanja na nasilje v družini v Sloveniji: pogled žrtev

Kaja Prislan,<sup>1</sup> Rok Svetič,<sup>2</sup> Anže Mihelič,<sup>3</sup> Branko Lobnikar<sup>4</sup>

Uspešnost naslavljanja nasilja v družinskem okolju je močno odvisna od ustrezne obravnave žrtev in celostnega pristopa, ki vključuje delujočo mrežo povezanih deležnikov. Nasilje v družini je zaradi izzivov, povezanih z visoko stopnjo povratništva in neprijavljanja, fenomen, ki doživlja ogromno raziskovalne pozornosti. Rezultati dozdajšnjih raziskav poudarjajo, da je obravnava žrtev ob prijavi pomembna za dvig njihovega zaupanja v mehanizme pomoči, vendar se večina raziskav osredinja na delo policistov in socialnih delavcev, medtem ko kakovost delovanja, usposobljenost širše skupine deležnikov, ki sodelujejo v obravnavi žrtev, ter dejavniki, ki vplivajo na zaznano obravnavo, ostajajo manj raziskana področja. V prispevku predstavljamo raziskavo, izvedeno med žrtvami nasilja v družini, nastanjenimi v varnih hišah v Sloveniji, ki daje vpogled v širšo sliko glede zadovoljstva žrtev z delom različnih pristojnih organizacij. Izsledki raziskave kažejo, da je večina žrtev nasilje prijavila šele po tem, ko je situacija postala neznosna oziroma več let po prvem primeru nasilja, za prijavo pa so se največkrat odločile same. Na splošno so bile žrtve z delom različnih služb in obravnavo, ki so jo prejele ob prijavi zadovoljne, manj pa so bile zadovoljne z usposobljenostjo zdravstvenih delavcev, profesionalnostjo policistov in dejavnostmi na področju ozaveščanja in preprečevanja. Rezultati prav tako kažejo, da obravnava žrtev pomembno vpliva na morebitno naslednjo prijavo nasilja. Z raziskavo smo tako pridobili povratne informacije od žrtev nasilja v družini o delu posameznikov in institucij, ki so obravnavale njihov primer nasilja v družini.

**Ključne besede:** nasilje v družini, odzivanje, varne hiše, žrtve nasilja, kakovost obravnave

**UDK:** 343.988:364.632

## 1 Uvod

Nasilje v družini predstavlja razširjeno in perečo družbeno problematiko, kar potrjujejo številne študije. V Združenih državah Amerike je denimo znotraj družinskega okolja vsako minuto približno 24 ljudi zlorabljenih s strani njihovih partnerjev (Smith et al., 2018), v Evropski uniji pa so partnerji fizično ali spolno zlorabili 22 odstotkov žensk, starejših od 15 let (European Union Agency for Fundamental Rights [FRA], 2014a). Problem je razširjen tudi v Sloveniji, saj je v družinskem okolju vsaka druga ženska (56,6 odstotka) od dopolnjenega 15.

leta starosti že doživela vsaj eno izmed oblik nasilja (Leskošek, Urek in Zaviršek, 2010). Nasilje je v družinskem okolju izjemno pogosto, vendar velikokrat ostane prikrito in javnosti nevidno. Poseben problem predstavlja dejstvo, da gre za obliko kriminalitete z visoko stopnjo ponovitvene nevarnosti in povratništva, saj je to le redko samo enkratno dejanje – navadno sčasoma postaja vse pogostejše in tudi hujše (Kordič, 2007). Najnovejša raziskava v Sloveniji, ki jo je opravil Statistični urad RS (SURS, 2020), ugotavlja, da so ženske najpogosteje žrtve nasilja tako v partnerskem kot nepartnerskem odnosu. 22 odstotkov žensk in 16 odstotkov moških je od svojega 15. leta starosti doživelo fizično (vključno z grožnjami) ali spolno nasilje. Ženske pogosteje kot moški doživljajo nasilje, ki se ponavlja in ima hujše posledice. Nasilje nad ženskami večinoma povzročajo njihovi intimni partnerji. Ko govorimo o nasilju v partnerskih odnosih, je večina (tri četrtine) žrtev žensk (SURS, 2020).

O dejanski sliki razširjenosti nasilja v družini je sicer težko sklepati. Na tem področju namreč obstaja veliko temno polje, saj je nasilje še vedno stigmatizirano, poročanje o nasilju pa je redko, zato uradni statistični podatki ne prikazujejo realnega stanja (European Institute for Gender Equality, 2017; Reaves, 2017). Bolj kot policijska statistika so pri oceni pojavnosti nasilja v dru-

<sup>1</sup> Dr. Kaja Prislan, docentka za področje varnostnih ved, Fakulteta za varnostne vede, Univerza v Mariboru, Slovenija. E-pošta: kaja.prislan@um.si

<sup>2</sup> Rok Svetič, mag. varst., Slovenija. E-pošta: rok.svecic@gmail.com

<sup>3</sup> Anže Mihelič, mag. varst., asistent za področje varnostnih ved, Fakulteta za varnostne vede, Univerza v Mariboru, Slovenija in raziskovalec, Fakulteta za računalništvo in matematiko, Fern Universität in Hagen, Nemčija. E-pošta: anze.mihelic@um.si

<sup>4</sup> Dr. Branko Lobnikar, redni profesor za področje varnostnih ved, Fakulteta za varnostne vede, Univerza v Mariboru, Slovenija. E-pošta: branko.lobnikar@um.si

žinskem okolju uporabne viktimološke študije, vendar je njihova težava v tem, da ne uporabljajo enakih metodoloških izhodišč in da niso na voljo za vsa okolja (Fagerlund in Houtsonen, 2019). Za evropski prostor je, če želimo imeti vsaj delno mednarodno primerjavo, uporabna študija *Violence against Women* evropske agencije za temeljne pravice (FRA, 2014a, 2014b).

K nasilju v družini prištevamo katero koli obliko psihičnega, fizičnega, spolnega, ekonomskega nasilja, zanemarjanja in zalezovanja, ki poteka v družinskem okolju (»Zakon o preprečevanju nasilja v družini [ZPND]«, 2008). Dejstvo je, da je v družbi najbolj poznano, opazno in tudi najmanj tolerirano fizično nasilje, medtem ko druge oblike nasilja nemalokrat ostanejo javnosti prikrite. V preteklosti je namreč veljalo prepričanje, da je nasilje v družini zasebni problem družine, v katerega družba ne posega (Filipčič, 2002). Vidne spremembe na tem področju so se začele dogajati šele v 80. letih prejšnjega stoletja z združitvijo različnih sil, ki so povzročile zakonodajne in tudi politične spremembe (Robinson in Stroshine, 2005). Omenjene sile so vključevale gibanja za ženske pravice, družbeno-znanstvene raziskave in očitke državnim sistemom ter policijam za nezadostno zaščito. Zaradi tega so številne jurisdikcije sprejele politike, katerih cilj je bil zmanjšati diskrecijsko pravico pri organih kazenskega pravosodja, tako da je postal pregon zoper osumljene storilce nasilja v družini obvezen (Filipčič, 2002). Še danes pa je v Sloveniji nasilje v družini opredeljeno v Zakonu o varstvu javnega reda in miru (ZJRM-1, 2006) kot prekršek in Kazenskem zakoniku (KZ-1, 2012) kot kaznivo dejanje. Pri tem velja omeniti, da policija v povprečju letno obravnava več kot dvakrat toliko prekrškov kot kaznivih dejanj na področju nasilja v družini (Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije [MNZ RS], 2020).

Dozdajšnje raziskave o nasilju v družini so poleg razširjenosti viktimizacije večinoma proučevale pričakovanja žrtev glede pomoči (Hickman in Simpson, 2013; Robinson in Stroshine, 2005; Yegidis in Renzy, 1994) ter delo policistov kot prvih posredovalcev (Apsler, Cummins in Carl, 2003; Johnson, 2007; Lobnikar et al., 2021a; Van der Ent, Evers in Komduur, 2001). Čeprav tovrstne raziskave potrjujejo visoko razširjenost nasilja v družini ter nizko stopnjo pripravljenosti poročati in prijavljati primere, pa kljub temu primanjkujejo raziskave, ki bi se osredinjale na preostale deležnike, ki delujejo v postopku obravnave žrtev, in dejavnike, ki vplivajo na zaznano delo posredovalcev ob obravnavi žrtev.

Namen pričujočega prispevka je analizirati zadovoljstvo žrtev nasilja v družini z delom in obravnavo, ki so jo prejele od različnih prvih posredovalcev<sup>5</sup> (policija, centri za social-

no delo, zdravstvene službe, sodišča, nevladne organizacije in varne hiše) v Sloveniji. Gre za pomembno raziskovalno temo, saj so nekatere raziskave že nakazale, da je zaznana kakovost obravnave žrtev pomembna za njihovo pripravljenost poročati o nasilju v družini (Hickman in Simpson, 2003; Johnson, 2007; Koster, van der Leun in Kunst, 2018). Cilj prispevka je tako ugotoviti, kakšen odnos imajo prvi posredovalci in ostali strokovnjaki, ki so del mehanizmov pomoči, do žrtev nasilja v družini oz. kako žrtve nasilja v družini ocenjujejo njihov odnos in ugotoviti, ali predhodne izkušnje s tovrstnimi subjekti po mnenju žrtev nasilja v družini vplivajo na pripravljenost prijavljati in poročati o dogodku ob ponovni viktimizaciji.

