

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Sandra Tušar

**Konflikti in nasilje v dnevnem centru Društva za pomoč in
samopomoč brezdomcev Kralji ulice**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Sandra Tušar

Naslov diplomske naloge: Konflikti in nasilje v dnevnem centru Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 110

Število tabel: 2

Število prilog: 7

Mentorica: izr. prof. dr. Vesna Leskošek

Ključne besede: brezdomstvo, Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice, delovno mesto socialnih delavk in delavcev, občutek varnosti, posledice nasilja.

Povzetek: Diplomaska naloga se ukvarja s konflikti in nasiljem v dnevnem centru Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice. V teoretičnem delu je predstavljeno brezdomstvo in z njim povezani pojmi. Vsebuje opredelitev konflikta in nasilja. Sledi pregled oblik in dejavnikov nasilja. Prikazan je pregled raziskav nasilja na delovnem mestu socialnih delavk in delavcev ter dejavnosti za zmanjševanje tveganja in posledic nasilja. Ob koncu je predstavljeno Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice.

Empirični del sestavlja kvalitativna analiza podatkov pridobljenih s šestih intervjujev, izvedenih med strokovnimi delavci in obiskovalci dnevnega centra. Rezultati so pokazali, da konflikti in nasilje v dnevnem centru obstajajo. Dogodki vplivajo na občutek varnosti prisotnih. Pojavljajo se vprašanja o ukrepanju in delu z osebami, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno.

Title: Conflicts and violence in the day centre of the Association for support and self-help of homeless Kings of the streets

Key words: homelessness, Association for support and self-help of homeless Kings of the streets, the workplace of social workers, sense of safety, consequences of violence.

Abstract: The thesis deals with conflict and violence in the day centre of the Association for support and self-help of homeless Kings of the streets. In the theoretical part, homelessness and with it the related concepts are presented. It also includes a definition of conflict and violence. This is followed by an overview of the forms and factors of violence. It shows an overview of research on violence in the workplace of social workers and the activities intended to reduce the risk and the consequences of violence. The theoretical part concludes with the presentation of Association for support and self-help of homeless Kings of the streets.

The empirical part consists of qualitative analysis of data obtained from six interviews carried out among the professionals and the visitors of the day centre. The results have shown that conflict and violence do occur in the day centre and that events affect the sense of safety of the people present. Questions on how to work with conflictive and violent persons and what measures to take when dealing with them have been arising.

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Sandra Tušar

**Konflikti in nasilje v dnevnem centru Društva za pomoč in
samopomoč brezdomcev Kralji ulice**

Diplomsko delo

Mentorica: izr.prof.dr. Vesna Leskošek

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

Zahvaljujem se Društvu za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice in njihovim strokovnim delavcem, ki so mi nudili pomoč in podporo pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvala vsem, ki so odgovarjali na moja vprašanja.

Hvala mentorici izr. prof. dr. Vesni Leskošek, za vse nasvete pri izdelavi diplomske naloge, za hitre odgovore, podporo in potrpežljivost.

Zahvala Maji Majzelj Kralj za prevod in skupno bivanje v študentskem domu in vsem drugim, ki ste me spremljali, me učili, me spodbujali, mi lepšali dneve in skupaj z mano ustvarjali čudovite spomine.

Zahvala gre tudi vsem mojim bližnjim – posebno Jerneju, Anžetu, Moniki in mali Blanki, ki so mi stali ob strani, verjeli vame in me podpirali.

Predgovor

Z nasiljem se srečujemo skoraj vsakodnevno. Njegove oblike so raznovrstne in prinašajo negativne občutke ter posledice, za žrtve in opazovalce. Za raziskovanje te tematike sem se odločila na podlagi izkušenj iz prakse v prvem in četrtem letniku Fakultete za socialno delo, ki sem jo opravljala na Društvu za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice. Med prakso sem bila priča nekaj konfliktnim dogodkom in nasilju med obiskovalci. Ti dogodki so v meni sprožili vprašanje kako v takih situacijah - kot zaposleni ali prostovoljec - reagirati. Sama sem pri tem občutila nemoč in občutek nekompetentnosti. Diplomsko nalogo vidim kot priložnost za pridobitev dodatnega znanja o nasilju. Menim, da lahko naloga prispeva k orisu delovnega mesta socialnega delavca in prikaže trenutno situacijo v dnevnem centru društva. Upam, da diplomatska naloga zaposlenim na društvu ali drugje, lahko pomaga pri oceni položaja in pri soočenju s konfliktnimi ali nasilnimi uporabniki.

Diplomska naloga vsebuje teoretični del, s predstavitvijo brezdomstva in z njim povezanih pojmov. Nadaljevala sem z opredelitvijo konflikta in nasilja, naredila pregled oblik nasilja, povzročiteljev in dejavnikov nasilja. Prikazala sem raziskave nasilja na delovnem mestu socialnih delavk in delavcev ter dejavnosti za zmanjševanje tveganj in zmanjševanje posledic nasilja. Ob koncu sem predstavila Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice, njihovo programsko usmeritev, dejavnosti in metode dela.

V raziskovalnem delu sem analizirala podatke, pridobljene preko šestih intervjujev, opravljenih s tremi obiskovalci dnevnega centra in tremi strokovnimi delavci. Problem, ki sem ga želela raziskati, so konflikti in nasilje v dnevnem centru društva. Zanimalo me je, ali do konfliktov in nasilja prihaja ter katere vrste nasilja so sogovorniki opazili. Ugotavljala sem, kateri so po njihovem mnenju glavni vzroki za konfliktno ali nasilno vedenja. Raziskovala sem, kako zaposleni na društvu rešujejo konfliktno ali nasilne dogodke in kakšne so reakcije uporabnikov dnevnega centra. Zanimalo me je, kakšni so ukrepi, ki sledijo pomiritvi udeležencev in ali društvo udeležence sankcionira ali kako drugače ukrepa. Ugotavljala sem, kakšen vpliv ima nasilje na občutek varnosti vseh prisotnih ter kakšne so posledice nasilja, ki jih občutijo sogovorniki. Posvetila sem se tudi temi odnosa med strokovnimi delavci in uporabniki ter raziskovala odnos društva in zaposlenih do nasilja. Zanimalo me je, kaj sogovorniki naredijo za preprečevanje nasilja.

Kazalo vsebine

1. Uvod	1
1.1. Brezdomstvo.....	1
1.1.1. Opredelitev brezdomstva.....	1
1.1.2. Definicije brezdomstva.....	2
1.1.3. Specifične skupine brezdomcev	5
1.2. Konflikti in nasilje	10
1.2.1. Opredelitev konflikta.....	10
1.2.2. Opredelitev nasilja.....	11
1.2.3. Oblike nasilja.....	11
1.2.4. Povzročitelji nasilja	14
1.2.5. Dejavniki nasilja.....	15
1.2.6. Nasilje na delovnem mestu socialnih delavcev in delavk	18
1.2.7. Zmanjšanje tveganja za nasilje in posledic nasilja	19
1.3. Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice.....	20
1.3.1. Programska usmeritev	20
1.3.2. Dejavnosti.....	20
1.3.3. Metode dela	21
2. Problem.....	23
3. Metodologija	24
3.1. Vrsta raziskave	24
3.2. Raziskovalni instrument	25
3.3. Populacija in vzorčenje	25
3.4. Zbiranje podatkov	26
3.5. Obdelava in analiza podatkov	26
4. Rezultati	28
4.1. Konflikti.....	28
4.2. Oblike nasilja	28

4.3.	Izkušnje s konflikti in nasiljem	29
4.4.	Vzroki za konfliktno in nasilno vedenje	29
4.5.	Reakcije zaposlenih na konflikte ali nasilje	31
4.6.	Ukrepi zaposlenih po umiritvi udeležencev.....	33
4.7.	Reakcije obiskovalcev ob konfliktu ali nasilju.....	34
4.8.	Dejanja obiskovalcev po umiritvi udeležencev	35
4.9.	Občutek varnosti	35
4.10.	Posledice nasilja	36
4.11.	Odnos zaposleni - obiskovalci.....	37
4.12.	Odnos društva in zaposlenih do nasilja	37
4.13.	Preprečevanje konfliktov in nasilja	37
5.	<i>Razprava</i>	39
5.1.	Razprava o raziskovalnih vprašanjih	53
6.	<i>Sklepi</i>	57
7.	<i>Predlogi</i>	60
8.	<i>Uporabljena literatura</i>	63
9.	<i>Priloge</i>	69

Kazalo tabel

Tabela 1.1: Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjske izključenosti (ETHOS).....8

Tabela 1.2: Sedem teoretično možnih vrst brezdomstva.....9

1. Uvod

1.1. Brezdomstvo

1.1.1. *Opredelitev brezdomstva*

Brezdomstvo je kompleksen družbeni pojav. Težko je iskati vzroke in odgovore nanj, saj je vsak primer poseben in enkraten. Mnenje mnogih je, da je brezdomec nekdo, ki nima strehe nad glavo ali stalnega prebivališča, da spi na ulicah ali pod mostovi, nima službe ali zaposlitve, za preživetje pa naj bi prosjačil. Definicija brezdomstva pa je veliko širša in bolj zapletena in jo bom predstavila v naslednjem poglavju.

Brezdomstvo v Sloveniji je razmeroma nov pojav. Že v zgodovini so obstajali ljudje, ki so večino dneva preživeli na ulicah, vendar ne v takšnem številu in obsegu kot danes. Ta skupina ljudi oblikuje prav posebno kulturo cestnega življenja (Dekleva, Razpotnik 2007: 2-3). Vzroki za brezdomstvo so kompleksni - na njegovo nastajanje vpliva veliko med seboj povezanih dejavnikov, ki delujejo dlje časa. En sam dejavnik še ne more povzročiti brezdomstva. Več dejavnikov lahko osebi omeji možnosti izbire in ostane ji le še možnost brezdomstva (Dekleva, Razpotnik 2009: 11-12). Humer (1999: 209) pravi, da je brezdomstvo mogoče razumeti kot večplasten družbeni pojav. Pomeni izgubo strehe nad glavo, doma ali plačanega dela in je osebna življenjska tragedija ter neuspeh. Podobno menita Dekleva in Razpotnik (2007: 9-10), ki pravita, da položaj brezdomstva praviloma pomeni, da je oseba izgubila ali pa je nezmožna vzdrževati socialne mreže, ki ji nudijo stabilnost, lokalnost in ji dajejo dom. Brezdomstvo je tako spreminjajoči se proces, v kontekstu priložnosti in dejavnikov, ki osebo ogrožajo. Rezultati dejavnikov so lahko tudi trajna in večdimenzionalna socialna izključenost.

Na položaj posameznika vpliva veliko različnih notranjih in zunanjih dejavnikov, ki lahko zmanjšujejo, ali povečujejo tveganje za socialno izključenost in brezdomstvo. Brezdomstvo in socialna izključenost sta posledica individualnih dejavnikov, kot so osebne odločitve in značilnosti, na drugi strani pa družbenih dejavnikov. Prihaja do prepleta mikroravni posameznika in makroravni družbene strukture, na katero posameznik ne more vplivati (Mandič 1999: 19). Edgar in Meert (2005, v Dekleva, Razpotnik 2007: 10) opisujeta dejavnike ogroženosti in tveganja socialne izključenosti. Ti dejavniki vsebujejo štiri polja vzročnosti, ki so dopolnjena z dejavniki ogroženosti:

- *Strukturna vzročnost* - dejavniki so ekonomski procesi, povečevanje priseljevanja in bolj omejujoče definicije državljanstva;
- *Institucionalna vzročnost* - dejavniki so obstoječe storitve nespecializiranih služb, odsotnost dostopnih služb, mehanizmi razdeljevanja dobrin, pomanjkanje ustreznih služb in odsotnost koordinacije med obstoječimi nespecializiranimi službami;
- *Odnosna vzročnost* - dejavniki so družinski status, značilnosti odnosov in razpad odnosov;
- *Osebna vzročnost* - dejavniki so ekonomski oziroma zaposlitveni položaj, narodnostni in državljanski položaj, hendikepiranost, zasvojenost, starost in spol ter priseljski položaj.