## 2 Pomen večinstucionalnega in usklajenega obravnavanja žrtev nasilja v družini

Najustreznejši način obravnavanja nasilja v družini je usklajen odziv represivnih in nerepresivnih institucij (Delpuech in Bonnet, 2021; Lobnikar, 2022; Primc, Lobnikar in Prislán, 2022; Selič, 2010). Kompleksnost pojava nasilja zahteva medinstucionalni in multidisciplinarni pristop na preventivnem in tudi na kurativnem področju. Pri tem sodelujejo: policija, centri za socialno delo, zdravstvene službe, sodišča, varne hiše in nevladne organizacije pa tudi drugi subjekti, kot npr. učitelji ali svetovalci, ki pridejo v stik z žrtvijo. Omenjene organe oz. organizacije lahko štejemo med prve posredovalce in ključne strokovnjake, saj so ravno ti tisti, ki prvi pridejo v stik z žrtvami nasilja v družini in jim nudijo pomoč. Usposobljenost tovrstnih subjektov pri obravnavi nasilja v družini je tako ključnega pomena za uspešno reševanje problematike (Pfleiderer in Juszczuk, 2021a). Z vidika odzivanja na nasilje v družini in v intimnopartnerskih odnosih (v nadaljevanju bomo uporabljali izraz nasilje v družini kot generičen izraz za nasilje v družini in intimnopartnerskih odnosih) je pomembno opozoriti na spremembo fokusa odzivanja institucij. Tradicionalno je bil fokus nadzorstvenih institucij predvsem storilec, sodobni pristopi pa zahtevajo postavitve žrtve v osredje vseh intervencij. Pri tradicionalnem pristopu je bila za odzivanje značilna tudi zaporedna organiziranost odzivanja institucij (najprej policija, potem tožilstvo, nato sodišče, vmes centri za socialno delo itd.), pri čemer je pri-

merih za nudenje pomoči, npr. policist ali zdravstveni delavec (Merriam-Webster dictionary, n. d.). V pričujočem prispevku prve posredovalce razumemo kot organizacije in osebe, ki med prvimi pridejo v stik z žrtvijo in sodelujejo pri obravnavi njene viktimizacije. Poleg tradicionalnih prvih posredovalcev (policija, zdravstvene organizacije itn.) smo vključili tudi druge organizacije, ki se vključujejo v pomoč žrtvam nasilja v družini. Podrobneje so pomen usklajenega delovanja prvih posredovalcev za uspešno odzivanje na nasilje v družini analizirali raziskovalci evropskega projekta IMPRODOVA (Lobnikar, Vogt in Kersten, 2021b).

<sup>5</sup> Prvi posredovalec je usposobljeni posameznik, ki je odgovoren za takojšen odhod na kraj nesreče ali posredovanje v nujnih pri-

hajalo do neuskklajenosti in nepotrebnih neprijetnosti za žrtev nasilja, medtem ko sodobni pristop zahteva celovito, večinstucionalno usklajeno delovanje raznoterih institucij, ki lahko pomagajo žrtvam nasilja v družini. Takšni pristopi izhajajo iz mednarodnih pravnih zavez na tem področju – na primer iz Konvencije Sveta Evrope o preprečevanju in boju proti nasilju nad ženskami in nasilju v družini (2011) – t. i. Istanbulske konvencije, dobrih mednarodnih praks, kot je škotski pristop (Bradley et al., 2020), večagencijske skupine za opravljanje nalog in usklajevanje (Multi-Agency Tasking and Coordination groups – MATAAC), ki je nadgradila že znani pristop večagencijskih konferenc za oceno tveganja (Multi-Agency Risk Assessment Conferences – MARAC), pa tudi slovenskega pristopa, določenega v Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (ZPND« 2008), ki določa, da se pri pristojnem centru za socialno delo za obravnavanje nasilja v družini ustanovi multidisciplinarni tim, kjer je delovanje vseh vključenih obvezno in temelji na usklajenem načrtu za pomoč žrtvi.

Med najpomembnejši instituciji pri preprečevanju in odzivanju na nasilje v družini prištevamo policijo in center za socialno delo. Policisti so najpogosteje prvi, ki pridejo v stik z žrtvami in so odgovorni za zagotovitev njihove osebne varnosti. Skladno s tem izsledki raziskav poudarjajo velik pomen obravnave žrtev nasilja v družini, ki jo nudijo policisti; zadovoljstvo žrtev s policisti je namreč ključnega pomena za morebitno naslednjo prijavo nasilja pristojnim organom (Hickman in Simpson, 2003; Johnson, 2007). Poleg policije pa glede na ZPND osrednjo institucijo za pomoč žrtvam nasilja v družini predstavljajo centri za socialno delo (ZPND, 2008). Njihova naloga je med drugim tudi koordinacija vseh pristojnih institucij pri nujenju pomoči žrtvi nasilja v družini. Delujejo z namenom povečanja varnosti žrtve nasilja, preprečevanja novega nasilja, motiviranja žrtve za vključitev v pomoč ter sprejemanja ukrepov za zaščito pravic in koristi žrtve, pri čemer pri obravnavi nasilja v družini sodeluje z različnimi organi (Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini, 2009).

Pomembno vlogo pri preprečevanju in odkrivanju nasilja v družini imajo tudi vzgojno-izobraževalne ustanove in zdravstvene službe. Pedagoški delavci lahko med svojim delom spoznajo veliko podrobnosti o družini, vedenju in o učnem uspehu otroka ter tako odkrijejo, da gre v posameznem primeru za nasilje v družini, prav tako pa so lahko učencem namenjene tudi razredne ure glede tematike nasilja, če šole in razredniki prepoznajo pomen komuniciranja te vsebine. Ključno vlogo imajo svetovalni delavci, ki so navadno učencem na voljo vsak dan. Čeprav so izobraževalne ustanove pomemben faktor pri odkrivanju nasilja, pa je bilo v preteklosti opaziti, da se na nasilje odzovejo pozno in z zadržki (Najrajter,

2010), zato so v zadnjem desetletju intenzivirali pomen razprav in ozaveščanja o vlogi šole pri zaznavanju nasilja v družini (Domiter Protner, 2011, 2013). Pomen zaznave nasilja v družini je treba izpostaviti tudi v zdravstvenem sistemu; žrtve imajo stike z izbranimi družinskimi zdravniki, otroke pregledujejo pediatri, v domove prihajajo patronažne medicinske sestre – vsi ti lahko ob ustrezni usposobljenosti zaznajo tudi druge oblike nasilja v družini, ne le izpostavljenost fizičnemu nasilju. Zdravstveno okolje mora nuditi določeno stopnjo zasebnosti, varnosti in strokovnosti, a so ob zaznanem nasilju potrebni tudi dodatni ukrepi. Z osnovnimi postopki morajo biti seznanjeni vsi zdravstveni delavci, ki prihajajo v stik s pacienti. Pri tem sta glavni nalogi zdravstvenega osebjaja pomoč in zaščita žrtev nasilja v družini, nikakor pa ne presojanje resničnosti izjav, pregon ali kaznovanje povzročiteljev nasilja (Kopčavar Guček, 2015; Pflleiderer in Juszczyk, 2021b).

Posebno vlogo pri pomoči žrtvam družinskega nasilja imajo tudi varne hiše. V Angliji, ZDA in na Škotskem se je ustanavljanje zatočišč in varnih hiš za ženske, ki so bile žrtve nasilja, začelo v sedemdesetih letih 20. stoletja, predvsem po zaslugi feminističnega gibanja oziroma feminističnih združenj. Poleg telefonskega svetovanja ženskim žrtvam nasilja so se takrat začela oblikovati tudi prva ženska zatočišča. V Sloveniji so bili pobudniki programov varnih hiš različni, prvo zavetišče pa je začelo delovati precej pozneje kot v prej omenjenih zahodnih državah, šele leta 1991, in sicer v okviru Centra za socialno delo Krško, v stavbi, ki je bila podarjena centru. Druga varna hiša v Sloveniji je začela delovati pet let po prvi, leta 1996, v okviru Centra za socialno delo Maribor, prav tako v podarjeni hiši. V Ljubljani se je zatočišče za ženske in otroke odprlo leta 1997 v okviru nevladne organizacije Društvo SOS – telefon za ženske in otroke žrtve nasilja, prostor pa je zagotovilo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (Grabrijan, 2010). Danes je v okviru centrov za socialno delo in nevladnih organizacij v Sloveniji organiziranih skupaj 10 varnih hiš, ki nudijo ženskam in otrokom, kot žrtvam nasilja, možnost umika in nastanitve (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, n. d.).

V obravnavo žrtev nasilja v družini so poleg navedenih subjektov in institucij, ki so najpogosteje prvi v stiku z žrtvami, vključeni tudi drugi mehanizmi pomoči, kot so nevladne organizacije (sodelujejo z organi in organizacijami pri obravnavanju posameznih primerov žrtev in povzročiteljev nasilja), državno tožilstvo in sodišča, ki imajo možnost izreka raznoterih ukrepov za zagotovitev varnosti žrtev (ZPND, 2008). V razpravi o pomembnih deležnikih za učinkovito naslavljanje problematike nasilja v družini pa ne nazadnje ne smemo zanemariti vloge, ki jo imajo še druge skupine, predvsem z vidika preprečevanja in spodbujanja ničelne tolerance. V tem okviru imajo ključno vlogo države oz. vlade in pristojna mini-

strstva skozi oblikovanje ustreznih politik in prioritiziranjem problematike v svojih programih dela. Zagotovo so ključnega pomena tudi mediji, ki so prizma, skozi katero si splošna javnost oblikuje stališča o nasilju v družini. Z ustreznim poročanjem pošiljajo jasno sporočilo, da je nasilje nesprejemljivo, da so zanj odgovorni izključno tisti, ki ga povzročajo, in da je prav, da žrtve poiščejo pomoč za prekinitev nasilja (Matko in Horvat, 2016).

## 2.1 Pregled dosedanjih raziskav o kakovosti obravnave žrtev nasilja v družini

Na temo proučevanja delovanja prvih posredovalcev in kakovosti obravnave žrtev nasilja v družini je bilo opravljenih že nekaj raziskav (Houtsonen, 2020; Pflleiderer in Sondern, 2021; Vogt, 2020). Izsledki študij so med seboj zelo podobni in poudarjajo pomen obravnave žrtev, ki jo nudijo prvi posredovalci in pomembnost zadovoljstva žrtev nasilja s prejeeto pomočjo. Ena izmed pomembnejših raziskav o tem, kako žrtvino dožemanje vedenja policistov vpliva na poznejšo prijavo policiji ob ponovni viktimizaciji (Hickman in Simpson, 2003), poudarja pomen policistov kot prvih posredovalcev, saj rezultati kažejo, da žrtvino dožemanje vedenja policistov oz. izpolnjenost žrtvinih pričakovanj glede pomoči pomembno vpliva na poznejšo prijavo policiji ob morebitni ponovni viktimizaciji. Obravnava žrtev, ki jo opravijo policisti kot prvi posredovalci pri nasilju v družini, se je tako izkazala za pomemben dejavnik pri poročanju o nasilju, pri čemer je bistveno, da je žrtev nasilja s prejeeto pomočjo zadovoljna (Hickman in Simpson, 2003). Podobne izsledke je v raziskavi potrdil tudi Johnson (2007), ki je ugotovil, da je žrtvina zaznana kakovost obravnave policistov povezana s pripravljenostjo žrtve poklicati policijo, če se nasilje ponovi.