Strukturni dejavniki in institucionalni dejavniki povečujejo ogroženost in tveganja, povezana s socialno izključenostjo. Odnosni dejavniki so neposredni povodi za krizna stanja, ki vodijo k brezdomstvu. Čeprav so osebni dejavniki pogosto manj razvidni in pogosto spregledani, so pomembni ali celo ključni za pojav brezdomstva (Dekleva, Razpotnik 2007: 11).

1.1.2. Definicije brezdomstva

V literaturi je mogoče najti veliko različnih definicij brezdomstva in brezdomca – od najbolj preprostih, ki brezdomstvo opisujejo kot biti brez strehe nad glavo pa do bolj kompleksnih, ki upoštevajo tudi pogoje bivanja in socialno vključenost ali izključenost osebe. Ena ožjih definicij pravi, da so brezdomci tisti, ki spijo zunaj stanovanj (na cestah, v parkih) ali v začasnih zavetiščih (Mandič 1997: 136). Ozko zastavljene definicije brezdomstva omejuje problematiko brezdomstva na pomanjkanje ustreznega bivališča, spregledajo pa, da je treba upoštevati tudi dejavnike, ki so kulturno specifični, zato morajo tudi odgovori nanje biti specifični (Dekleva, Razpotnik 2007).

Pogosta definicija brezdomca izhaja iz uradnih podatkov - brezdomec je tisti, ki uporablja storitve in ponudbe organizacij, ki so namenjene brezdomnim. Definicija napačno izpušča tiste, ki iz različnih razlogov teh storitev in ponudb ne uporabljajo ter hkrati zajema tudi tiste, ki niso brezdomni, a jih uporabljajo (Dekleva, Razpotnik 2006: 287). Mandič (1999: 13) navaja zapis Komisije za socialno politiko Sveta Evrope iz leta 1993: »Brezdomci so posamezniki ali družine, ki so brez trajne nastanitve v primernem osebno stanovanju«. Primerno osebno stanovanje zajema trajno in ne začasno namestitev. Ta namestitev je osebna in ne kolektivna ali institucionalna, hkrati je kakovostna in cenovno dostopna. Boškić in Zajc (1997, v Dekleva, Razpotnik 2005: 267-268) pravita, da je brezdomec tisti, ki biva v začasnih

javnih bivališčih ali kratkoročno najetih sobah, ki mu ne nudijo varnosti in obeta za varno stanovanjsko razmerje. Osebe, ki živijo v takih razmerah, tvorijo najštevilčnejše jedro brezdomcev.

Za potrebe raziskovalne naloge o problematiki brezdomstva v Ljubljani je bila oblikovana definicija brezdomca. Brezdomec je (Dekleva, Razpotnik 2006: 286):

- Oseba, ki nima zagotovljenega bivališča, spi zunaj ali v zatočišču (vagoni, zapuščena poslopja, na prostem) biva v negotovem bivališču, ki je namenjen brezdomcem (zavetišču).
- Je posameznik, ki biva v negotovem bivališču (institucija, življenje pri znancih, sorodnikih, v najemniškem stanovanju), če ga zapusti po navadi nima kam.
- Posameznik, pri katerem je brezdomstvo ciklični pojav – obdobja brezdomstva se izmenjujejo z obdobji bivanja v stanovanjih (pri sorodnikih, prijateljih, v zavetiščih).

Brezdomstvo ne pomeni le biti brez strehe nad glavo. Evropska zveza nacionalnih organizacij, ki delujejo na področju brezdomstva (FEANTSA) in Evropska opazovalnica brezdomstva (European observatory on homelessness) sta oblikovali definicijo brezdomstva (ETHOS) (Edgar, Meert 2005, v Dekleva, Razpotnik 2007: 8). Obsega štiri temeljne kategorije brezdomstva: biti brez strehe, biti brez stanovanja, bivati v negotovih pogojih in bivati v neprimernih pogojih. Te kategorije se delijo na 13 vrst brezdomstva in stanovanjske izključenosti (Dekleva, Razpotnik 2007: 11).

Tabela 1: Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjske izključenosti (ETHOS) (Edgar, Meert 2005 v Dekleva, Razpotnik 2007: 13-14)

Konceptualna kategorija	Operacionalna kategorija	
Brez strehe	1.	Ljudje, ki živijo na prostem, na javnem prostoru
	2.	Ljudje, ki živijo v nočnih zavetiščih in so nekaj ur na dan prisiljeni preživeti na javnih prostorih
Brez stanovanja	3.	Ljudje, ki živijo v zavetiščih za brezdomce/ kratkoročnih namestitvah
	4.	Ženske, ki živijo v zavetiščih/ zatočiščih/ varnih hišah za ženske
	5.	Ljudje, ki bivajo v zavetiščih/ azilih za priseljence
	6.	Ljudje, ki so pred odpustom iz institucij
	7.	Ljudje s specializirano podporo v zvezi z namestitvijo (zaradi brezdomstva)
Negotov	8.	Ljudje, ki bivajo v negotovih bivališčih
	9.	Ljudje, ki živijo v grožnji pred izselitvijo/ deložacijo
	10.	Ljudje, ki živijo pod grožnjo nasilja
Neprimerno	11.	Začasne strukture
	12.	Ljudje, ki bivajo v neprimernih bivališčih
	13.	Ljudje, ki živijo v ekstremni prenaseljenosti

Tipologija predstavlja bolj kompleksno sliko brezdomstva, vendar iz nje ne moremo izpeljati enostavne definicije. Opozarja na različne družbene podsisteme, ki so z brezdomstvom povezani (zdravstvo, pravna ureditev, kazenski sistem, urbanizem in institucija družine). Vseeno tudi tipologija ne zajame procesne in spremenljive narave pojava. Pomanjkljivost tipologije je, da vanjo ni zajeta skupina ljudi, ki sicer ima neko bolj ali manj primerno in varno streho nad glavo, vendar pa večino svojega dnevnega življenja preživijo podobno kot brezdomci v naštetih kategorijah (Dekleva, Razpotnik 2007: 14-18).

V naslednji tabeli so prikazane konceptualne kategorije, ki poleg brezdomstva upoštevajo tudi

različne kategorije socialne izključenosti in s tem odpravljajo pomanjkljivost prejšnje tipologije.

Tabela 2: Sedem teoretično možnih vrst brezdomstva (Edgar, Meert 2005, v Dekleva, Razpotnik 2007: 12)

		Konceptualna kategorija	Fizično področje
Brezdomstvo	1.	Brez strehe	Nima prebivališča (strehe)
	2.	Brez hiše	Ima prostor za življenje, ki je primeren za bivanje
Stanovanjska izključenost	3.	Negotovi in nezadostno stanovanje	Ima prostor za življenje, ki pa ni varen in ni primeren za bivanje
	4.	Nezadostno stanovanje in socialna izoliranost ob zakonitem bivanju	Nezadostno stanovanje (ni primerno za bivanje)
	5.	Nezadostno stanovanje (ob varnem najemu)	Nezadostno stanovanje (ni primerno za bivanje)
	6.	Negotovo stanovanje (ob zadostnem stanovanju)	Ima prostor za življenje
	7.	Socialna izoliranost ob zadostnem in varnem stanovanju	Ima prostor za življenje

V kategoriji socialna izoliranost ob zadostnem in varnem stanovanju (kategorija 7) in v kategoriji nezadostno stanovanje in socialna izoliranost ob zakonitem bivanju (kategorija 4), je zajeto tudi dnevno brezdomstvo, ki ga Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjskih izključenosti, ne upošteva (Dekleva, Razpotnik 2007: 17).

1.1.3. *Specifične skupine brezdomcev*

Poleg vidnih brezdomcev obstajajo specifične skupine, ki se razlikujejo od jedra uličnih brezdomcev. V dnevnem centru društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji Ulice se zbirajo ljudje z različnim ozadjem. Njihov poglavitni problem ni nujno brezdomstvo, lahko pa

je v kombinaciji z njim.

Dekleva (2008: 3-5) meni, da brezdomci niso enotna skupina, jih pa praviloma združuje položaj socialne izključenosti. Med njimi obstaja veliko razlik, ki jih lahko pripišemo osebnim, socialnim, političnim in ekonomskim razlogom. Znotraj brezdomske populacije je veliko specifičnih skupin, ki ne premorejo zadosti moči, znanja, kompetenc, ne obvladajo postopkov ali pa nimajo zaupanja v organizacije in njihove zaposlene. Take skupine brezdomcev imenuje »težko dosegljive«, njihov obstoj pa kaže na pomembnost terenskega dela.

1. Dnevni brezdomci

Imajo bivališče, ki je bolj ali manj varno ter bolj, ali manj primerno za bivanje. Vseeno pa večino svojega dneva preživijo na ulici, podobno kot ulični brezdomci. Imajo malo socialnih stikov in odnosov – niso vključene v izobraževalni sistem, niso zaposleni ali socialno mobilni (Dekleva, Razpotnik 2007: 17-18). Dnevno brezdomstvo je lahko tudi ena od faz v »cikličnem brezdomstvu«, kjer oseba kroži med različnimi oblikami namestitev in ulico (Dekleva, Razpotnik 2006).

2. Mladi brezdomci

Prehod mladega človeka od življenja pri starših v svoje prvo samostojno stanovanje je eden pomembnejših dogodkov v življenju posameznika. Povezuje se s prvo zaposlitvijo, starševstvom ali z vstopom v brezposelnost (Mandič 2007: 8). Mladi brezdomci so posebej ranljiva skupina, hkrati pa so precej odprti za socialno pedagoško delovanje. Ta skupina je, prav tako kot druge skupine brezdomcev, potrebna zanimanja, raziskovanja ter tudi obravnave in skrbi (Dekleva, Razpotnik 2005: 267). Čeprav je brezdomstvo mladih vedno večji problem, s strani družbe in organizacij ni prepoznan kot tak. K temu prispeva splošno uporabljena definicija brezdomstva, ki se osredotoča na odsotnost strehe nad glavo in ne na nezmožnost pridobivanja ustreznega osebnega prebivališča (Leskošek 2002: 106).

Dekleva (2008: 13) pravi, da je pri mladih brezdomcih več ogrožajočih dejavnikov - pogosto uživajo prepovedane droge, v vsakdanjem življenju se srečujejo z več težavami, doživijo več travmatičnih dogodkov, več institucionalnih obravnav in dosežejo manj delovne dobe kot ostale skupine.

Vzroki za brezdomstvo mladih so različni, med najpomembnejše pa Hudson in Liddiard (1994, v Vareško 2007: 21-22) štejeta nezaposlenost in nizke dohodke mladih, zmanjševanje državne podpore mladim, pomanjkanje cenovno primernih stanovanj za mlade in velik porast majhnih gospodinjstev, v katerem živi samo ena oseba.

Leskošek (1999: 100) pravi, da so osebni vzroki, ki lahko vplivajo na to, da mlada oseba postane brezdomna tudi:

- Članstvo v določeni subkulturi;
- Mladi s specifičnimi osebnimi problemi;
- Mladi, ki so iz imigrantskih družin;
- Mladi, ki so prekinili izobraževanje;
- Mladi, ki so uporabniki drog ali alkohola;
- Tisti mladi, ki živijo v rejništvu ali institucijah;
- Mladi, ki nimajo več staršev ali skrbnikov;
- Mladi, ki so brezposelni.