Študije so pokazale tudi, da žrtve nasilja v družini delo policije ocenjujejo zelo pozitivno (Apsler et al., 2003; Lobnikar, Fišer in Ogulin, 2013), to zadovoljstvo pa se še okrepi, ob obravnavi žrtev s strani multidisciplinarnih intervencijskih ekip. Gre za primer prvih posredovalcev, ki so jih poleg policistov, kot je to primer v Veliki Britaniji, sestavljali tudi pravni strokovnjaki ali psihologi, usposobljeni za delo z žrtvami (Stover, Berkman, Desai in Marans, 2010). Žrtve nasilja v družini so najbolj zadovoljne s tistimi policisti, ki so med obravnavo pokazali razumevanje in jim razložili, katere vrste pomoči imajo na voljo pri reševanju nasilja v družini. Prav tako so žrtve nasilja v družini precej bolj zadovoljne s policijo, če policisti kažejo zaskrbljenost, sočutje in spoštovanje (Robinson in Strohshine, 2005). Vendar pa na nezadovoljstvo žrtev ne vpliva morebitna odsotnost aretacije storilca. Zanimiv je podatek, da žrtve ne pričakujejo izključno aretacije in če storilec ni aretiran, niso nič manj zadovoljne z delom policije kot tiste žrtve, ki so aretacijo pričakovale in je bil storilec areti-

ran. Takšne ugotovitve kažejo, da je zadovoljstvo žrtev nasilja v družini z odzivom policije v veliki meri odvisno tudi od žrtvinih pričakovanj glede pomoči prvih posredovalcev (Yegidis in Renzy, 1994; Delpeuch in Bonnet, 2021) in ne le zgolj od aretacije storilca. Slednja je seveda pomembna (v nekaterih okoljih je aretacija storilca obvezna), vendar predvsem z vidika simbolne pravičnosti – kot dokaz, da v neki družbi veljajo pravila in pravo in da policija naredi vse, da odkrije in procesira storilca kaznivega dejanja. Za zadovoljstvo žrtev nasilja v družini pa to ni prvenstven element, kar je mogoče pojasniti tudi z vidika fokusa delovanja – aretacija storilca pomeni fokus na nasilneža in je žrtev sekundarna, za zadovoljstvo žrtve pa je treba slednjo postaviti v center dejavnosti – tudi policije. Prvi posredovalci za to potrebujejo posebna znanja, veščine in spretnosti, različna od tistih, ki so povezana s profesionalnim preiskovanjem kaznivih dejanj (Primc et al., 2022).

Omenjene izsledke, ki potrjujejo pomembnost usposobljenosti prvih posredovalcev za kakovostno obravnavo žrtev, in učinkovito naslavljanje problematike nasilja v družini potrjujejo tudi najnovejša raziskovalna dognanja. V evropski študiji o delovanju prvih posredovalcev v primeru nasilja v družini, izvedeni v okviru mednarodnega projekta IMPRODOVA (Lobnikar et al., 2021a), so raziskovalci prišli do ugotovitev, ki kažejo, da če se z žrtvami nasilja v družini ukvarjajo prvi posredovalci, ki so specializirani za intervencije v primerih nasilja v družini, so rezultati za žrtve nasilja v družini veliko boljši, kot če pri nasilju v družini posredujejo generalisti – tisti policisti ali socialni delavci, ki so v tistem trenutku v službi (Bradley et al., 2020). Specialisti so policisti (ali socialni delavci ali zdravstveni delavci), katerih delovna naloga je predvsem obravnavanje primerov nasilja v družini. Splošni strokovnjaki, t. i. generalisti, pa so policisti (ali socialni delavci ali zdravstveni delavci), ki v svoji delovni rutini obravnavajo vse primere, ki se zgodijo v času njihovega dela. Ključni dejavnik uspešnega odzivanja na nasilje v družini je torej v tem, da žrtve obravnavajo specialisti s tega področja. Če povzamemo glavne ugotovitve raziskave, so splošni strokovnjaki običajno manj obveščeni o nasilju v družini, manj nagnjeni k temu, da nefizično nasilje jemljejo resno, bolj nagnjeni k zanašanju na osebno presojo in manj verjetno žrtvam dajejo uporabne nasvete in koristne napotke. Nasprotno pa so specializirani strokovnjaki bolj usposobljeni, seznanjeni z različnimi vrstami nasilja, zlorabami in dinamiko nadzora ter tveganji, ki jih prinašajo različne oblike nasilja. V primeru, da žrtve obravnavajo specialisti, je večja verjetnost, da bodo upoštevali protokole in postopke, namenjene zaščiti interesov žrtev, in bolj verjetno je, da bo vključena mreža strokovnjakov iz drugih sektorjev, ki lahko žrtvi pomaga pri njihovih večplastnih potrebah. V nekaterih državah, kot so Madžarska, Slovenija ali Portugalska, so na primer policisti, ki se odzovejo na klic žrtev nasilja v družini, generalisti. V drugih državah,



kot sta Škotska in Finska, večino odzivov izvedejo specialisti. V Franciji, Nemčiji in Avstriji se odziv loči glede na lokacijo, pri čemer imajo v nekaterih mestih organizirane specializirane službe za odzivanje na pojav nasilja v družini, druge pa intervencijo opravljajo generalisti. In tudi v teh okoljih so raziskave pokazale, da je odzivanje specialistov, če gledamo skozi oči žrtev nasilja, veliko bolj učinkovito in uspešno, predvsem pa celovito, kot, če intervenirajo generalisti (Bradley et al., 2020; Delpeuch in Bonnet, 2021).

V Sloveniji je ena izmed pomembnejših raziskav na področju nasilja v družini nedvomno raziskava iz 2010 o pojavnosti nasilja v zasebni sferi in partnerskih odnosih (Leskošek et al., 2010). Od dopolnjenega 15. leta starosti je kar 56,6 odstotka vprašanih žensk doživelo vsaj eno izmed oblik nasilja. Najpogosteje so doživljale psihično nasilje (49,3 odstotka), fizično (23,0 odstotka), premoženjsko (14,1 odstotka), omejevanje gibanja (13,9 odstotka) in spolno nasilje (6,5 odstotka), povzročitelji nasilja pa so bili v večini primerov moškega spola (90,8 odstotka). Rezultati so pokazali tudi, da se žrtve nasilja še vedno redko odločajo, da bi o nasilju spregovorile in o tem koga obvestile; manj kot polovica žrtev je o nasilju obvestila javne službe ali obiskala nevladne organizacije. Tiste žrtve, ki so o nasilju spregovorile, so se najpogosteje obrnile na policijo ali center za socialno delo, pričakovale pa so, da javne službe lahko kaj naredijo in jim pomagajo pri rešitvi problema. Zanimariti pa ne gre niti podatka, da kar deseti- na oseb ni verjela, da jim omenjene službe lahko pomagajo. Ženske o nasilju navadno ne spregovorijo, ker upajo, da se bo storilec spremenil, da nasilja ne bo ponovil, ali ker menijo, da gre za družinsko zadevo, o kateri se ne govori. Žrtve nasilja so bile z delom policije, centrov za socialno delo in zdravstvenih služb večinoma zadovoljne (približno polovica žrtev nasilja je bila z delom omenjenih služb zadovoljna), omeniti pa je treba, da je skoraj petina žensk kot zelo neustrezno označila delo policije in centrov za socialno delo, skoraj desetina pa delo zdravstvenih služb (Leskošek et al., 2010).

Raziskavo glede primerov, ki so se končali z umorom partnerice oz. partnerja na območju Slovenije, je opravila Mušič (2010). Ugotovitve kažejo, da se je v obdobju med 2000 in 2007 zgodilo 48 umorov v partnerskih odnosih, od tega je bilo 37 žrtev ženskega spola in 11 žrtev moškega spola. Rezultati kažejo, da je policija v 34 primerih pred umorom že posredovala, v 14 primerih pa predhodnih intervencij oz. prijavi ni bilo. V večini primerov je torej nasilje pred umorom obstajalo že dlje časa in so bili policija in tudi drugi organi ter organizacije z njim seznanjeni (Mušič, 2010). Omenjene ugotovitve so potrdile tudi raziskovalke femicida v Sloveniji v zadnjem desetletju (Podreka in Antić Gaber, 2019; Podreka, Filipčič in Antić Gaber, 2017).

Omeniti velja tudi raziskavo med žrtvami nasilja v družini, ki so jo izvedli Lobnikar, Fišer in Ogulin (2013). Na vzorcu 52 žrtev nasilja v družini so ugotovili, da so žrtve najvišje ocenile delo nevladnih organizacij, nato pa centrov za socialno delo in policije, najslabše pa delo zaposlenih na sodišču. Isti vrstni red so ugotovili tudi v primeru, ko so žrtve ocenjevale stopnjo razumevanja njihove situacije s strani prvih posredovalcev; najnižjo oceno so pripisale sodišču. Kakovost komuniciranja je bila pri vseh omenjenih organizacijah ocenjena dobro, najbolje pa pri nevladnih organizacijah. Anketiranke so poročale nadpovprečno stopnjo zadovoljstva z zaščitnimi ukrepi, ki so jih dobile ob prijavi in v postopku obravnave nasilja v družini (Lobnikar et al., 2013).

Rezultati dozdajšnjih raziskav so si med seboj zelo enotni in poudarjajo pomen ustrezne obravnave žrtev nasilja in pomembnost izpolnjevanja žrtvinih pričakovanj glede nудne pomoči. Pri tem se je večina raziskav osredinjala na delo policistov in centrov za socialno delo, medtem ko kakovost delovanja in usposobljenost širše skupine deležnikov, ki sodelujejo v obravnavi žrtev, ter dejavniki, ki vplivajo na zaznavo obravnave, ostajajo manj raziskana področja. Skladno s tem smo izvedli raziskavo med žrtvami nasilja v družini, ki je predstavljena v nadaljevanju in daje vpogled v širšo sliko glede zadovoljstva žrtev z delom različnih pristojnih organov oz. organizacij.

### 3 Opis uporabljene metode, vzorca in postopka

Za potrebe raziskave smo izdelali vprašalnik, s katerim smo želeli od žrtev nasilja v družini pridobiti njihovo oceno o kakovosti, profesionalnosti in primernosti odzivanja prvih posredovalcev ter ostalih strokovnjakov pri primerih nasilja v družinskem okolju. Podatke smo zbrali s pomočjo vprašalnika, pripravljenega tako v spletni (portal 1ka.si) kot v fizični obliki. K sodelovanju smo po elektronski pošti povabili varne hiše, namenjene ženskam, žrtvam nasilja v družini in v intimnopartnerskih odnosih, v Sloveniji ( $n = 10$ ) ter jim pri tem razložili namen raziskave in način sodelovanja. V dopisu smo uslužbenke varnih hiš prosili za posredovanje fizičnih vprašalnikov ali povezave do spletne ankete žrtvam nasilja v družini, ki so bile takrat nastanjene v varnih hišah. Zbiranje podatkov je potekalo med majem in oktobrom 2019. Pri tem smo odgovore oz. izpolnjene vprašalnike anketirank prejeli po pošti in tudi prek spletne ankete. Anketiranke so izbrale tisti način izpolnjevanja ankete, ki se jim je zdel bolj prikladen. Za raziskovalce je bilo pomembno, da dobimo čim več odgovorov, zato smo se tudi odločili za več načinov zbiranja podatkov. Zbrane podatke smo analizirali s programom SPSS, različica 22.