3. Brezdomni odvisniki od prepovedanih substanc

Uživanje ali zasvojenost od prepovedanih ali dovoljenih drog je lahko pomemben dejavnik, ki vpliva, da oseba postane brezdomna. Posledice, ki jih prinaša odvisnost pa se kažejo tako na področju posameznika, družine in celotne družbe (Bardutzky Boben 2008: 38). Uživanje drog je obstajalo skozi celotno zgodovino človeštva in je prisotno v vseh kulturah. Lastnosti posameznika, družine, družbe, v kateri se giba, in širša družba, revščina, brezposelnost, tekmovalnost ter skrhani odnosi so lahko dejavniki, ki prispevajo, da se posameznik zateče v pasivnost, omamo in odvisnost (Iljaž, Kern 2006: 178). Flaker (1992: 194) meni, da je uživanje drog ritualni upor, način nesodelovanja v svetu dela, upiranje normam in pravilom družbe. Gre za bivanje v svojem svetu, na meji in za izzivanje vrednot. Uživanje drog pa velikokrat prinaša stigmatizacijo in segregacijo.

Med brezdomci je precej ljudi, ki redno uživajo različne prepovedane droge ali so poskusili različne substance. Pogosto je uživanje marihuane, ekstazija, amfetaminov, kokaina, pomirjeval in heroina (Dekleva, Razpotnik 2009: 85). Zaviršek (1992: 52) opozarja, da so ženske uživalke še bolj izpostavljene stigmatizaciji, ker so od droge odvisne in ker so ženske, ki uživajo drogo. Na več ravneh so odvisne od moških, še posebej, če se ukvarjajo s

prostitucijo. Ukvarjanje s prostitucijo lahko pripelje do uživanja drog in obratno, prostitucija je vir denarja za drogo.

Dvojna diagnoza povzroči, da je oseba izključena in zaznamovana. Skozi pojem se ocenjuje vedenje človeka, ki je v obravnavi pri različnih strokovnjakih, ti pa redko delujejo usklajeno. Dolgotrajno so odvisni od strokovnih pomoči in se srečujejo z revščino, socialno izključenostjo in brezdomstvom (Kvaternik, Grebenc 2008: 130). Brezdomni odvisniki, se soočajo z večjimi težavami pri življenju na ulici in imajo več težav s policijo. Opisujejo, da so se v življenju srečevali s travmatskimi dogodki, kot so resni prepiri s starši, izključitev iz šolanja in nasilje, ki so ga doživljali s strani bližnjih (Dekleva 2008: 13).

4. *Brezdomni odvisniki od alkohola in drugih dovoljenih substanc*

V raziskavi, ki sta jo izvedla Dekleva in Razpotnik (2009: 107), 60,8 % moških in 36,7 % žensk doživlja večje tveganje zaradi pitja alkohola. Raziskava je pokazala, da je 38,2 % anketiranih moških in 15 % žensk, odvisnih od alkohola. Pitje alkohola je kulturno pripisano moško početje in sovпада s kulturo gostiln. Pitje žensk se večkrat odvija v zaprtih prostorih, skrito pred javnostjo, dokler ne postane moteče tudi za okolico, kar žensko dvojno stigmatizira (Zaviršek, 1992: 54). Tudi alkoholizem se pogosto prepleta z duševnimi težavami, podobno kot odvisnost od prepovedanih drog (Dekleva, Razpotnik 2006). Redni uživalci alkohola si, v primerjavi z ostalimi brezdomci, v manjši meri želijo končati brezdomski način življenja. Zanje ta način življenja zelo dolgotrajen in utrjen (Dekleva 2008: 13).

Pogosto je uživanje pomirjeval, ki se dobijo na recept zdravnika. Skoraj polovica vprašanih, jih je v zadnjem letu uporabljala. Večina zanje nima predpisanih receptov in jih pridobijo preko prijateljev, znancev ali jih kupijo na ulici. Pogosto je uživanje skupaj z alkoholom, kar pa ima lahko tudi posledice na zdravje (Dekleva, Razpotnik 2009: 93-107).

5. *Brezdomne ženske*

Število žensk na ulici, je nižje od števila moških. Ženske pred tem poizkušajo izrabiti vse druge možne rešitve in hitreje od moških najdejo nekoga, ki jim nudi nastanitev (Dekleva, Razpotnik 2006). Zaviršek (1999: 105-106) pravi, da je v preteklosti ženske pred različnimi težavami varovala institucija družine. S pojavom velikih sprememb na področju ekonomske produkcije in socialne reprodukcije je prišlo do razpada klasičnega razmerja med spoloma,

družina je izgubila varovalno vlogo. Ženske spadajo med najranljivejše skupine prebivalstva, tudi na stanovanjskem področju.

Zaviršek (1999: 112-121) navaja naslednje ogrožajoče situacije, s katerimi se na stanovanjskem področju srečujejo ženske:

- *Doživljanje nasilja* - nasilje nad ženskami se v Sloveniji največkrat dogaja s strani njihovih zakonskih ali zunajzakonskih partnerjev. Ženske se rešijo, če zapustijo dom in se zatečejo k sorodnikom, prijateljem, v psihiatrične bolnišnice ali zaživijo na ulici. Imajo premalo sredstev za najem ali nakup stanovanja.
- *Skrbstveno delo za otroke in skrb za ostarele* – ženske, ki same vodijo enostarševsko družino, so večkrat bolj revne v primerjavi s tistimi, ki jih vodi moški. Do tega prihaja zaradi nižjih dohodkov, skrbi za otroke ali ostarele starše. Redko prejemajo preživnino, težko pridejo do socialnega stanovanja.
- *Brezdomstvo povezano z nezaposlenostjo* – ženske imajo slabše zaposlitvene možnosti zaradi materinstva, nasilja, diskriminacije, ovir in manjšega plačila v primerjavi z moškimi.
- *Problem prikritega brezdomstva* – gre za ženske, ki so same ali z otroki in imajo neredne dohodke, bivališče plačujejo z neplačanim gospodinjskim ali spolnim delom.
- *Problemi zaradi fizičnih ali duševnih prizadetosti ter dolgotrajnih duševnih stisk* – osebe z oviranostmi in osebe, ki jim ni odvzeta poslovna sposobnost, imajo pravico prijave na razpise, a se srečujejo s pomanjkanjem informacij, premajhnimi mesečnimi dohodki, vprašanji dosežene izobrazbe, stalnega prebivališča in kategorizacije.
- *Diskriminacija zaradi etničnega porekla* – dodatna diskriminacija žensk, ki imajo Romske korenine ali so priseljenke iz drugih držav.
- *Problemi, ki izhajajo iz nujnosti kontinuirane skrbi* – odhod v dom starejših občanov ali druge socialne zavode, pomeni izgubo doma. Številne bi raje živele doma in prejemale individualno pomoč, pa te možnosti nimajo.

6. *Ljudje z dolgotrajnimi duševnimi težavami*

Flaker (1999: 43) pravi, da sta brezdomstvo in duševne stiske neločljivo povezana. Težko je ločiti, ali je brezdomstvo posledica duševne stiske ali obratno. Veliko brezdomcev doživlja, da je življenje težko in zapleteno, obup, živčnost in nemirnost, ki jo prinaša misel na

prihodnost. Skoraj tretjina vprašanih je že bilo hospitaliziranih v psihiatrično bolnišnico (Dekleva, Razpotnik 2009: 89-107).

Doživljajo več dejavnikov ogroženosti – več travmatičnih dogodkov, na ulico so prišli mladi, zaznavajo več težav pri življenju na ulici, doživeli so več institucionalnih obravnav. Dejavniki so podobni kot pri mladih brezdomcih, le da imajo večje število let delovne dobe. Imajo občutke krivde, so zasvojeni z alkoholom, imajo zdravstvene težave, doživljajo pomanjkanje ljubezni in spolnosti (Dekleva 2008: 13-14).

1.2. Konflikti in nasilje

Nasilje je težko opredeljivo, saj ga vsakdo doživlja in pojmuje drugače. Definiranje je odvisno od okolja, v katerem živimo. Okolje določa, kaj je sprejemljivo in kaj ne. Veliko definicij je oblikovanih znotraj psihologije in medicine, kjer prevladuje psihološka ali psihiatrična razprava in njun vidik razumevanja. Nasilje pojasnjujejo tudi druge smeri (sociologija, pravo, antropologija ...). Pogosto prihaja do prekrivanja pojmov agresija in nasilje saj sta slabo razmejena in opredeljena (Mugnaioni *et al.* 2009: 15).

Nasilje je družbeni fenomen. Definicije so fluidne, saj so socialna razmerja in opredelitve razmerij spreminjajoča. Če hočemo pojav nasilja razumeti, je pomembno, da poznamo in razumemo kontekst, v katerem je do nasilja prišlo (Zaviršek 2004: 3). Stanko (v Zaviršek 2004: 3) pravi, da kontekst nasilja najlažje razumemo, če ga analiziramo. Pomembni so štirje elementi nasilja - dejanje nasilja, odnos oseb, ki so vpletene v nasilje, v katerih prostorih je prišlo do nasilja in posledice oziroma škoda, ki jo povzroči nasilje.

Z nasiljem se srečujemo vsak dan, a o tem sploh ne razmišljamo. Zavedno ali nezavedno prispevamo k nasilju, ga podpiramo, čeprav načeloma nasprotujemo nasilnim dejanjem posameznikov, skupin, skupnosti ali narodov. Za boljše prepoznavanja nasilja in ukrepanje je potrebno poznavanje oblik in posledic nasilja (Laloš 2008: 1).

1.2.1. Opredelitev konflikta

Konflikt še ne pomeni nujno, da se bo zgodilo nasilje. Društvo za nenasilno komunikacijo opredeli razliko med njima. Do prvega pride, kadar imajo vpletene osebe različna mnenja,

pogleda ali želje. Mogoče ga je rešiti in najti dogovor. S tem se utrjuje odnos med vpletenimi osebami. Nasprotno pri nasilju pride do rušenja meja druge osebe, kazanja prevlade nad drugo osebo in podrejenosti druge osebe (Kaj je nasilje?, 29. 7. 2013).

1.2.2. *Opredelitev nasilja*

Avtorji uporabljajo različne pojme – nasilje, agresija in agresivnost. Nekateri avtorji opozarjajo, na neenakovrednost pojmov, drugi jih uporabljajo kot sopomenke. Strinjajo pa se, da je nasilje tisto, kar posameznik ali skupina ovrednoti kot tako. Denney (2010: 1301) pravi, da je definiranje nasilja v družbi, prežeti s strahom, težavno. Ozadje nasilja je kompleksno in spremenljivo. V družbi je povečano opažanje, poročanje in raziskovanje nasilja. Definicije so široke in vsebujejo velik spekter vedenja, ki ga označujemo kot nasilnega. Nekateri avtorji razlikujejo med pojmom agresija in nasilje. Kristančič (2002, v Mugnaioni *et al.* 2009: 15) pravi, da je nasilje le ena od ravni, s katero oseba izraža agresijo ali sovraštvo. Nasilje je tako zunanji izraz agresije. Agresija vsebuje še namere, prepričanje in vzgibe tistega, ki izvaja nasilje. Nasilje je lahko tudi anonimno, saj ni jasno, kdo je izvajalec. Nasprotno pa pri agresiji obstajajo znani povzročitelji (Ule 2005: 255). Lamovec (1978, v Škrila 2005: 535) razlikuje med agresivnostjo in agresijo. Pravi, da je agresivnost trajna značilnost neke osebe, agresija pa se nanaša na enkratno dejanje ali vedenje. Nekateri avtorji približujejo pojma nasilje in agresija ali ju uporabljajo kot sopomenki. Žužul (1989, v Bezenšek 2008: 2) pravi, da agresivnost zajema delovanje, čustvovanje in telesno nasilje nad drugimi. Pojmu »agresivnost« je blizu pojem »nasilje«, ki je grobi napad na drugo osebo ali skupino oseb, njegov rezultat pa je poškodba ali povzročanje škode.

Novejše definicije poleg povzročitve fizične škode zajemajo tudi povzročitev psihične škode. Nasilno dejanje je torej tisto, katerega namen je namerno povzročiti fizično ali psihično škodo ali bolečino drugi osebi, živali ali neživim predmetom. Nasilno dejanje je namerno, z namenom storjeno dejanje (Miller 2000, v Laloš 2008: 3).

1.2.3. *Oblike nasilja*

Avtorji pri opisovanju nasilja uporabljajo različne pojme. Nekateri govorijo o vrstah nasilja drugi o oblikah nasilja. Obe poimenovanji pojasnjujeta iste procese, čeprav ju zamenjujejo ali

pa se uporablja le eden od terminov. Avtorji tudi niso enotni, kako kategorizirati nasilje.

V okviru Šole za ravnatelje so v programu Mreže učečih šol razdelili pojma vrste in oblike. Vrsta nasilja se tiče vrste odnosa, ki obstaja med udeleženima osebama (Mugnaioni *et al.* 2009: 31). Plaz (2014: 74-77) našteva kot glavne skupine oblik nasilja psihično, fizično, spolno, ekonomsko nasilje in zanemarjanje. Nasprotno pa Filipčič (2002: 88) meni, da je oblike nasilja nemogoče oblikovati v kategorije. Vsaka kategorija bi tako imela še neskončno podkategorij ali oblik, saj je za nasilje značilno, da se pogosto prepleta in da nekdo doživlja več različnih oblik nasilja hkrati.

Nasilje je kompleksno in raznovrstno v svojih pojavnih oblikah in intenziteti. Enotno vsem je, da žrtve doživljajo stiske, ponižanje in veliko telesnih ali duševnih posledic (Bezenšek 2008: 4).

1. Fizično nasilje

Fizično nasilje je grožnja z uporabo fizične sile ali dejanska uporaba fizične sile, usmerjena na telo ali človekovo življenje (Kuhar *et al.* 1999:10). Med fizično nasilje spadajo udarci, brce, lasanje, ožiganje kože in druge oblike fizičnega znašanja (Munc 2010: 318-319). Leskošek *et al.* (2010: 12-13) po pogostosti naštevajo poškodbe fizičnega nasilja: modrice, praske, duševne težave, zlomi, poškodbe glave, pretres možganov, izguba zavesti, poškodbe mišic, poškodbe notranjih organov, trajne telesne poškodbe, rane, ureznine, invalidnost, poškodbe nosu in splav.

Meja med psihičnim in fizičnim nasiljem je tam, kjer se grožnjam pridruži še dejanje ali če se oseba upravičeno boji ali pričakuje fizično dejanje (Kuhar *et al.* 1999: 10).

2. Psihično nasilje

Kuhar *et al.* (1999: 5) pravijo, da: »Psihično nasilje označuje vsakršna dejanja, ki se na nezaželen in grob način dotaknejo človekove psihe. Psihično nasilje spodbuja samozavest, samozaupanje in samopodobo žrtve«. Pojavne oblike psihičnega nasilja segajo od namernih do nenamernih besed in mnenj, ki drugo osebo prizadenejo. Sem spada vpitje, žaljenje, zmerjanje, poniževanje in ustvarjanje negativnih mnenj na podlagi predsodkov ali stereotipov, prepiri, kjer ena oseba uporablja fizično, psihično, ekonomsko, institucionalno, hierarhično ali drugo premoč, izsiljuje ali grozi z drugo obliko nasilja (Kuhar *et al.* 1999: 5-6). Plaz (2004:

44) govori o psihičnem nasilju, kot poizkusu kontrole nad drugo osebo. S tem izvajalec nasilja vpliva na samozavest žrtve, jo razvrednoti in si pridobi določeno kontrolo nad njo.

Munc (2010: 333-335) govori o verbalnem nasilju, ki ga razdeli na pet kategorij:

- Vzdevki – namerno smešenje (domnevnih) lastnosti posameznika;
- Kričanje – povišan ton glasu, jezen in grozeč glas;
- Žaljivke – sporočanje, da druge osebe ne cenimo;
- Posmehovanje – poudarjanje značilnosti, posebnosti ali drugih okoliščin;
- Grožnje – prikrite ali odkrite oblike, kot težja oblika verbalnega nasilja.

Posledice psihičnega nasilja so številne. Opazovalci nimajo pravice vrednotiti izkušnje ali posledic nasilja. Vsakdo ga namreč doživlja drugače. Najpogostejše posledice so prizadeta samozavest, osebnost in samospoštovanje osebe (Kuhar *et al.* 1999: 9).

3. Spolno nasilje

Horvat (2004: 64) piše, da spolno nasilje temelji na neenaki porazdelitvi moči med spoloma. Je sredstvo, s katerim si moški podredijo ženske in jih ponižujejo s tem, da morajo pristati v vlogi spolnega objekta. Zaviršek (1994: 152) pravi, da je spolno nasilje vse, kar oseba doživlja kot tako in ko ima občutek, da je njeno telo le predmet za zadovoljevanje potreb ali interesov drugega. Definicija je torej vezana na osebno doživljanje. Je specifično nasilje, ki posega v posameznikovo spolno integriteto. Meje so osebne, kdaj je nekdo to mejo prestopil, je od primera do primera različno. S pravnega vidika so meje jasno opredeljene v primeru posilstva, manj jasno pa so postavljene pri spolnem nadlegovanju (Kuhar *et al.* 1999: 17-18).

4. Ekonomsko nasilje

V Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/2008–ZPND) je zapisano, da je ekonomsko nasilje »neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje družinskega člana pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanju s premoženjem, s katerim družinski član samostojno razpolaga oziroma upravlja ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov«. Definicija se nanaša na nasilje v družini. Definicijo, ki jo poda Filipčič (2002: 240-241) pa bi lahko razširili tudi preko okvira družine. Pravi, da je ekonomsko nasilje vsako sistematsko ali rutinsko jemanje prihodkov, brez dovoljenja oziroma pooblastila ter prodaja premoženja z goljufivim namenom.

Ekonomsko nasilje je nadvlada ali poniževanje preko sredstev za preživetje in odrekanje pravic, ki so povezane z zaslužkom. Zajema tudi omejevanje pravice do zaposlovanja, siljenje v finančno odvisnost in prevzemanje finančnega bremena povzročitelja nasilja (Kaj je nasilje?, 29. 7. 2013).

5. Strukturno nasilje

Je pogosto zanemarjeno in podcenjevano, ker ni opazno. Galtung (1975, v Mugnaioni *et al.* 2009: 24) nasilje deli na osebno ali direktno in na strukturno ali indirektno. Slednje je pogosto statično, nevidno in tiho. Razmerje med udeleženci ni jasno, gre za neenako porazdelitev moči in neenake možnosti. Nasilje je že del sistema in za svoje delovanje uporablja prikriti mehanizme prisile, reprodukcije in discipline.

Razpotnik (2004, 247) ločuje dva vidika nasilja. Prvemu pravi realno nasilje, drugemu sistemsko nasilje. Sistemsko nasilje deluje preko institucij in struktur družbe, zato ostaja neopaženo. Naštevava oviranost, prikrajšanost in institucionalno diskriminacijo. Opozarja, da gre za razlikovanje med različnimi skupinami ljudi in da je prisotno v različnih družbenih telesih, tudi v sistemih pomoči.

6. Zanemarjanje

Filipčič (2002: 241) opisuje predvsem zanemarjanje starejših ljudi, menim pa, da bi lahko njeno definicijo uporabili tudi širše. Pravi, da je: »Zanemarjanje zavračanje ali neizpolnjevanje kakršnihkoli obveznosti in dolžnosti, ki jih ima nekdo do starejše osebe«.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/2008–ZPND) pravi, da je zanemarjanje: »oblika nasilja, kadar oseba opušča dolžno skrb za družinskega člana, ki jo potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, razvojnih ali drugih osebnih okoliščin«.

1.2.4. Povzročitelji nasilja

Kdo bo ali je nasilen, je nemogoče in neprimerno napovedovati. Mišljenje, da je nasilnež na neki način drugačen in izstopa od povprečja, je napačno. Tako ni nujno, da bo nekdo, ki uživa alkohol ali droge, tudi nasilen, prav tako pa visok družbeni status in izobraženost ne zagotavljata, da oseba ne bo nasilna. Nekateri avtorji so mnenja, da imajo povzročitelji nasilja specifične osebnostne lastnosti, ki jih lahko pripeljejo do nasilnega obnašanja.

V literaturi najdemo različne izraze za poimenovanje ljudi, ki se obnašajo nasilno. Naj omenim, da izraz »nasilnež« in »nasilnica«, označuje osebnost in daje občutek, da ta oseba ne more spremeniti vedenja ali odnosov. Izraza »storilka« in »storilec«, se nanašata na osebe, ki so osumljene ali pa so storile kaznivo dejanje. Pojma »povzročitelj« in »povzročiteljica« se usmerja na nasilno vedenje posameznika, do njegove osebnosti pa ima nevtralen odnos (Mugnaioni et al. 2009: 35). Pojma povzročitelj in storilec se nanašata na dejanje osebe, za katero mora sprejeti odgovornost in ne na značajsko lastnost (Robnik 2004: 73). Prav za to bom poizkušala v diplomski nalogi uporabljati ta dva izraza in se izogibati drugim, bolj označujočim.

Laloš (2008: 4) pravi, da je povzročitelj pogosto oseba z nizko samopodobo, izpostavljena stresu. Vedenje je pogosto obrambna reakcija za skrivanje strahu in nizke samopodobe. Pogosto ima za svoje vedenje opravičilo, da je reagiral na napad druge osebe. Dejanja so maščevalna, ne spoštuje meja in se ne umakne iz situacije, ampak jih povzroča ter pogloblja z agresivnim vedenjem.

Povzročitelj sproža strah in si pridobi sovražnike, saj spodbuja nastajanje sovražnega vzdušja. Drugi se mu izogibajo ali se ne zmenijo zanj. Zaradi strahu pred odzivom mu malokdo ugovarja, težko mu posredujejo slabe novice in mu laskajo z namenom pomiritve. Ravnanje okolice povzročitelju ne da potrebnih informacij, za vpogled v njegova dejanja (Chalvin 2004, v Laloš 2008: 4).

Nasilja ne smemo razumeti kot individualen problem, ampak kot družbeni problem. Večinoma namreč obstaja prav tam, kjer ga družba posredno ali neposredno dopušča (Bezenšek 2008: 4).

1.2.5. Dejavniki nasilja

Različni dejavniki vplivajo na nastanek in trajanje nasilja.

1. Družbeni dejavniki

Družba daje okvirje in predpisuje sankcije, po katerih nekatera dejanja označujemo kot nasilna ali prepovedana. Od družbe do družbe je lahko pojmovanje nasilja drugačno. Družbene teorije pravijo, da se posameznik takega vedenja nauči v družbi, ker mu vedenje

prinaša koristi in omogoča dosego ciljev (Bučar Ručman 2004, v Žalig 2011: 14).

Ekonomski in socialni vzroki - revščina, neenakosti med skupinami ljudi, kršenje človekovih in drugih pravic - prinašajo v družbi frustracije, ki se odražajo pri posamezniku in skupinah ljudi. Prihaja do jeze, strahu in negotovosti, ki privedejo do nasilja, terorja, vojn. Posameznik izgublja samospoštovanje in spoštovanje do drugih ljudi ali okolja (Laloš 2008: 11).

Kuhar *et al.* (1999) pravijo, da družba vpliva na zmanjševanja nasilja z zagotavljanjem enakih pravic in možnosti za vse njene prebivalce. Družba se odziva na nasilna dejanja, jih obsoja in sankcionira tistega, ki je nasilje povzročil, s čimer zmanjšuje število nasilnih dejanj.

2. Družina

Družina je lahko dejavnik, ki vodi do nasilnega vedenja, s prenašanjem vzorcev s staršev na otroke. Otroci v družinah, kjer starši uporabljajo kričanje in druge nasilne tehnike, to vedenje lahko prevzamejo, ni pa nujno. Mnogi kasneje uporabijo nenasilne tehnike. Iz tega dejstva sledi spoznanje, da je vsak posameznik odgovoren za svoja dejanja (Kuhar *et al.* 1999: 30).