### 3.1 Opis vprašalnika

Vprašalnik je vsebinsko obsegal osem sklopov vprašanj, pet vprašanj pa se je nanašalo na demografske podatke anketirank. Posamezni vsebinski sklopi so podrobneje predstavljeni v tabeli 1. Skupno je vprašalnik vseboval 53 vprašanj. Na 43 vprašanj so anketiranke odgovore podajale na petstopenjski lestvici. Štiri vprašanja so bila zaprtega tipa, pri čemer so imele anketiranke na voljo več odgovorov, obkrožile oz. označile pa so odgovor, ki zanje najbolj velja oz. se z njim v največji meri strinjajo. Eno vprašanje je bilo odprtega tipa; v njem so anketiranke navedle, koliko časa je minilo od prvega dogodka nasilja do prijave nasilja pristojnim organom (po leg števila so navedle, ali gre za dneve, tedne, mesece ali za leta). Demografska vprašanja so obsegala starost anketirank, njihovo izobrazbo, zaposlitveni status, ekonomski status in prebivanje.

### 3.2 Vzorec

Ciljno populacijo so predstavljale polnoletne ženske, žrtve nasilja v družini v Sloveniji, v vzorec pa so bile vključene žrtve nasilja v družini, ki so bile med majem in oktobrom 2019 nastanjene v varnih hišah. V varnih hišah, zatočiščih in v kriznih centrih je bilo v letu 2019 nastanjenih skupno vseh 750 uporabnikov; od tega 263 mladoletnih, kar pomeni, da je populacija, ki smo jo naslovili v naši študiji, znatno manjša, ker smo povabili k sodelovanju zgolj polnoletne ženske – najmlajša je bila stara 18 let (Inštitut RS za socialno varstvo [IRSSV], 2020). Skupno je v raziskavi sodelovalo 37 anketirank; prek spletnega portala 1ka.si je na vprašalnik odgovorilo 25 anketirank, ki so bile nastanjene v varnih hišah, 12 izpolnjenih vprašalnikov pa smo prejeli v fizični obliki po pošti. Demografske značilnosti vzorca so predstavljene v tabeli 2.

**Tabela 1:** Predstavitev vsebinskih sklopov vprašalnika

| Vsebinski sklop                                     | Št. indikatorjev | Tip odgovorov                            | Poimenovanje stopenj  |
|---|------------------|--|---|
| Pogostost oblik nasilja                             | 6                | petstopenjska lestvica frekvenc          | nikoli, redko, občasno, pogosto, zelo pogosto                                 |
| Ustreznost ozaveščanja posameznih institucij        | 7                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Ustreznost preventivnega dela posameznih institucij | 7                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Kakovost dela služb pri obravnavi                   | 6                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Razumevanje, ki so ga žrtvam izkazali delavci služb | 6                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Usposobljenost delavcev služb                       | 6                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Profesionalnost delavcev služb                      | 6                | petstopenjska lestvica šolskih ocen      | nezadostno, zadostno, dobro, prav dobro, odlično                              |
| Čas do prijave nasilja                              | 2                | odprti, tristopenjska nominalna lestvica | takoj, takoj ko se je ponovilo, ko je postalo neznosno                        |
| Odločitev za prijavo                                | 1                | tristopenjska nominalna lestvica         | samostojno, nasvet prijateljev ali družinskih članov, nasvet strokovnih služb |
| Vpliv obravnave na naslednjo prijavo                | 1                | petstopenjski semantični diferencial     | sploh ne vpliva (1), zelo močno vpliva (5)                                    |

**Tabela 2:** Demografski podatki

|                                     |   | <i>n</i> | %    |
|-------------------------------------|---|----------|------|
| <b>Starost</b>                      | Do 30 let                               | 5        | 13,5 |
|                                     | 30–40 let                               | 17       | 45,9 |
|                                     | Nad 40 let                              | 15       | 40,6 |
| <b>Izobrazba</b>                    | Dokončana osnovna šola                  | 8        | 21,6 |
|                                     | Srednja šola                            | 20       | 54,1 |
|                                     | Višješolska, visokošolska univerzitetna | 9        | 24,3 |
| <b>Zaposlitveni status</b>          | Zaposlena, samozaposlena                | 18       | 48,6 |
|                                     | Nezaposlena                             | 14       | 37,8 |
|                                     | Upokojenka                              | 5        | 13,5 |
| <b>Ekonomski status<sup>6</sup></b> | Spodnji razred                          | 14       | 37,8 |
|                                     | Spodnji srednji razred                  | 22       | 59,5 |
|                                     | Zgornji srednji razred                  | 1        | 2,7  |
| <b>Okolje prebivanja</b>            | Podeželje, vas                          | 12       | 32,4 |
|                                     | Primestje, manjše mesto                 | 15       | 40,6 |
|                                     | Večje mesto, mestna občina              | 10       | 27,0 |

## 4 Rezultati

V nadaljevanju predstavljamo rezultate po vsebinskih sklopih, kot so bili določeni v vprašalniku. Rezultati so predstavljeni v tabelah, ki prikazujejo povprečne vrednosti (*M*), mediane (*Me*), moduse (*Mo*), standardne odklone (*SO*) in delež odgovorov, ki predstavljajo nizko (oceni 1 in 2) in visoko (oceni 4 in 5) oceno oz. stopnjo strinjanja/zadovoljstva.

V tabeli 3 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj o pogostosti različnih oblik nasilja. Rezultati kažejo, da so bile anketiranke najpogosteje deležne psihičnega nasilja. Pogosto so bile deležne tudi ekonomskega nasilja, fizičnega nasilja in zanemarjanja. Najmanj pogosto pa so bile žrtve zalezovanja in spolnega nasilja.

<sup>6</sup> Postavili smo naslednje vprašanje: Kam bi se samouvrstili glede svojega ekonomskega statusa (obkrožite en odgovor)?

1. Spodnji razred (težko shajam iz meseca v mesec)
2. Spodnji srednji razred (imam dovolj za sprotno življenje, težko kaj prihranim)
3. Zgornji srednji razred (imam dovolj, da lahko prihranim nekaj za prihodnost)
4. Zgornji razred (imam dovolj za investiranje svojih finančnih sredstev)

**Tabela 3:** Pogostost in oblike nasilja, ki so ga doživljale žrtve

| Indikator         | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i>      | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|-------------------|----------|-----------|----------------|-----------|---------------|----------------|
| Psihično nasilje  | 4,54     | 5,00      | 5              | 0,90      | 5,4           | 91,9           |
| Fizično nasilje   | 3,22     | 3,00      | 4              | 1,25      | 27,0          | 48,6           |
| Ekonomsko nasilje | 3,62     | 4,00      | 4              | 1,28      | 16,2          | 67,5           |
| Spolno nasilje    | 2,64     | 3,00      | 1 <sup>a</sup> | 1,29      | 47,2          | 27,7           |
| Zanemarjanje      | 3,08     | 3,00      | 4              | 1,48      | 37,8          | 45,9           |
| Zalezovanje       | 2,95     | 3,00      | 4              | 1,41      | 40,5          | 30,5           |

<sup>a</sup> Obstaja več modusov, prikazan je najnižji.

V tabeli 4 prikazujemo rezultate odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale ustreznost dela organov oz. organizacij v Sloveniji na področju ozaveščanja o nasilju v družini. Glede ozaveščanja o problematiki nasilja v družini so anketiranke najslabše ocenile delo vlade oz. pristojnih ministrstev. Največ anketirank je tako delo vlade oz. pristojnih ministrstev glede ozaveščanja o problematiki nasilja v družini ocenilo z oceno nezadostno, skupno pa je bilo z njihovim delom na tem področju nezadovoljnih 57,7 odstotka anketirank. Anketiranke so ozaveščanje medijev glede problematike nasilja v družini ocenile z oceno dobro ( $M = 3,12$ ). Podobno oceno so namenile tudi zdravstvenim ustanovam ( $M = 3,15$ ). Policijo in centre za socialno delo je največ anketirank ocenilo z oceno prav dobro, nevladne organizacije pa z oceno odlično.

organov oz. organizacij na področju preprečevanju nasilja v družini. Anketiranke so prav tako najslabše ocenile delo vlade oz. pristojnih ministrstev. Mnenje glede dela sodišč pa je zelo neenotno. Rezultati kažejo, da je bilo 47,2 odstotka anketirank z delom sodišč zadovoljnih, 30,6 odstotka pa nezadovoljnih. Sodišče smo v študiji uporabili kot generični pojem, čeprav je treba poudariti, da je za obravnavo nasilja v družini pristojno sodišče, ki odloča v kazenskem (nasilje kot kaznivo dejanje), v nepravdnem postopku (ukrepi po ZPND, 2008) in tudi v pravdnem postopku (razvezni postopki). Gre torej za različne oddelke rednih sodišč. Ker tega v vprašalniku nismo podrobneje opredelili, se je pri interpretaciji odgovorov treba zavedati te omejitve. Z delom policije na omenjenem področju je bila zadovoljna polovica anketirank. Anketiranke so bile najbolj zadovoljne z delom centrov za socialno delo in delom nevladnih

**Tabela 4:** Ocena ustreznosti dela organizacij na področju ozaveščanja

| Indikator                       | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i>      | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|---------------------------------|----------|-----------|----------------|-----------|---------------|----------------|
| Vlada oz. pristojna ministrstva | 2,31     | 2,00      | 1              | 1,16      | 57,7          | 15,3           |
| Mediji                          | 3,12     | 3,00      | 2 <sup>a</sup> | 0,98      | 35,3          | 41,1           |
| Policija                        | 3,44     | 4,00      | 4              | 1,13      | 29,4          | 52,9           |
| Centri za socialno delo         | 3,68     | 4,00      | 4              | 1,23      | 16,2          | 62,2           |
| Šole                            | 3,29     | 3,00      | 2              | 1,18      | 31,4          | 42,9           |
| Nevladne organizacije           | 3,64     | 4,00      | 5              | 1,17      | 24,2          | 57,6           |
| Zdravstvene ustanove            | 3,15     | 3,00      | 3              | 1,02      | 29,4          | 29,4           |

<sup>a</sup> Obstaja več modusov, prikazan je najnižji.