3. Neenakomerna porazdelitev moči

Kuhar *et al.* (1999: 31) opozarja, da si država prizadeva izenačiti položaj med spoloma, vseeno pa imajo moški večjo moč in so tudi nosilci moči, zato so ženske in nekatere družbene skupine, bolj odvisne od njih. V družbi velja, da moški ne joče, ne čustvuje, je možat in nasilen, predvsem med drugimi moškimi, ko dokazujejo moškost.

4. Avtoritarnost

Gre za zapovedovanje, vsiljevanje in izsiljevanje. Avtoritarnost je način reagiranja na položaj, saj oseba drugega bolj primernega načina ne pozna ali ne izrabi. Tu ni demokracije, enakosti med udeleženi in dogovarjanja, ki bi omogočilo nenasilno reševanje konfliktov (Laloš 2008: 13).

Ciglar (1992) pravi, da je avtoritaren tisti, ki ima pričakovanja, sam pa dela drugače ali nasprotno in zahteva ter pričakuje, da ga bodo drugi upoštevali in sledili njegovim ukazom.

5. Mediji

Mediji so sredstvo za prenašanje informacij, vzgajajo in poučujejo, s tem pa prenašajo tudi

vzorci obnašanja (Laloš 2008: 13).

Petrovec (2003: 9) pravi, da so najpomembnejši naslednji vplivi:

- Gledalec priznava ali se celo nauči agresivnih vedenjskih vzorcev;
- Pogosto gledanje nasilnih dogodkov zmanjšuje občutljivost na nasilje;
- Gledalci ob gledanju občutijo strah.

6. Uporaba alkohola in drog

Uporaba alkohola in nasilna dejanja sta pogosta pojava v družbi, s tem pa tudi družbeni problem. Povezovanje alkohola z nasilnim vedenjem je pogosta, a šele v zadnjih desetletjih bolj sistematično raziskana (Graham *et al.*, v Škrila 2005: 532). Za strategije preprečevanja je pomembna vzročna povezava med pojavoma. Nasilje povezano z alkoholom je prisotno v partnerskih in družinskih odnosih, pri spolnem nasilju in ostalih kriminalnih dejanjih (National Institute on alcohol abuse and alcoholism, v Škrila 2005: 535).

Higley (2001, v Škrila 2005: 535) pravi, da povezanost ni popolna, saj uživanje alkohola pri različnih ljudeh prinaša različne posledice, lahko poveča agresijo, ali jo zmanjša. Moeler (2001, v Škrila 2005: 535 - 536) pravi, da so ljudje, ki se vedejo bolj agresivno v času abstinence, tudi bolj agresivni ob uživanju alkohola. Dejavniki, ki lahko napovedujejo pojav nasilja, je pretekla količina agresivnega vedenja. Potencialni mehanizmi, ki prispevajo k agresiji pod vplivom alkohola, so pričakovanja, spremembe, ki se dogajajo pri funkciji možganov in spremembe, ki se dogajajo v možganski kemiji.

Greenfeld (2001, v Škrila 2005: 537) navaja podatke iz ZDA, ki so jih prispevale žrtve nasilja in kažejo, da je več kot tretjina storilcev kaznivih dejanj, pred tem zaužilo alkohol ali droge. Podoben odstotek kažejo podatki, ki temeljijo na poročilih storilcev kaznivih dejanj – giba se od 38 % do 41 %.

7. Duševne bolezni

Link in Stueve (1994, v Denney 2010: 1303) sta v raziskavi ugotovila, da obstaja povezava med simptomi duševnih bolezni in nasiljem. Pravita še, da je treba razumeti okoliščine takih incidentov. Pogosto gre za občutke racionalnosti dogodka, čeprav sama psihotična epizoda temelji na iracionalni podlagi.

8. Frustracija

Vedenjsko izhodišče razlaganja, nasilje prepoznavajo kot odgovor na ovire na poti do cilja. Ob ovirah se v človeku kopiči napetost, ki izbruhne kot nasilje. Vseeno tudi tak odziv na frustracije ni prevladujoč, saj se drugi umaknejo ali usmerijo nasilje vase. Nasilno se odzovejo tisti, ki so bolj usmerjeni navzven, ekstravertirani, imajo zadostno moč in prevladujoč vzorec (Kobal 1999: 50).

1.2.6. Nasilje na delovnem mestu socialnih delavcev in delavk

Ali socialni delavci doživljajo nasilje s strani svojih uporabnikov, je pomembna tema. Poleg tega, da nam oriše sam poklic in z njim povezana tveganja, je pomembno, da problem zaznamo in ga tudi učinkovito preprečujemo. Med 65 % in 86 % socialnih delavcev je v času zaposlitvene kariere, s strani uporabnikov doživelo nasilje (Beaver 1999, Jayaratne *et al.* 1995, Jayaratne *et al.* 2004, Ringstad 2005; v Criss 2010: 371). Raziskava, ki jo je izvedla Univerza v Southamptonu v letu 1989, je pokazala, da je 38 % socialnih delavcev, zajetih v raziskavo, v zadnjih treh mesecih, doživelo incident z nasilnim uporabnikom ali pa so ga doživeli njihovi sodelavci (Winstanley, Hales 2008: 104). V ZDA jih je 17,4 % poročalo o grožnjah, ki so jih doživeli v preteklem letu, 2,8 % je bilo napadenih, 43 % je doživelo zmerjanje (Jayaratne 1996, v Winstanley, Hales 2008: 104).

Primerjave med rezultati raziskav so težke, saj gre za različne načine zbiranja podatkov, različne časovne razpore in različne uporabljene definicije nasilja. Vseeno je mogoče sklepati, da do nasilja uporabnikov nad socialnimi delavci, prihaja (Winstanley, Hales 2008: 104). V Sloveniji raziskava nasilja nad socialnimi delavci, s strani uporabnikov še ni bila izvedena, za to ni znano, koliko socialnih delavcev in delavk ima izkušnjo z nasilnim uporabnikom ali kako pogosto to doživljajo.

Za primerjavo lahko vzamemo raziskavo, ki jo je opravila Zdravniška zbornica Slovenije, med zdravniki in zobozdravniki. Raziskali so, kakšno nasilje doživljajo s strani svojih pacientov in ugotovili, da so najpogostejše izpostavljeni prepiranju (83 %), nesramnemu in nespoštljivemu vedenju (82 %), žalitvam in preklinjanju (58 %), grožnjam (49 %) ter nadlegovanju, zastraševanju in ustrahovanju (42 %) (Dobnikar *et al.* 2008: 39-40).

1.2.7. Zmanjšanje tveganja za nasilje in posledic nasilja

Koritsas *et al.* (2010: 268) v preventivo priporočajo izobraževanje in mentorstvo zaposlenim. Organizacijam svetujejo, da oblikujejo strategije za preprečevanje nasilja in praktične postopke ravnanja v primerih nasilja. Za socialne delavce in delavke v pisarnah priporočajo, krajšanje čakalne dobe in omogočeno kratkočasenje v čakalnicah. Prostori naj bodo urejeni s pohištvom, ki ga ni mogoče uporabiti kot orožje. Pod pisalnimi mizami naj namestijo opozorilni alarm, za obveščanje sodelavcev. Priporoča se postavitve, ki omogoča zaposlenemu, da lahko zbeži (International Council of Nurses 1999, v Koritsas *et al.* 2010: 268).

Mayhew in Chappell (2001, v Koritsas *et al.* 2010: 268) svetujeta oblikovanje strategij samovarovanja in poročanje ter svetovanje, ko se nasilje zgodi. Potrebna je udeležitev treningov, ki prinašajo znanja o tveganjih, preprečevanju nasilja, zgodnjemu prepoznavanju opozorilnih znakov nasilnega dejanja in znanja o pomirjanju položaja.

National Health and Research Council (2002) svetuje, da poizkuša socialni delavec zmanjšati čustva uporabnika na raven, ko je mogoč konstruktiven dialog. Naj bo miren in spoštljiv. Naj se ne obrača stran od uporabnika, vzdržuje naj razdaljo med njima. Če ima uporabnik orožje ali trdi, da ga ima, naj ga ne poizkuša razorožiti. Če umik ni mogoč, naj ostane miren, zavzame pasivno vlogo, se izogiba grožnjam in stiku z očmi ter upošteva navodila. Pohištvo naj uporabi kot sredstvo za vzdrževanje razdalje in ščit, hkrati pa naj išče možnosti za beg (Koritsas *et al.* 2010: 268 - 269).

Podobno priporočajo Smernice Ameriškega Psihiatričnega Združenja, ki opisujejo deeskalacijo. Postopku naj sledi le izurjen tim. Med pogovorom naj se med udeleženi vzdržuje primerna razdalja (okrog 2 m). Obstaja naj možnost odhoda iz prostora, izogibamo se fizičnemu stiku, ker ga lahko uporabnik zazna kot napad. Uporabnika pozorno poslušamo, izogibamo se oporekanju. Govorimo mirno, zmerno glasno, brez znakov strahu. Priporoča se razumevajoča drža zaposlenega, saj lahko uporabnik že najmanjšo mimiko razume kot provokacijo. Če pride do nasilja in je že prisotno več zaposlenih ali policija, je potrebno hitro in odločno ukrepati (Dernovšek 2009: 7).

1.3. Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice

1.3.1. Programska usmeritev

Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice, je samostojna nevladna in neprofitna organizacija, ustanovljena leta 2005. Imajo nizkopražni pristop. Društvo povezuje strokovnjake in posameznike, ki se ukvarjajo z brezdomstvom ter uporabnike in uporabnice, ki so brezdomni ali doživljajo socialno izključenost. Delujejo na področju raziskovanja in preprečevanja brezdomstva. Izboljšujejo življenjske pogoje uporabnikov, razvijajo praktične oblike dela. Uporabnikom nudijo strokovno pomoč, podporo pri vključevanju v formalne in neformalne oblike pomoči, povečujejo in omogočajo dostop do družbenih virov. Delujejo na individualnem, skupnostnem in družbenem nivoju. Pomemben element je dodajanja moči brezdomnim in osveščanje širše javnosti predvsem preko cestnega časopisa (Dekleva 2013: 135).

Društvo se povezuje z vladnimi in nevladnimi organizacijami na področju brezdomstva, revščine in odvisnosti. Svoje znanje širijo tudi med drugimi interesnimi skupinami, ki jih to področje zanima in omogočajo izvajanje projektov ter skupnostnih akcij.

1.3.2. Dejavnosti

Društvo ima več dejavnosti. Poleg dnevnega centra, ki ga bom podrobneje opisala, delujejo še v programih Stara roba nova raba, Univerza pod zvezdami, nastanitvena podpora, terensko delo in cestni časopis.

Dnevni center se nahaja na Prežakovi 6, v Ljubljani. V dejavnosti se lahko vključijo vsi polnoletni brezdomni in drugi obiskovalci, če sprejmejo pravila in hišni red dnevnega centra. Obiskovalcem nudijo prostor za preživljanje časa, informiranje, zagovorništvo, pomoč pri urejanju socialnega statusa in veščin in podporo pri zastavljanju ter doseganju bolj zahtevnih ciljev (Dekleva 2013: 143).