V tabeli 5 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale ustreznost dela

organizacij, delo zdravstvenih ustanov pri preprečevanju nasilja v družini pa so anketiranke ocenile najbližje oceni dobro.



**Tabela 5:** Ocena ustreznosti dela organizacij na področju preprečevanja nasilja v družini

| Indikator                       | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|---------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| Vlada oz. pristojna ministrstva | 2,40     | 2,00      | 3         | 1,13      | 53,3          | 16,7           |
| Policija                        | 3,50     | 3,50      | 3         | 1,21      | 16,7          | 50,0           |
| Sodišča                         | 3,28     | 3,00      | 5         | 1,39      | 30,6          | 47,2           |
| Centri za socialno delo         | 3,86     | 4,00      | 4         | 1,13      | 11,1          | 69,4           |
| Nevladne organizacije           | 3,85     | 4,00      | 4         | 0,97      | 9,1           | 63,6           |
| Zdravstvene ustanove            | 3,24     | 3,00      | 3         | 1,01      | 21,2          | 36,4           |

V tabeli 6 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale splošno kakovost dela uslužbencev organov ali organizacij pri obravnavi njihovega primera nasilja v družini. Anketiranke so najslabše ocenile delo sodnikov (pri tem je treba upoštevati omejitev, ki smo jo pojasnili pri prejšnji tabeli), najbolj pa so ocenile delo uslužbencev varnih hiš. Sledijo člani nevladnih organizacij, socialni delavci, policisti in zdravstveni delavci. Kljub temu pa velja omeniti, da so delo vseh služb na splošno anketiranke ocenile z visokimi ocenami; največ anketirank je z oceno odlično ocenilo delo policistov, socialnih delavcev, uslužbencev varnih hiš in članov nevladnih organizacij, zdravstveni delavci in sodniki pa so največkrat prejeli oceno prav dobro.

V tabeli 7 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale stopnjo razumevanja njihove situacije, ki so jo izkazali uslužbenci organov ali organizacij pri obravnavi njihovega primera nasilja v družini. Anketiranke so na splošno ocenile, da so jih prvi posredovalci in ostali strokovnjaki razumeli v dani situaciji. Najslabše so ocenile razumevanje sodnikov, največ, 93,3 odstotka anketirank, je bilo zadovoljnih z razumevanjem, ki so ga izkazali uslužbenci varnih hiš. Iz rezultatov je razvidno, da so anketiranke razumevanje prav vseh organov oz. organizacij največkrat ocenile z najvišjo oceno.

**Tabela 6:** Ocena dela služb ob obravnavi

|                             | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|-----------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| Policisti                   | 3,77     | 4,00      | 5         | 1,37      | 22,9          | 65,7           |
| Socialni delavci            | 4,03     | 4,00      | 5         | 1,23      | 11,1          | 75,0           |
| Zdravstveni delavci         | 3,68     | 4,00      | 4         | 1,19      | 19,4          | 64,5           |
| Sodniki                     | 3,56     | 4,00      | 4         | 1,31      | 22,2          | 62,9           |
| Uslužbenci varne hiše       | 4,59     | 5,00      | 5         | 0,73      | 0             | 86,2           |
| Člani nevladnih organizacij | 4,13     | 4,00      | 5         | 1,04      | 12,5          | 79,2           |

**Tabela 7:** Ocena razumevanja, ki so ga strokovnjaki izkazali žrtvini situaciji

|                                    | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| <b>Policisti</b>                   | 3,97     | 5,00      | 5         | 1,29      | 20,6          | 67,6           |
| <b>Socialni delavci</b>            | 4,00     | 5,00      | 5         | 1,31      | 13,9          | 69,4           |
| <b>Zdravstveni delavci</b>         | 3,86     | 4,00      | 5         | 1,15      | 35,7          | 64,3           |
| <b>Sodniki</b>                     | 3,79     | 4,00      | 5         | 1,29      | 20,8          | 62,5           |
| <b>Uslužbenci varne hiše</b>       | 4,73     | 5,00      | 5         | 0,69      | 3,3           | 93,3           |
| <b>Člani nevladnih organizacij</b> | 4,27     | 5,00      | 5         | 1,08      | 13,6          | 81,8           |

V tabeli 8 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale usposobljenost uslužbencev organov ali organizacij pri obravnavi njihovega primera nasilja v družini. Anketiranke so najslabše ocenile

sorazmerno visoke ocene z vidika zaznane usposobljenosti, saj so bili z izjemo zdravstvenih delavcev vsi najpogosteje ocenjeni z oceno odlično.

**Tabela 8:** Ocena usposobljenosti služb pri obravnavi primera

|                                    | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| <b>Policisti</b>                   | 3,74     | 4,00      | 5         | 1,36      | 25,7          | 62,9           |
| <b>Socialni delavci</b>            | 4,06     | 5,00      | 5         | 1,24      | 14,3          | 74,2           |
| <b>Zdravstveni delavci</b>         | 3,81     | 4,00      | 4         | 1,11      | 19,4          | 67,7           |
| <b>Sodniki</b>                     | 3,70     | 4,00      | 5         | 1,38      | 25,9          | 62,9           |
| <b>Uslužbenci varne hiše</b>       | 4,66     | 5,00      | 5         | 0,78      | 6,3           | 93,8           |
| <b>Člani nevladnih organizacij</b> | 4,17     | 4,00      | 5         | 1,03      | 13,0          | 82,6           |

usposobljenost sodnikov, kjer je zaznati tudi največji standardni odklon, in policistov, najbolje pa uslužbence varnih hiš. Na splošno so vsi uslužbenci organov oz. organizacij prejeli

V tabeli 9 so predstavljeni rezultati odgovorov na sklop vprašanj, v katerem so anketiranke ocenjevale profesionalnost uslužbencev organov ali organizacij pri obravnavi njihovega

**Tabela 9:** Ocena profesionalnosti služb pri obravnavi primera

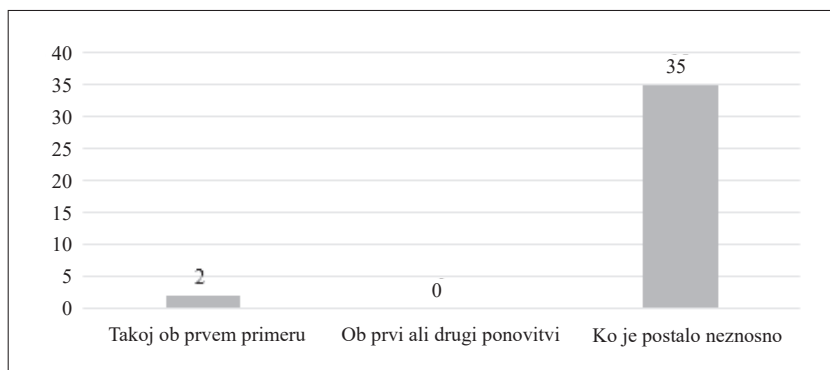
|                                    | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % nizka ocena | % visoka ocena |
|------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|
| <b>Policisti</b>                   | 3,58     | 4,00      | 5         | 1,39      | 30,3          | 54,5           |
| <b>Socialni delavci</b>            | 3,97     | 4,00      | 5         | 1,20      | 14,3          | 70,3           |
| <b>Zdravstveni delavci</b>         | 3,62     | 4,00      | 4         | 1,17      | 19,2          | 57,7           |
| <b>Sodniki</b>                     | 3,73     | 4,00      | 5         | 1,22      | 19,2          | 61,5           |
| <b>Uslužbenci varne hiše</b>       | 4,55     | 5,00      | 5         | 0,91      | 6,9           | 86,2           |
| <b>Člani nevladnih organizacij</b> | 4,09     | 4,00      | 5         | 1,11      | 9,1           | 77,3           |

primera nasilja v družini. Rezultati so podobni ocenam usposobljenosti. Anketiranke so najslabše ocenile policiste (kjer je mogoče opaziti tudi največji standardni odklon), najbolje pa uslužbenca varnih hiš. Uslužbencem varnih hiš po povprečni vrednosti sledijo člani nevladnih organizacij, socialni delavci, sodniki in zdravstveni delavci. Anketiranke so največkrat ocenile profesionalnost uslužbencev vseh naštetih organov oz. organizacij z oceno odlično, razen zdravstvenih delavcev, ki so največkrat prejeli oceno prav dobro.

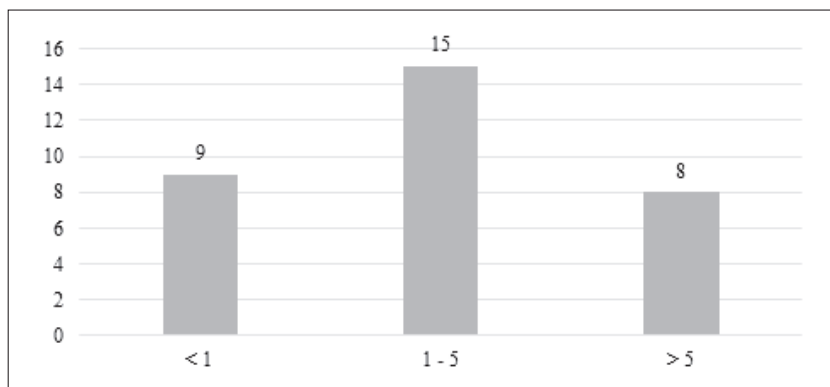
V zadnjih vsebinskih sklopih smo želeli ugotoviti še nekatere okoliščine, povezane z odločitvijo žrtev za prijavo nasilja v družini. Čas, ki je potekel od prvega incidenta do prijave nasilja v družini policiji, smo merili z dvema merama. S prvo

mero smo ugotovili, da so anketiranke poiskale pomoč šele po tem, ko je situacija postala neznosna (94,6 odstotka). Takoj po tem, ko se je zgodil prvi primer nasilja, je poiskalo pomoč 5,4 odstotka anketirank. Nobena izmed anketirank nasilja v družini ni prijavila ob prvi ali drugi ponovitvi (graf 1).

Z drugo mero pa smo ugotovili, da je največ anketirank prijavilo nasilje v obdobju med prvim in petim letom od prvega dogodka nasilja (46,9 odstotka), v enem letu od prvega dogodka nasilja je podalo prijavo 28,1 odstotka anketirank. Četrtnina anketirank je prijavo podala po več kot petih letih od prvega dogodka nasilja (graf 2). Iz tega lahko razberemo, da je za največ anketirank nasilje postalo neznosno med prvim in petim letom izpostavljenosti.



Graf 1: Čas do prijave glede na znosnost



Graf 2: Čas do prijave v letih

Največ anketirank je poročalo, da so se za prijavo nasilja odločile same (43,2 odstotka). Druga največja skupina anketirank (35,1 odstotka) se je za prijavo odločila zatem, ko so jim prijavo nasilja svetovali prijatelji, znanci ali družinski člani, medtem ko je 21,6 odstotka anketirank prijavo izvedlo zaradi nasveta strokovnjakov oz. uslužbencev določenih institucij, ki so izvedeli za nasilje.

Pri zadnjem vprašanju so na lestvici od *sploh ne vpliva* do *zelo močno vpliva* anketiranke odgovorile še na vprašanje, kako močno vpliva odnos služb pri obravnavi njihovega primera na odločitev za prijavo nasilja ob ponovni viktimizaciji. Kar 67,6 odstotka anketirank je ocenilo, da odnos prvih posredovalcev in ostalih strokovnjakov močno vpliva na odločitev za prijavo nasilja pri morebitnem ponovnem dogodku. Pri tem velja poudariti, da je bila najvišja vrednost izbrana največkrat (tabela 10).

**Tabela 10:** Vpliv obravnave na naslednjo prijavo nasilja v družini

|                 | <i>M</i> | <i>Me</i> | <i>Mo</i> | <i>SO</i> | % odgovorov 1 in 2 | % odgovorov 4 in 5 |
|-----------------|----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|--------------------|
| Vpliv obravnave | 4,11     | 5,00      | 5         | 1,31      | 15,2               | 67,6               |

## 5 Razprava

Izsledki naše raziskave so pokazali, da so bile anketiranke od vseh oblik nasilja največkrat deležne psihičnega nasilja. Tej vrsti nasilja po pogostosti sledijo ekonomsko nasilje, fizično nasilje, zanemarjanje in zalezovanje, medtem ko je bilo najmanj pogosto spolno nasilje. Ekonomsko nasilje je torej druga najpogostejša oblika nasilja, kar je smiselno, saj je velika večina anketirank navedla, da se glede svojega ekonomskega statusa uvršča v spodnji razred ali v spodnji srednji ekonomski razred. Če primerjamo izsledke naše raziskave z raziskavo, opravljeno v Sloveniji pred več kot dobrim desetletjem, lahko ugotovimo, da obstajajo nekatere vzporednice in da je stanje še vedno zelo primerljivo. Izsledki raziskave Leskošek et al. (2010) so namreč prav tako pokazali, da so žrtve nasilja najpogosteje doživljale psihično nasilje ter da sta med pogostimi tudi fizično in premoženjsko nasilje. Obe raziskavi kažeta tudi, da je spolno nasilje najmanj pogosto. Tudi raziskava FRA (2014a) ugotavlja, da je psihično nasilje izjemno razširjeno, saj navaja, da je 43 odstotkov žensk že doživelo vsaj eno izmed oblik psihičnega nasilja.

Skrb vzbujajoča je ugotovitev, da je velika večina anketirank v naši raziskavi prijavi nasilje pristojnim organom šele po tem, ko je situacija postala nezno. Podrobneje podatki kažejo, da je kar četrtina anketirank prijavo podala po več kot

petih letih od prvega dogodka nasilja. Sklepamo lahko, da žrtve s prijavo nasilja oklevajo in se za to potezo pogosto dolgo časa ne odločijo, kar je skladno z ugotovitvami drugih raziskav (npr. FRA, 2014a; Leskošek et al., 2010). Glede na izsledke naše raziskave so se za prijavo nasilja pristojnim organom anketiranke največkrat odločile same in ne na podlagi posveta s strokovnjaki oz. z uslužbenci pristojnih ustanov. Organi oz. organizacije bi morali zato dajati večji poudarek obveščanju (potencialnih) žrtev, kam se lahko obrnejo po pomoč oz. svetovanje ob nasilju v družini, upoštevati pa bi morali tudi dolžnost prijave, kot izhaja iz določil ZPND (2008). Anketiranke so delo vlade oz. pristojnih ministrstev pri ozaveščanju o problematiki nasilja pa tudi pri preprečevanju nasilja izmed vseh organov oz. organizacij ocenile najslabše, iz česar lahko sklepamo, da žrtve nasilja strateške dejavnosti na omenjenem področju ocenjujejo kot manj učinkovite in da bi bile v tem kontekstu potrebne izboljšave.

Ugotovitve naše raziskave se ujema tudi z ugotovitvami raziskave Hickman in Simpson (2003), ki sta proučili, kako žrtvino dožemanje vedenja policistov vpliva na poznejšo prijavo policiji ob ponovni viktimizaciji. Ugotovili sta, da so se žrtve nasilja v družini, če je policija kot prvi posredovalec ukrepala skladno z njihovimi pričakovanji glede nudene pomoči, ob ponovni viktimizaciji pogosteje spet obrnile na policijo. Tudi izsledki naše raziskave kažejo, da obravnava prvih posredovalcev in ostalih strokovnjakov pomembno vpliva na morebitno naslednjo prijavo nasilja. Večina anketirank je namreč ocenila, da odnos služb ob prijavi nasilja zelo močno vpliva na odločitev glede prijave nasilja pri morebitni ponovni viktimizaciji, kar slikovito prikazuje, kako pomemben je odnos, ki ga strokovnjaki razvijejo do žrtev.

Žrtve nasilja v družini so bile z delom različnih služb pri obravnavi njihovega primera na splošno zadovoljne, kar je gotovo spodbudna ugotovitev. Anketiranke so najbolje ocenile delo uslužbencev varnih hiš in članov nevladnih organizacij, nekoliko manj delo uslužbencev centrov za socialno delo, policistov in zdravstvenih delavcev, najslabše pa so ocenile delo sodnikov, pri čemer ponavljamo opozorilo, da anketirank nismo spraševali o vrsti sodišč, ki so jih ocenjevale, zato je treba to oceno upoštevati s to omejitvijo. Tudi izsledki raziskave Lobnikar et al. (2013) so pokazali podobno; žrtve nasilja v družini so ob prijavi le-tega najboljše ocenile delo

nevladnih organizacij, centrov za socialno delo in policije, najslabše pa sodišča. Tudi Leskošek et al. (2010) v raziskavi ugotavljajo, da so bile žrtve nasilja z delom policije, centrov za socialno delo in z zdravstvenimi službami večinoma zadovoljne; okoli polovica žrtev je bila z njimi zadovoljna. Anketiranke so v naši raziskavi delo omenjenih služb sicer ocenile precej bolje. Prav tako ugotavljamo, da je bilo manj nezadostnih ocen dela kot v raziskavi Leskošek et al. (2010), kar lahko kaže na pozitivne spremembe oziroma izboljšave v zadnjih letih na tem področju.

Tudi pri oceni razumevanja, ki so ga zaposleni različnih služb izkazali žrtvam, so anketiranke najboljše ocenile uslužbenke varnih hiš, najslabše pa sodnike. Glede na ugotovitev, da je največ anketirank ocenilo razumevanje vseh strokovnjakov z najvišjo oceno, lahko trdimo, da razumejo stisko žrtev in njihov položaj v takšni situaciji. Nadalje smo ugotovili, da žrtve nasilja v družini menijo, da so prvi posredovalci in ostali strokovnjaki za svoje delo dobro usposobljeni. Največ anketirank je usposobljenost prav vseh prvih posredovalcev razen zdravstvenih delavcev ocenilo z najvišjo oceno. Tudi profesionalnost oz. strokovnost so anketiranke najboljše ocenile pri uslužbencih varnih hiš, zanimiv pa je podatek, da so glede profesionalnosti anketiranke najslabše ocenile policiste, kar kaže na to, da obstaja prostor za izboljšave pri izpolnjevanju pričakovanj žrtev. Raziskava Robinsona in Strohina (2005) je na primer pokazala, da so žrtve, če pričakujejo in tudi prejmejo določen odziv policistov, bistveno bolj zadovoljne, kot če policisti ne izpolnijo teh pričakovanj. Prav tako pomembna ugotovitev njune raziskave je tudi, da so žrtve nasilja v družini precej bolj zadovoljne s policijo, če policisti kažejo zaskrbljenost, sočutje in spoštovanje. Tudi naša raziskava potrjuje takšne rezultate.

Glede na predstavljene izsledke lahko sklenemo, da prvi posredovalci večinoma uspešno naslavlajo problematiko, izkazujejo ustrezen odnos do žrtev in izpolnjujejo svoje odgovornosti, ki jih imajo pri njihovi obravnavi. Vendar pa so dejavnosti, ki bi spodbudile žrtve do te faze manj učinkovite. Tako je opaziti prostor za izboljšave predvsem na področju ozaveščanja in preprečevanja, kjer bi morali vlada in mediji okrepiti svoje dejavnosti. S sočasno krepitvijo usposobljenosti in profesionalnosti zdravstvenega osebja ter policistov bi lahko prispevali k dvigu zaupanja v sisteme pomoči in zmanjševanju temnega polja. Ta zagotovo ostaja velik izziv za prihodnost.

## 5.1 Uporabnost raziskave in njene omejitve

Izvedena raziskava se razlikuje od dozdajšnjih raziskav v dveh glavnih vidikih. Prvič, gre za eno izmed redkih raziskav, ki je bila opravljena na vzorcu žrtev nasilja v družini v Sloveniji, in eno izmed redkih raziskav v svetu, ki je bila oprava-

vljena na vzorcu žrtev, ki so nastanjene v varnih nastanitvah. Z raziskavo smo pridobili povratne informacije o ustreznosti dela od oseb, ki imajo dejanske izkušnje z obravnavo prvih posredovalcev in drugih služb. To omogoča pridobitev realne slike o kakovosti obravnave in zadovoljstva žrtev ter hkrati primerljivost izsledkov z drugimi raziskavami. Drugič, raziskava je osredinjena na analizo zaznave dela večjega števila prvih posredovalcev. Večina dozdajšnjih raziskav je namreč proučevala samo odnos med žrtvami nasilja v družini in policisti ter centri za socialno delo, naša raziskava pa je poleg policistov v raziskavi zajela tudi zdravstvene delavce, sodnike, uslužbenke varnih hiš, člane nevladnih organizacij in druge organe oz. organizacije, ki delujejo na področju nasilja v družini. Tako smo dobili bolj celostno sliko o stališčih žrtev glede dela različnih strokovnjakov ob obravnavi nasilja v družini.