V dnevnem distribucijskem centru se obiskovalci lahko pogrejejo, pogovarjajo, pojedjo zajtrk, igrajo družabne igre, berejo časopise in knjige. Uporabljajo lahko računalnik, internet in telefon. V garderobi lahko dobijo podarjena oblačila in obutev, po dogovoru se lahko zastonj postržejo v Frizeraju Kralji ulice. Občasno razdeljujejo podarjene dobrine (kozmetiko, hrano,

hrano za živali) ter humanitarno pomoč (moko, testenine, riž). Uporabniki lahko shranijo osebno lastnino in denar varčujejo v »banki«. V dnevnem centru se izvaja tudi distribucija časopisa Kralji ulice in ustvarjanje prispevkov za časopis. V določenih terminih se tam odvijajo uredniški sestanki, sestanki prodajalcev, prostovoljcev, razne delavnice in predavanja. Obiskovalci lahko dobijo informacije o drugih programih in oblikah pomoči, podporo in pomoč pri urejanju socialnega statusa - urejanje osebnih dokumentov, pridobivanje denarne socialne pomoči, prijava stalnega bivališča, urejanje zdravstvenega zavarovanja, pravna pomoč, iskanje zaposlitve, namestitve ipd. Za obiskovalce in obiskovalke je dnevni center odprt vsak delavnik dopoldne od 10h do 12h ter popoldne od 14h do 16h, ob sobotah pa od 10h do 12h (Dekleva 2013: 144).

Svetovanje nudijo ob določenih terminih, ko uporabniki izrazijo potrebo in pripravljenost za individualno delo. Namen je pomagati posamezniku, da oblikuje želje in korake v smeri želene spremembe. Veliko pozornost namenjajo močnim točkam in virom moči (Dekleva 2013: 145). Družbeno koristna dela lahko opravljajo uporabniki in uporabnice, ki imajo kazni za prekrške. Pomagajo pri delu v dnevnem centru (Dekleva 2013: 145). Uporabnike zaposlujejo preko programa Javnih del v sodelovanju z Zavodom za zaposlovanje RS. Nudijo tudi individualno podporo pri aktivnem iskanju zaposlitve, pisanju prošenj in pripravi na zaposlitveni razgovor (Dekleva 2013: 145).

1.3.3. *Metode dela*

Socialno-pedagoško strokovno izhodišče dela temelji na sprejemanju, aktivaciji in soudeležbi. Pomembna je predpostavka, da imajo posamezniki in posameznice potencialne vire moči, ki jih ob podpori lahko uporabijo. Delujejo po načelu majhnih korakov, ki so temelj za gradnjo delovnega odnosa in odnosa zaupanja. Delo izhaja iz uporabnikovih želja in potreb, nudijo jim sprejetost tukaj in zdaj, brez obsojanja in nagovarjanja k spremembam. Ustvarjajo možnosti za aktivno preživljanje časa in pridobivanje izkušenj, podporo, spremljanje uporabnika, zagovorništvo v drugih institucijah, informiranje o možnostih, virih in svetovanje (Dekleva 2013: 138-139).

Društvo in posamezni strokovni delavci spoštujejo in podpirajo uresničevanje pravic uporabnikov in uporabnic društva do (Dekleva 2013: 139):

- Prostovoljnega sprejemanja odločitev glede procesa pomoči in informacij;
- Možnosti izbire različnih oblik pomoči;
- Varovanja osebnih in zaupnih podatkov;
- Dostopnosti pomoči, ne glede na osebno, versko, politično, statusno, nacionalno ali ideološko razliko;
- Sprejetja uporabnika takšnega, kot je;
- Informiranosti o možnostih in omejitvah pomoči;
- Možnosti ugovora in pritožbe v zvezi s potekom in učinkovitostjo pomoči, ki jo prejema.

Specifika brezdomske populacije zahteva razvijanje posebnih načel, zato zaposleni pri delu sledijo (Dekleva 2013: 139):

- Načelu soudeležbe pri skupnem dogovarjanju glede ciljev, vsebin dogovorov in načinov uresničevanja dogovorov;
- Načelu majhnih korakov in postopnosti pri oblikovanju in uresničevanju ciljev;
- Načelu stvarnih pričakovanj uporabnikov, s čimer skoraj vsak uporabnik doživi vsaj majhen uspeh, ki prispeva k zaupanju med njim in strokovnim delavcem, ter nadaljnje sodelovanje;
- Načelu izhajanja iz želja in potreb uporabnikov;
- Načelu kontinuiranosti odnosa, ki omogoča stalnost;
- Načelu spodbujanja odgovornosti, lojalnosti in delovnih navad;
- Načelu spontanosti za skupinsko in individualno delo, prepoznavanje in uporaba spontanih trenutkov;
- Načelu dela v skladu z željami in prioritetami uporabnikov tu in zdaj, v času sodelovanja;
- Načelu vzpostavljanja pozitivnih vizij, od delovnih do življenjskih ter gojenje in ohranjanje upanja v odpiranje novih življenjskih možnosti.

2. Problem

Raziskovalni del sem opravila v sodelovanju in ob pomoči Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice. Delovanje društva je obsežno, sama pa sem se usmerila predvsem na dnevni center in dogajanje v njem. Dnevni center je prostor, kjer lahko preko dneva vsakdo preživlja čas. Je prostor, kjer se srečujejo številne zgodbe in mnenja ljudi, kar včasih privede tudi do konfliktov in nasilnega obnašanja. Prakso sem v prvem in četrtem letniku opravljala prav v omenjenem društvu. Spoznala sem, kako hitro lahko stvari uidejo nadzoru in situacija pripelje do nasilja. Priča sem bila grožnjam, poškodovanju prostorov, posedovanju in razkazovanju orožja. Vse to je prepovedano s pravili dnevnega centra, kjer velja pravilo ničelne tolerance do nasilja. A kljub temu se nasilni dogodki lahko pojavijo.

Zanimal me je pogled zaposlenih in pogled obiskovalcev. Upam, da bo raziskava prispevala k boljšemu razumevanju pojavljanja nasilja in pokazala, zakaj lahko prihaja do nasilja. Z ugotovitvami bi rada pomagala zaposlenim v društvu in vsem socialnim delavcem, ki bi se lahko kdaj znašli v takem položaju. Želim, da se slišijo mnenja obiskovalcev, njihovi pogledi na dogajanje, občutki, želje ter predlogi. Rada bi, da raziskava prispeva k ustvarjanju še boljšega vzdušja in k večjemu občutku varnosti, tako za obiskovalce kot zaposlene in druge.

Z raziskavo sem želela odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Ali se v dnevnem centru društva Kralji ulice pojavljajo konflikti in nasilje? Katere oblike nasilja so zaposleni na društvu in obiskovalci dnevnega centra opazili?
- Kaj vpliva na pojav konfliktov in nasilja v dnevnem centru društva Kralji ulice?
- Kako ob konfliktnih in nasilnih situacijah ravnaajo zaposleni na društvu in obiskovalci dnevnega centra?
- Kaj storijo obiskovalci in kaj društvo ter zaposleni, za preprečevanje konfliktov in nasilja?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna. Zanj je značilno, da v raziskovalnem procesu zbrano izkustveno gradivo temelji na besednih opisih in pripovedih. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava empirična. Gradivo je zbrano neposredno s spraševanjem (Mesec 1998: 26).

V raziskavi me zanimajo subjektivni opisi dogajanja, opažanj, občutkov in predlogov. Zanimal me je tako pogled obiskovalcev kot strokovnih delavcev. Opisi nudijo stvarnejši pogled na problemsko situacijo v vsakdanjem okolju. Kvalitativna je tudi obdelava zbranega gradiva.

Raziskava je opisna in poizvedovalna (eksplorativna). S pomočjo intervjujev sem želela odkriti, ali je nasilje v dnevnem centru prisotno, kakšne vrste nasilja, kako pogosto je nasilje kot tudi reakcije nanj in njegove vplive, kar omogoča vpogled v dogajanje v dnevnem centru. Pri raziskovanju vzrokov za konfliktnost in nasilnost sem preverjala tudi vzročne odnose, ki jih prepoznavajo sogovorniki. V razpravi sem poudarila tudi možne vzročne povezave med spremenljivkami.

Spremenljivke:

Konflikti in nasilje:

Oblike nasilja

Pogostost konfliktov in nasilja

Vzroki za konfliktno ali nasilno vedenje

Reakcije in ukrepi ob pojavu konfliktov ali nasilja:

Reakcije zaposlenih in obiskovalcev na konflikte in nasilje

Ukrepi zaposlenih po umiritvi udeležencev

Dejanja obiskovalcev po umiritvi udeležencev

Posledice nasilja

Preprečevanje konfliktov in nasilja

Odnos zaposleni – obiskovalci

Občutek varnosti

Odnos društva in zaposlenih do nasilja

3.2. Raziskovalni instrument

Podatke za empirični del naloge sem zbrala z nestandardiziranim, individualnim intervjujem. Kot pripomoček so mi služile smernice, ki sem jih vnaprej sestavila in priredila za obiskovalce in za strokovne delavce. Predloge so dali tudi strokovni delavci društva. Smernice vsebujejo devet tematsko urejenih sklopov. Prvi vprašalnik je namenjen zaposlenim in je sestavljen iz 9 smernic (PRILOGA 1), prav tako drugi vprašalnik, ki je namenjen obiskovalcem (PRILOGA 2).

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacijo za prvi vprašalnik sestavljajo vsi zaposleni strokovni delavci na Društvu za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice. Populacija je dne 23. 12. 2015 sestavljala 12 oseb.

Vzorec, ki sem ga izbrala iz populacije, je neslučajnostni in namenski, saj so v intervjuju sodelovali zaposleni, ki so bili pripravljeni sodelovati in so imeli čas za intervju. K sodelovanju sem najprej povabila enega od zaposlenih, ta pa je na to spodbudil še dve sodelavki. Tako so v intervjuju sodelovali trije zaposleni – moški in dve ženski. Njihova starost je od 25 do 35 let.

Populacija obiskovalcev je raznovrstna, dnevno za različno dolga obdobja prihaja različno število obiskovalcev. Društvo ne vodi evidence obiskovalce in natančnega števila ni mogoče določiti. Populacijo sestavljajo vsi obiskovalci dnevnega centra društva Kralji ulice, v obdobju od 22. 12. 2015 do 23. 12. 2015.

Vzorec obiskovalcev dnevnega centra je priročni in neslučajnostni. Pri iskanju sogovornikov so mi bili v pomoč zaposleni, ki so uredili pogovor s prvim intervjuvanim, kasneje sem povabila še štiri obiskovalce dnevnega centra in eno obiskovalko. Trije so sodelovanje zavrnil, dva pa sta bila pripravljena sodelovati. Tako sem dobila tri osebe, ki so se strinjale s sodelovanjem v intervjuju - moške, stare od 36 do 64 let.

3.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je pri populaciji strokovnih delavcev potekalo 23. 12. 2015. Že ob prihodu sem jim razložila, kaj je moj namen in kakšno temo raziskujem. Za sodelovanje sem se dogovorila osebno z vsakim sodelujočim, pogovori so trajali po približno 20 minut. Intervjuji so potekali v prostorih društva, v času, ko tam ni bilo obiskovalcev oziroma so bili le tisti, ki so prišli po revije ali po pribor za injiciranje. Izkazalo se je, da prostor ni bil najbolj primeren, saj so nas večkrat zmotili, v ozadju je ves čas igrala glasba. Intervjuje sem snemala s programom na prenosnem telefonu in jih v naslednjih dneh zapisala.

Podatke pri populaciji obiskovalcev sem zbiral 22. 12. 2015 do 23. 12. 2015. Za sodelovanje sem se dogovorila osebno z vsakim sodelujočim in mu razložila, kaj je tema intervjuja in kaj me zanima. Pri tem sem poudarila, da njihovih osebnih podatkov, z izjemo starosti in spola ne bom posredovala naprej. Prav tako sem poudarila, da posnetih intervjujev ne bom nikjer in nikomur predvajala, kar je enega od udeleženi zelo skrbelo. Prvega sodelujočega so mi predlagali zaposleni in ga tudi povabili na intervju, naslednji dan pa sem k sodelovanju povabila še štiri obiskovalce in eno obiskovalko. Dva sta sodelovanje zavrnila zaradi pomanjkanja časa, eden pa zaradi nezanimanja za temo. Intervjuje sem snemala s programom na prenosnem telefonu in jih v naslednjih dneh zapisala. Vsak pogovor je trajal približno 15 minut. Dva od intervjujev sta potekala v prostorih društva, v sejni sobi. En intervju sem opravila izven prostorov. Prvi intervju sem opravila 22. 12. 2015, druga dva pa naslednji dan, 23. 12. 2015.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala po predpisanih postopkih kvalitativne analize (Mesec 2007: 27-40). Pomagala sem si s programom Microsoft Word. Najprej sem naredila transkripcijo, vsa vprašanja in odgovore sodelujočih sem napisala v računalniški obliki. Transkripcije so shranjene v osebni arhivu. Nadaljevala sem s parafraziranjem intervjujev, kjer sem našla pomembne in za raziskavo uporabne dele besedila in jih s pomočjo programa podčrtala (PRILOGA 3).