Glede na ugotovitev, da je kakovost obravnave žrtev nasilja v družini bistvena za morebitno naslednjo prijavo nasilja, so izsledki raziskave uporabni za načrtovanje izboljšav dela strokovnjakov v smeri spodbujanja pripravljenosti žrtev prijaviti viktimizacijo, izpostaviti pa bi bilo treba tudi okrepitev zavedanja dolžnosti prijave zaznanega nasilja v družini, saj še vedno prihaja do odstopanj na tem področju (Lobnikar, 2022). Ugotovitve so lahko uporabne pri strateškem načrtovanju dejavnosti pristojnih državnih institucij, novinarjem pri medijskem poročanju o nasilju v družini in drugim pri načrtovanju programov pomoči. Prvi posredovalci in ostali strokovnjaki, ki sodelujejo pri obravnavi primerov nasilja v družini, bi morali delovati v smeri zadovoljstva žrtev nasilja v družini z njihovo obravnavo, saj to lahko pripomore k večjemu poročanju o nasilju. Treba je tudi bolj izpostaviti problematiko nasilja v družini in organe, pri katerih lahko žrtve nasilja v družini poiščejo pomoč. Izsledki raziskave so tako lahko podlaga tudi za izboljšave učinkovitosti ozaveščanja javnosti pa tudi žrtev nasilja o tovrstni problematiki.

Naša raziskava ima nekatere omejitve, ki jih je treba upoštevati pri interpretaciji rezultatov. Kažejo se predvsem v majhnem vzorcu anketirank. V raziskavi so namreč sodelovale samo anketiranke, ki so bile nastanjene v varnih hišah, celotna raziskava pa temelji na vzorcu 37 žrtev nasilja v družini, zaradi česar je potrebna previdnost pri posploševanju ugotovitev. Poleg tega pri izpolnjevanju vprašalnikov zaradi tajnosti lokacij varnih hiš nismo bili osebno prisotni, kar pomeni, da nismo imeli vpogleda v okoliščine izpolnjevanja vprašalnikov. Skladno s tem obstaja tveganje, da so se pri izpolnjevanju pojavila nerazumevanja vprašanj ali druge okoliščine, ki bi vplivale na zanesljivost in veljavnost rezultatov. Prav tako pa je treba upoštevati omejitve, da v vprašalniku nismo spraševali o vrsti sodišč, s katerimi so imele opravke anketiranke, kar smo pojasnili že pri interpretaciji rezultatov.



## 6 Zaključek

Nasilje v družini je izjemno razširjen družbeni problem, njegovo naslavljanje in upravljanje pa spremljajo številni izzivi. Gre za problematiko, ki velikokrat ostane prikrita in zasebna, ocenjevanje pojavnosti in razširjenosti nasilja v družini pa je zato oteženo. Predhodne raziskave ugotovljajo, da je stopnja pripravljenosti žrtev prijavljati nasilje nizka in da žrtve nasilja s prijavo dolgo odlašajo (Birdsey in Snowball, 2013; European Institute for Gender Equality, 2017; FRA, 2014a; Leskošek et al., 2010). Žrtve nasilja v družini menijo, da je obravnava prvih posredovalcev bistvena za pripravljenost žrtev poročati o nasilju, če se nasilje ponovi (Hickman in Simpson, 2003; Johnson, 2007). Skladno s tem smo v pričujočem prispevku preverili, ali to velja tudi za žrtve nasilja v Sloveniji, ugotovili, kako žrtve ocenjujejo odnos prvih posredovalcev, in proučili dejavnike, ki so povezani z žrtvino oceno dela policistov pri obravnavi njihovega primera nasilja v družini. Na podlagi izvedene raziskave smo ugotovili, da žrtve nasilja v družini ocenjujejo, da sta bila odnos in odziv strokovnjakov med obravnavo ustrezna in strokovna, da izkušnje z obravnavo ob prijavi po mnenju žrtev nasilja v družini vplivajo na njihovo pripravljenost prijavljanja in poročanja dogodkov ob ponovni viktimizaciji. Kljub spodbudnim ugotovitvam glede kakovostne obravnave, ki so jo žrtve deležne ob prijavi in nadaljnji obravnavi z vidika zagotovitve osebne in socialne varnosti, pa izsledki osvetljujejo tudi nekatera področja za možne izboljšave v prihodnje. Te se kažejo predvsem v izboljševanju odnosa do problematike na sistemski ravni in v splošni javnosti.

Področje odzivanja na nasilje v družinskem okolju je zaradi omenjenih izzivov fenomen, ki doživlja ogromno raziskovalne pozornosti. Najnovejše raziskave kažejo, da imamo na tem področju vzpostavljene solidne mednarodne standarde (Bradley et al., 2020; Herbinger, Neunkirchner in Leonhardmair, 2020), pa tudi policije in ostali prvi posredovalci v različnih državah imajo dovolj pooblastil, da se lahko uspešno odzovejo na prijavo nasilja. Pri tem je ključno usklajeno delovanje teh institucij (Delpeuch in Bonnet, 2021), predvsem pa njihova usposobljenost za koordinirano delovanje – zgolj tako je namreč mogoče doseči sinergične učinke, ki rezultirajo v učinkoviti in uspešni pomoči žrtvam nasilja v družini. Tako v naši raziskavi kot pri pregledu raziskovalnih ugotovitev domačih in tujih avtorjev smo spoznali, da če želimo doseči optimizirano preprečevanje in odzivanje na nasilje v družini, je nujno učinkovito sodelovanje prvih posredovalcev, ki izhaja iz skupnega in enotnega razumevanja nasilja v družini (Pfleiderer in Juszczak, 2021a). Pri tem pa velja poudariti načelo »o njih nič brez njih«, kajti glas žrtev je še kako pomemben pri usposabljanju slehernega od strokovnjakov in načrtovanju odzivanja na pojav nasilja v družini. Šele takrat,

ko bodo prvi posredovalci in ostali strokovnjaki, ki so del mehanizmov pomoči, razumeli tudi potrebe in ocene žrtev nasilja v družini, ko bodo razumeli njihovo družbeno konstrukcijo realnosti, jim bodo lahko zavzeto pomagali.

## Literatura

1. Apsler, R., Cummins, M. in Carl, S. (2003). Perceptions of the police by female victims of domestic partner violence. *Violence Against Women*, 9(11), 1318–1335. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1177/1077801203255554>
2. Birdsey, E. in Snowball, L. (2013). *Reporting violence to police: A survey of victims attending domestic violence services*. Crime and Justice Statistics: Bureau Brief (issue paper no. 91). New South Wales: NSW Bureau of Crime Statistics and Research. Pridobljeno na <https://apo.org.au/node/37075>
3. Bradley, L., Brooks-Hayes, O., Burman, M., Bonnet, I., Cuillerdier, F., Delpeuch, T. et al. (2020). *Country reports and cross-national comparison on the implementation of international norms and national best practices of frontline responders*. IMPRODOVA Consortium – Deutsche Hochschule der Polizei. Pridobljeno na [https://www.improdova.eu/pdf/IMPRODOVA\\_D2.2\\_Norms\\_and\\_Best\\_Practices\\_of\\_Frontline\\_Responders.pdf?m=1585673378&](https://www.improdova.eu/pdf/IMPRODOVA_D2.2_Norms_and_Best_Practices_of_Frontline_Responders.pdf?m=1585673378&)
4. Delpeuch, T. in Bonnet, F. (2021). Inter-agency cooperation and coordination: The characteristics of a »good partnership« against domestic violence. V B. Lobnikar, C. Vogt in J. Kersten (ur.), *Improving Frontline Responses to Domestic Violence in Europe* (str. 63–80). Maribor: University of Maribor Press.
5. Domiter Protner, K. (2011). Vloga šole pri prepoznavanju izpostavljenosti otrok nasilju v družini. *Socialno delo*, 50(5), 317–327.
6. Domiter Protner, K. (2013). Pregled raziskovanja nasilja nad otroki v družini v Sloveniji od 19. stoletja do danes. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 64(1), 53–62.
7. European Institute for Gender Equality. (2017). *Combating violence against women: Slovenia*. Vilnius: European Institute for Gender Equality. Pridobljeno na <https://eige.europa.eu/publications/combating-violence-against-women-slovenia>
8. European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2014a). *Violence against women: an EU-wide survey. Main results report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Pridobljeno na [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf)
9. European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2014b). *Violence against women: an EU-wide survey- Survey methodology, sample and fieldwork Technical report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Pridobljeno na [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-technical-report-1\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-technical-report-1_en.pdf)
10. Fagerlund, M. in Houtsonen, J. (2019). *Map of available data on domestic violence. IMPRODOVA report*. Pridobljeno na <https://improdova.eu/pdf/Map-of-Available-Data-on-Domestic-Violence.pdf?m=1555573584&>
11. Filipčič, K. (2002). *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex.
12. Grabrijan, B. (2010). Materinski domovi in varne hiše 17 let po ustanovitvi. *Socialno delo*, 49(1), 21–33. Pridobljeno na [https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Materinski\\_URN\\_NBN\\_SI\\_DOCFFAKYPOG.pdf/2019013017133510/](https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Materinski_URN_NBN_SI_DOCFFAKYPOG.pdf/2019013017133510/)