Primer: »Ne, ni več toliko nasilja kot včasih. V zadnjem letu in pol je bolj mirno, so bolj človeški odnosi. Če so prazniki, se ljudje bolj napijejo, ampak ne pridejo v dnevni center.«

S podčrtanjem sem določila enote kodiranja, ki sem jih prepisala v tabelo. Izjave obiskovalcev dnevnega centra so označene s črkami - A (prvi obiskovalec), B (drugi obiskovalec) in C (tretji obiskovalec). Izjavam so pripisane zaporedne številke. Izjave posameznih zaposlenih sem označila s črkami – D (prvi zaposleni), E (drugi zaposleni) in F (tretji zaposleni). Izjavam zaposlenih sem pripisala še zaporedne številke.

Dodala sem stolpec, kjer sem nadaljevala z odprtim kodiranjem. Posamezni izjavi sem pripisala kodo – pojem, besedno zvezo ali opis, ki izjavo, po moji oceni, vsebinsko najboljše opiše (PRILOGA 4).

Primer:

A1	Prihaja do prepirov, zaradi alkohola in droge. Če ne bi bilo alkohola in droge, ne bi prihajalo do prepirov	Vpliv dovoljenih in nedovoljenih substanc
----	---	---

Nadaljevala sem z združevanjem pojmov v kategorije. Sledilo je osno kodiranje, kjer sem iskala odnose znotraj kategorij. Pojme, besedne zveze in opise sem primerjala, kategorizirala in hierarhično uredila. Nastal je seznam kategorij s podkategorijami (PRILOGA 5) iz katerega sem izbrala relevantne pojme in kategorije, ki odgovarjajo na zastavljena vprašanja. Dobila sem glavne pojme, ki sem jim definirala (PRILOGA 6). Med njimi sem poizkušala najti tudi povezave in odnose.

4. Rezultati

Rezultati so mi dali dober vpogled v problematiko konfliktov in nasilja v dnevnem centru. Predstavila sem jih po temah, ki so se pojavile med analizo podatkov.

4.1. Konflikti

Redko pride do konflikta zaradi dogajanja v dnevnem centru. Večkrat gre za konflikte, ki se začnejo zunaj dnevnega centra in so posledica preteklih dogodkov. Kot vzroke za konflikte so sogovorniki navedli nepravilne račune in medsebojne dolgove.

4.2. Oblike nasilja

Fizično nasilje: V večini primerov so opisovali uporabo fizične sile nad drugo osebo. *»Prepiri, ki se nadaljujejo s pretepom,«* opiše sogovornik. Opisovali so prerivanje in pretepe, ki so sledili raznim preprirom. Posebno huda oblika fizičnega nasilja je uporaba orožja zunaj dnevnega centra.

Psihično nasilje: Kot najpogostejšo obliko so sogovorniki navajali verbalno nasilje – zmerjanje, poniževanje, žalitve in grožnje, tudi z orožjem.

Spolno nasilje: Ena od zaposlenih ga opaža. *»Obstaja tudi nasilje, ki ga izvajajo ljudje, ki so tu zaposleni preko javnih del. Moški uporabijo in izkoristijo to moč, ko izvajajo nasilje nad ženskami in jih spolno nadlegujejo.«*

Nasilje nad zaposlenimi: Primere nasilja nad zaposlenimi sem zbrala v posebni podtemi, predvsem za to, ker me je zanimalo, ali zaposleni doživljajo nasilje s strani obiskovalcev. Tudi dva obiskovalca opazata nasilje. Eden pove, da nasilja še ni opazil.

Fizično nasilje: Dvakrat se pojavi primer nasilja nad eno od zaposlenih. Dogodek so opisovali kot nenameren, saj je eden od obiskovalcev hotel udariti po pultu, pri tem pa zadel zaposleno. Poškodba je sicer terjala zdravstveno oskrbo in nekaj dnevno bolniško odsotnost.

Psihično nasilje: Naštevajo predvsem besedno nasilje - grožnje in zmerjanje.

4.3. Izkušnje s konflikti in nasiljem

Glede pogostosti sogovorniki pravijo, da je fizičnega nasilja malo. Psihično nasilje, verbalno nasilje in prepiri so pogostejši. Ocene o tem, kako pogosto je nasilje (dnevno ali občasno), se nekoliko razlikujejo.

▪ Doživetje nasilja

Obiskovalci: O doživetju nasilja je poročal samo eden od obiskovalcev. Po mojem razumevanju se je dogodek nanašal na konflikt, ki se je pojavil ob deljenju hrane. Sogovornik je dogodek opisal kot napad oziroma nasilje, usmerjeno proti njemu. Nekdo se je vrnil v vrsto za hrano in sogovorniku očital, da je hrano že dobil.

Zaposleni: So pogosto poročali o doživetem nasilju. Predvsem govorijo o verbalnem nasilju in grožnjah s strani obiskovalcev. Sogovornica pravi: *»Fizično ni bil še nihče nasilen do mene, verbalno pa ja. Kar hude grožnje.«* V enem od primerov je obiskovalec z nožem grozil zaposlenima.

Ena od zaposlenih je na neposredno vprašanje o tem, ali je že doživela nasilje, odgovorila: *»Jaz še nisem imela izkušnje, da bi bil kdo nasilen do mene«*. Kasneje, med pogovorom, pa je po mojem mnenju večkrat opisovala nasilno vedenje obiskovalcev. Poročala je o grožnjah z nožem in o verbalnem nasilju pri delu v dnevnem centru.

▪ Udeleženosť v konfliktu

Obiskovalci: Le eden od obiskovalcev poroča o tem, da je bil že udeležen v konfliktu. Sogovornik ocenjuje, da ni šlo za hujši konflikt.

Zaposleni: Dve od zaposlenih pravita, da sta se že znašli v konfliktu z obiskovalcem. Prva pravi, da te včasih nekdo sprovcira in odreagiraš konfliktno. Druga pravi, da se je znašla v situaciji, kjer je prišlo do konflikta med obiskovalci in je posegla vmes.

4.4. Vzroki za konfliktno in nasilno vedenje

Pojem se nanaša na okoliščine, ki prispevajo k večji verjetnosti, da bo prišlo do konfliktov ali nasilja. Izjave so kazale na pet vplivov, ki jih prepoznavajo vprašani.

▪ **Konfliktno ali nasilno vedenje obiskovalcev**

Sogovorniki pravijo, da so večinoma iste osebe udeležene v konfliktne ali nasilne dogodke. Redko se zgodi, da je udeležen kdo drug. Konfliktov in nasilja je manj ob odsotnosti teh oseb. Njihovo vedenje je ponavljajoče in po vzorcih. Za osebe, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno, so vzorci vedenja sprejemljivi in jih ne dojemajo kot problematične.

▪ **Konflikti**

Gre za konflikte, ki so med posameznimi obiskovalci že dlje časa aktualni in nastanejo izven prostorov društva. Konflikti so povezani z neporavnanimi računi, dolgovi ali so odraz merjenja moči na ulici.

▪ **Počutje obiskovalcev**

Sogovorniki pravijo, da so včasih razdražljivi in slabe volje, kar je lahko posledica mnogih dejavnikov v njihovih življenjih. Izjavljajo, da je počutje pogosto povezano z nezadovoljstvom z življenjem. Omenili so zunanje vzroke, ki niso povezani z njihovim osebnim življenjem. Gre za vpliv narave – vpliv polne lune, ki jo povezujejo z večjim številom konfliktnih oziroma nasilnih dogodkov. Konflikte lahko povzroča tudi različno dojemanje položaja. Tako ena od zaposlenih pove primer, ko sta se dva sprla in stepla, ker sta v dnevni center prišla v različnih razpoloženjih. Omenjajo dovoljene in nedovoljene substance, pod vplivom katerih prihajajo obiskovalci v dnevni center. Nekateri opažajo večjo razdražljivost, spremembe v počutju in vedenju ter vpliv substanc na reakcije ob pojavu konfliktov ali nasilja. Stres zaradi pomanjkanja se kaže v pomanjkanju denarja, hrane in dovoljenih ali nedovoljenih substanc. Prihaja do sporov zaradi hrane, ki jo ponujajo v dnevnem centru. Pomanjkanje denarja se največkrat kaže v tednu pred socialno pomočjo. *»Problem je takrat, ko nekomu zmanjka denarja za pijačo ali drogo. Odvisnost je ubijalska. Nekateri eksplodirajo, če nimajo svoje doze.«* Izjava nakazuje povezavo pomanjkanja denarja s pomanjkanjem substanc in s tem večjo razdražljivostjo in napetostjo.

▪ **Situacije, povezane z delovanjem dnevnega centra**

Več konfliktov in nasilja je, ko je dnevni center poln ali morda že prenatrpan. Pogosteje v zimskem času, ko so prostori precej bolj polni, kot poleti.

Včasih na pojav konfliktov in nasilja vplivajo dogodki, v zvezi z razdeljevanjem toplih napitkov, hrane in garderobe. Sogovorniki opisujejo prerivanje, ki povzroči npr. politje kave in posledično prepire. Ti nastajajo tudi zaradi sporov ob hrani in krivicah, ker vsi ne dobijo tistega, kar bi si želeli. Zaposlena tako našteva dogodke, ki lahko pripeljejo do konfliktov: *»Pride do prepira, ker nekdo vzame zadnji kruh, da ni kave, da se kaj polije, da nekdo vzame nekaj iz garderobe. Nastajajo tudi konflikti zaradi situacij in stvari, ki so v dnevnem centru«.*

- **Vpliv uličnega pravila**

Ljudje na ulici živijo po nenapisanih pravilih in konflikti ter nasilje so odraz merjenja moči in uveljavljanja. Eden od zaposlenih tako opiše: *»Ja, nasilje je sprejemljiv način, za tiste, ki se večkrat znajdejo v takih situacijah. Za kakšne je nasilje sprejemljivo, ker vlada ulično pravilo, da zmaga močnejši«.*

4.5. Reakcije zaposlenih na konflikte ali nasilje

Ta del se nanaša na prve reakcije. Gre za opažanje o tem, ali zaposleni reagirajo na konflikte in nasilje, oceno primernosti reakcij in strategij, ki jih uporabljajo.

- **Opažanje ukrepanja zaposlenih**

Sogovorniki opažajo reakcijo in ukrepanje zaposlenih ob pojavu konfliktov ali nasilja. Opisujejo, da so nivoji reagiranja različni, saj je včasih takega vedenja preveč, da bi lahko vsakega sankcionirali. Odločitev o poseganju v razreševanje konfliktov ali nasilja je osebna odločitev. Načeloma reagirajo, če se nasilje dogaja znotraj dnevnega centra. Če se dogaja zunaj, ocenijo, ali je to smiselno.

- **Ocena primernosti ukrepanja**

Sogovorniki odzive zaposlenih opisujejo z besedami: primeren, koristen in korekten. Eden od zaposlenih pravi, da bi morda lahko z različnimi izobraževanji še bolje ukrepali. Ocenjuje, da položaj trenutno še obvladujejo.