13. Herbinge, P. L., Neunkirchner, M. in Leonhardmair, N. (2020). European legislation to fight domestic violence: Variance within translation of international policy to national level. *European Law Enforcement Research Bulletin*, (20), 141–154. Pridobljeno na <http://bulletin.cepol.europa.eu/index.php/bulletin/article/view/415/339>
14. Hickman, L. in Simpson, S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law & Society Review*, 37(3), 607–634.
15. Houtsonen, J. (2020). Policing domestic violence: Strategy, competence, training. *European Law Enforcement Research Bulletin*, (19), 135–151. Pridobljeno na <https://bulletin.cepol.europa.eu/index.php/bulletin/article/view/417/318>
16. Inštitut RS za socialno varstvo (IRSSV). (2020). *Spremljanje izvajanja socialnovarstvenih programov v letu 2019, končno poročilo*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Pridobljeno na [https://irsv.si/wp-content/uploads/2021/10/SVP\\_koncno\\_29.5.2020\\_pop2.pdf](https://irsv.si/wp-content/uploads/2021/10/SVP_koncno_29.5.2020_pop2.pdf)
17. Johnson, I. M. (2007). Victims' perceptions of police response to domestic violence incidents. *Journal of Criminal Justice*, 35(5), 498–510. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.07.003>
18. Kazenski zakonik (KZ-1) (2012, 2016, 2015, 2016, 2017, 2020, 2021). *Uradni list RS*, (50/12, 6/16, 54/15, 38/16, 27/17, 23/20, 91/20, 95/21, 186/21).
19. *Konvencija Sveta Evrope o preprečevanju in boju proti nasilju nad ženskami in nasilju v družini*. (2011). Council of Europe Treaty Series – No. 120. Istanbul: Svet Evrope. Pridobljeno na <https://rm.coe.int/1680462542>
20. Kopčavar Guček, N. (2015). Postopki ob razkritju žrtev nasilja v družini. V J. Šimens (ur.), *Prepoznavna in obravnava žrtev nasilja v družini: priručnik za zdravstveno osebje* (str. 83–88). Ljubljana: Zdravniška zbornica Slovenije.
21. Kordič, B. (2007). Etiologija, dinamika in posledice nasilja v družini. *Socialna pedagogika*, 11(4), 429–452.
22. Koster, N. N., Van der Leun, J. P. in Kunst M. J. (2018). Crime victims' evaluations of procedural justice and police performance in relation to cooperation: a qualitative study in the Netherlands. *Policing and society*, 30(3), 225–240. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1502290>
23. Leskošek, V., Urek, M. in Zaviršek, D. (2010). *Nacionalna raziskava o nasilju v zasebni sferi in partnerskih odnosih*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo.
24. Lobnikar, B. (2022). Izboljšanje odzivanja prvih posredovalcev na nasilje v družini – pomen celovitega in večagencijskega pristopa. V M. Modic, B. Flander, B. Lobnikar in T. Pavšič Mrevlje (ur.), *Dnevi varstvoslovja 2022: Zbornik povzetkov* (str. 6). Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba. Pridobljeno na <http://press.um.si/index.php/ump/catalog/book/683>
25. Lobnikar, B., Fišer, L. in Ogulin, J. (2013). Analiza zadovoljstva žrtev nasilja v družini z odzivom državnih organov in nevladnih organizacij ob prijavi nasilja. V T. Pavšič Mrevlje in I. Areh (ur.), *14. slovenski dnevi varstvoslovja: Zbornik povzetkov* (str. 11). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
26. Lobnikar, B., Vogt, C. in Kersten, J. (2021b). Roadmap towards an integrated European response to domestic violence. V B. Lobnikar, C. Vogt in J. Kersten (ur.), *Improving frontline responses to domestic violence in Europe* (str. 329–342). Maribor: University of Maribor Press.
27. Lobnikar, B., Vogt, C. in Kersten, J. (ur.). (2021a). *Improving frontline responses to domestic violence in Europe*. Maribor: University of Maribor Press.
28. Matko, K. in Horvat, D. (2016). *Kako poročati o nasilju v družini in o nasilju nad ženskami: Priručnik za medije*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja. Pridobljeno na <https://razsodisce.org/wp-content/uploads/2016/12/PriroC4%8Dnik-Kako-poroC4%8Dati-o-nasilju-v-druC5%BEini.pdf>
29. Merriam-Webster dictionary. (n. d.). *First responder*. Pridobljeno na <https://www.merriam-webster.com/>
30. Ministrstvo za notranje zadeve RS (MNZ RS). (2020). *Letno poročilo o delu policije 2019*. Ljubljana: MNZ RS. Pridobljeno na [https://www.policija.si/images/stories/Statistika/LetnaPorocila/PDF/LetnoPorocilo2019\\_popr.pdf](https://www.policija.si/images/stories/Statistika/LetnaPorocila/PDF/LetnoPorocilo2019_popr.pdf)
31. Mušič, T. (2010). Kratak prikaz stanja in aktivnosti policije pri preprečevanju in preiskovanju kaznivih dejanj na področju nasilja v družini. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Nasilje v družini: kazensko pravni, kriminalistični in kriminološki problemi* (str. 45–70). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
32. Najrajter, D. (2010). Možnosti in okviri dopustnosti delovanja izobraževalnih institucij pri odkrivanju in preprečevanju nasilja v družini. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Nasilje v družini: kazensko pravni, kriminalistični in kriminološki problemi* (str. 131–146). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
33. Pfeleiderer, B. in Juszczyk, P. (2021a). Recommendations for an innovative gender-sensitive training and education for various frontline responder groups. V B. Lobnikar, C. Vogt. in J. Kersten, (ur.), *Improving frontline responses to domestic violence in Europe* (str. 319–328). Maribor: University of Maribor Press.
34. Pfeleiderer, B. in Juszczyk, P. (2021b). Development of a training platform on domestic violence. V B. Lobnikar, C. Vogt. in J. Kersten (ur.), *Improving frontline responses to domestic violence in Europe* (str. 297–318). Maribor: University of Maribor Press.
35. Pfeleiderer, B. in Sondern, L. (2021). The challenge of involving medical doctors as important frontline responders in fighting domestic violence. *European Law Enforcement Research Bulletin*, (21), 141–150. Pridobljeno na <https://bulletin.cepol.europa.eu/index.php/bulletin/article/view/414>
36. Podreka, J., Filipčič, K. in Antić Gaber, M. (2017). *Bila si tisto, kar je molčalo*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
37. Podreka, J. in Antić Gaber, M. (2019). Femicid. *Annales*, 29(1), 1–14.
38. Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini. (2009). *Uradni list RS*, (31/09, 42/17).
39. Primc, T., Lobnikar, B. in Prislan, K. (2022). Večdeležniško odzivanje na nasilje nad starostniki – pomen delovanja civilne družbe. V M. Modic, B. Flander, B. Lobnikar in T. Pavšič Mrevlje. (ur.), *Dnevi varstvoslovja 2022: Zbornik povzetkov* (str. 48). Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba. Pridobljeno na <http://press.um.si/index.php/ump/catalog/book/683>
40. Reaves, B. (2017). *Police response to domestic violence, 2006–2015*. Pridobljeno na <https://bjs.ojp.gov/content/pub/pdf/prdv0615.pdf>
41. Robinson, A. L. in Strohshine, M. S. (2005). The importance of expectation fulfillment on domestic violence victims' satisfaction with the police in the UK. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 28(2), 301–320. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1108/13639510510597924>
42. Selič, P. (2010). Dejavno odkrivanje in pogostnost nasilja v družini: Podatki in osnova za sodelovanje med strokami. V A. Dvoršek in L. Selinšek (ur.), *Nasilje v družini: kazensko pravni, kriminalistični in kriminološki problemi* (str. 31–44). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.

43. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (n. d.). *Centri za socialno delo – Varne hiše*. Pridobljeno na <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/varne-hise/>
44. Smith, S. G., Zhang, X., Basile, K. C., Merrick, M. T., Wang, J., Kresnow, M. in Chen, J. (2018). *The national intimate partner and sexual violence survey (NISVS): 2015 Data Brief – Updated Release*. Atlanta: National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention. Pridobljeno na <https://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/2015data-brief508.pdf>
45. Stover, C. S., Berkman, M., Desai, R. in Marans, S. (2010). The efficacy of a police-advocacy intervention for victims of domestic violence: 12 month follow-up data. *Violence Against Women*, 16(4), 410–425. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1177/1077801210364046>
46. Statistični urad RS (SURS). (2020). *Osebnost v zasebnem okolju*. Pridobljeno na <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/10159>
47. Van der Ent, D. W., Evers, T. D. in Komduur, K. (2001). *Nasilje nad ženskami – odgovornost policije: Za kvalitetnejše delo policije v primerih nasilja nad ženskami*. Ljubljana: Ženska svetovalnica.
48. Vogt, C. (2020). Interagency cooperation. *European Law Enforcement Research Bulletin*, (19), 153–163. Pridobljeno na <http://bulletin.cepol.europa.eu/index.php/bulletin/article/view/412>
49. Yegidis, B. L. in Renzy, R. B. (1994). Battered women's experiences with a preferred arrest policy. *Affilia*, 9(2), 60–70. Pridobljeno na <https://doi.org/10.1177/088610999400900105>
50. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND). (2008, 2016, 2017, 2021). *Uradni list RS*, (16/08, 68/16, 54/17, 196/21).
51. Zakon o varstvu javnega reda in miru (ZJRM-1). (2006, 2020). *Uradni list RS*, (70/06, 139/20).

Kaja Prislan, Rok Svetič, Anže Mihelič, Branko Lobnikar: Kakovost in primernost odzivanja na nasilje v družini v Sloveniji: pogled žrtev

## **Quality and Adequacy of Responding to Domestic Violence in Slovenia: The Victims' Perspective**

Kaja Prislan, Ph.D., Assistant Professor of Security Studies, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Slovenia.  
E-mail: kaja.prislan@um.si

Rok Svetič, M. A., Slovenia. E-mail: rok.svetic@gmail.com

Anže Mihelič, M. A., Teaching Assistant of Security Studies, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Slovenia and Researcher, Faculty of Mathematics and Computer Science, FernUniversität in Hagen, Germany.  
E-mail: anze.mihelic@um.si

Branko Lobnikar, Ph.D., Full Professor of Security Studies, Faculty of Criminal Justice and Security, University of Maribor, Slovenia.  
E-mail: branko.lobnikar@um.si

The prosperity in addressing domestic violence depends heavily on the appropriate treatment of victims and an integral approach comprising a functioning network of related stakeholders. Domestic violence is a phenomenon receiving much research attention due to the challenges associated with high recidivism and non-reporting rates. Previous research indicates that adequate treatment of victims is essential for raising their confidence in support mechanisms. However, most research focuses on the work of police officers and social workers, while the work quality and the skills of other involved stakeholders, and factors affecting perceptions of victim treatment, remain less explored. This study presents a survey conducted among victims of domestic violence accommodated in safe houses in Slovenia. It provides an insight into the broader picture of victims' satisfaction with the work of various organisations commonly included in domestic violence cases. The results indicate that most victims reported violence only after the situation became unbearable or several years after the first case of violence. In most cases, they decided to report it themselves. Overall, the victims were satisfied with the work of different professionals and the treatment they received when reporting domestic violence. However, they were less satisfied with the qualification of health professionals, the professionalism of police officers, and activities related to awareness-raising and prevention. The results show that the treatment by first responders significantly impacts the willingness to report violence in case of repeat victimisation. This research provides feedback from victims of domestic violence on the adequacy of work of the professionals and institutions that dealt with their case.

**Keywords:** domestic violence, responding, safe accommodation, violence victims, quality of treatment

**UDC:** 343.988:364.632