- **Strategije reagiranja in ukrepanja**

Zaposleni povejo, da so njihove strategije in odzivi različni, glede na oceno situacije. Njihove reakcije so lahko tudi drugačne od pričakovanih. Primer je reakcija delavk, ko sta se zoperstavili obiskovalcu, ki je grozil z nožem: *»S sodelavko sva podobno reagirali in se nisva ustrašili, tako se je situacija hitro pomirila. Bili sva mnenja, da se ta oseba »polni s strahom«. Rekli sva mu »ja kaj je, pa me daj, al kaj boš«. S tem sva pokazali, da naju ni strah in se je hitro umiril. Je pa problem, da nikoli ne veš, kako bo nekdo odreagirat.«* Sogovornica se zaveda, da nikoli ne veš, kakšen bo odziv. To, da obiskovalcu nista pokazali strahu, se je v tem primeru izkazalo za učinkovito, saj se je pomiril. Pojavil se je tudi poudarek na umirjenosti reakcije: *»Včasih kdo »popizdi« in če ti napadeš nazaj, lahko »samo počí«.«* Zaposleni imajo izdelan okviren protokol. Izvajanje pravil je zaradi raznolikosti primerov, včasih težko. Sogovorniki so opisovali dve strategiji ukrepanja.

Sogovorniki opažajo in opisujejo **umiritev udeleženih oseb**. Eden od obiskovalcev pravi: *»Zaposleni umirijo obiskovalce. Z besedami. Saj ne smejo fizično. Socialni delavec mora verjetno reči »dajte se umiriti«, »saj ni tako hudo«, »bomo že rešili« ... take stvari«.*

Druga strategija je **zaščita**. Gre za zaščito vseh prisotnih, prostorov dnevnega centra in tudi zaščito sebe. Zaščito lahko zagotovijo tudi s klicanjem pomoči policije.

Zaščita ljudi se v prvi vrsti nanaša na ločevanje sprtih in zaščito šibkejšega. S tem se preprečuje poškodbe udeleženih in stopnjevanje sporov. Pri tem gre lahko tudi za fizično ločevanje oseb. Zaščita se nanaša tudi na varovanje vseh prisotnih. Zaposleni s svojim ravnanjem ne vpletajo drugih, oziroma preprečijo njihovo vpletanje. Pogosto poizkušajo umakniti nasilje iz prostorov. To preprečuje, da bi udeleženi ostali ujeti. Zaposleni so omenjali zaščito sodelavke ali sodelavca, ki je napaden ali ki je prisoten. Pomemben del zaščite je varovanje svojega lastnega življenja. *»Imamo tudi pravilo, da če je situacija ogrožajoča, greš, bežiš in se ne vpletaš v konflikt in ogrožaš svojega življenja,«* pravi ena od zaposlenih. Pomembno je tudi, da so zaposleni včasih pripravljeni priznati svojo nemoč ob ločevanju sprtih. Zavedajo se svojih omejitev in se ne izpostavljajo, če jih to ogroža.

Zaščita prostorov se nanaša se na varovanje prostora pred poškodovanjem ali uničenjem. Zaščita prostorov je drugotnega pomena in pride šele za zaščito ljudi. Največkrat se zagotavlja s tem, da se konflikt ali nasilje umakne iz prostorov.

Klicanje pomoči je skrajni ukrep, če zaposleni sami nimajo dovolj sredstev za umirjanje konflikta ali nasilja. Klicanje policije je redko, a so ga sogovorniki opazili oziroma izvajali. Klicanje policije najprej napovejo, s čimer upajo, da bo že opozorilo zaleгло in prispevalo k umiritvi konflikta.

Pojavi tudi **vprašanje vmešavanja v konflikte ali nasilne situacije**. Tu se omenja zaključevanje zgodbe, kot pomemben vidik zaključevanja konfliktov. Sogovornica povzema razpravo, ki nakazuje, »da se v konflikte med obiskovalci ni dobro ali učinkovito vpletati. V primeru, da se dva stepeta, sta v afektu in je bolje, da ju pustiš, ker ju ustaviti ne moreš. To zgodbo morata nekako zaključiti s tem, da oba ali eden od njiju reče »stop«. Ustavljati ju enostavno ni učinkovito in nima smisla«.

4.6. Ukrepi zaposlenih po umiritvi udeležencev

Zajema dejanja, ki sledijo prvim reakcijam in umirjanju udeleženi v konflikte in nasilje.

- **Pogovor**

Zaposleni po konfliktih namenjajo pozornost vsem vpletenim - ljudem, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno in opazovalcem. Zaposleni omenjajo tudi pogovore v timu.

Pogovor z ljudmi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno, je pogoj za nadaljnje obiskovanje dnevnega centra. Zaposleni so mnenja, da bi bilo potrebnih še več pogovorov. Pogovor poteka v drugem prostoru, ločeno od ostalih obiskovalcev. Z umikom zagotavljajo miren prostor za pogovor in preprečijo vmešavanje ostalih prisotnih. Pogovor je pomemben del ukrepov. Nekateri, katerih vzorec nasilnega vedenja se ponavlja, se v pogovoru odprejo, se zaposlenim zaupajo in razkrijejo globlje razloge in vzroke za svoje vedenje. Po mnenju ene od zaposlenih je pogovor učinkovit.

Pogovor z ostalimi obiskovalci se opravi, če zaposleni ocenijo, da je potrebno. V pogovorih razmišljajo o tem, kaj je vzrok za nastali položaj. Nobena od izjav ni nakazovala, da bi se pogovarjali o tem, kakšni so bili vplivi dogodka na prisotne.

Pogovor med zaposlenimi poteka ob različnih priložnostih. Govorijo tako o strokovni obravnavi teme nasilja kot tudi o pogovoru o osebnih stiskah in predelovanju izkušenj. Z

namenom razprave o izkušnjah povabijo tudi druga društva, ki delujejo s podobno populacijo. Tema nasilja je pogosta na intervizijah in supervizijah. O dogodkih in ukrepih se obveščajo. Na timskih sestankih imajo možnost predelovanja stisk in pogovora o občutkih.

- **Kaznovalni ukrepi**

So ukrepi, ki so kaznovalne narave. Gre za izrek prepovedi vstopa - omejen na nekaj dni ali tednov. Ob zelo hudi kršitvi lahko izrečejo ukrep trajne prepovedi vstopa, kar pomeni, da društvo osebi ne nudi več svojih storitev. V enem primeru so zaprli dnevni center, kot znak protesta in nestrinjanja nad dogodkom. Delovanje dnevnega centra je bilo omejeno samo na standardno izdajanje časopisa in injiciranega pribora.

Pri kaznovalnih ukrepih se pojavi ***vprašanje učinkovitosti kaznovalnih ukrepov***. Ena od sogovornic se sprašuje, kakšni so vplivi ukrepov na ljudi in ali prinašajo pozitivne posledice. Pojavlja se tudi ***vprašanje izključevanja nasilnih***, saj je izključevanje, nasilno dejanje. Zaposlena meni, da je večje vključevanje prineslo boljše učinke.

4.7. Reakcije obiskovalcev ob konfliktu ali nasilju

Pojem se nanaša na reakcije obiskovalcev ob pojavu konfliktov ali nasilnih situacij.

- **Različne reakcije obiskovalcev**

Vprašani opisujejo, da so reakcije obiskovalcev različne. Razvrstila sem jih v tri sklope, ki nakazujejo, kako se največkrat obnašajo obiskovalci.

Največkrat opisujejo **posredovanje in pomirjanje**. Pravijo, da je pomembno pomirjanje udeležencev in spodbujanje k pogovoru. Posredovanje je eden od vprašanih ocenil kot učinkovito. Prav tako so intervjuvani navedli, da so ostali obiskovalci v pomoč zaposlenim in jih zaščitijo. Nekateri obiskovalci **podpihujejo** konflikte. »Nekateri obiskovalci posredujejo, drugi podpihujejo. Ampak takih je veliko manj.« Sogovorniki taka dejanja zavračajo. Pogosta reakcija je **umik**. Nekateri se najraje umaknejo in tudi pri drugih opažajo, podobno ravnanje. V dogodke se ne vpletajo ali se fizično umaknejo iz prostorov.

- **Premišljenost reakcij**

Potrebne so umirjene in premišljene reakcije vseh vpletenih. Reakcije ljudi pod vplivom dovoljenih ali nedovoljenih substanc so večkrat nepremišljene in neugodno vplivajo na razplet.

4.8. Dejanja obiskovalcev po umiritvi udeležencev

Raziskovala sem, kaj obiskovalci storijo, ko se konfliktna ali nasilna situacija pomirijo.

- **Pogovor med obiskovalci**

Vprašani obiskovalci so povedali, da se z drugimi obiskovalci pogovarjajo o nasilju. Razpravljajo o razlogih za dogodke. Nekateri poizkušajo s pogovorom, druge odvrnil od takih dejanj.

- **Pogovor obiskovalcev z zaposlenimi**

Nihče od vprašanih obiskovalcev še ni iskal pomoči za svoje stiske ali se z zaposlenimi pogovarjajo o občutkih, ki so jih doživljali ob konfliktnih ali nasilnih situacijah. Eden je poročal, da se je o nasilju že pogovarjal, vendar ni potreboval pomoči zaradi konkretnega dogodka. Drugi pravi, da se je že počutil slabo zaradi nasilja, pri zaposlenih pa ni iskal pomoči.

4.9. Občutek varnosti

Pomemben vidik je, kako varne se obiskovalci in zaposleni počutijo v dnevnem centru. Večina sogovornikov je poročala o tem, da se v dnevnem centru počutijo varni. Vsi trije vprašani **obiskovalci** pravijo, da so se vedno počutili varne, a sem v izjavah zaznala tudi **občutek napetosti**. Ta se kaže kot večja pozornost nad obnašanjem drugih in ob prisotnosti bolj konfliktnih ali nasilnih oseb. Pojavil se je primer, ko je zaradi enega od obiskovalcev v dnevnem centru obstajala konstantna napetost. Zaposlena pravi, da je čutila, da obiskovalci niso varni. Mnenje je, da so obiskovalci tu bolj zaščiteni kot nekje zunaj na ulici.

Večje razlike so med **zaposlenimi**. Prva pravi, da se počuti varno. Drugi, da se vedno bolj počuti varnega, a se še vedno ne počuti varno, kadar so prisotni obiskovalci, ki delujejo bolj

konfliktno ali nasilno. Bolj mirno in varno se počuti, kadar so prisotni obiskovalci, ki bi ga lahko v primeru nasilja zaščitili. Tretja pravi, da se ne počuti povsem varno, saj delajo s populacijo ljudi, ki so v preteklosti doživljali ali izvajali nasilje in ga lahko še vedno.

4.10. Posledice nasilja

Ta pojem zajema občutke in počutja, ki jih zaposleni in obiskovalci zaznavajo, kot posledice nasilja.

- **Psihične in čustvene posledice**

Zaposleni opažajo, da **obiskovalci** čutijo posledice nasilja. Obiskovalci govorijo o neprijetnih občutkih in slabem počutju. So tudi razočarani nad obnašanjem drugih obiskovalcev.

Zaposleni večkrat poročajo, da čutijo posledice. Tako se zaposleni sprašuje, kako živeti s tako izkušnjo in kako živeti s strahom, ko enkrat doživiš zelo travmatično izkušnjo. Govorijo o psihičnem in čustvenem izčrpavanju in o stresu. Čutijo pretresenost, grozo in ogroženost, dogodki se jim vračajo v misli še več dni. Ob grožnjah doživljajo stiske. Pri razmišljanju o dogodkih doživljajo nemirnost.

- **Telesne poškodbe**

Omenjena sta dva primera. Prvi se je nanašal na poškodbo zaposlene, ki je dobila udarec v roko. Opisovali so, da ni šlo za namerno poškodbo. Obiskovalec je po nesreči zadel zaposleno, ko je udaril po pultu, kar je povzročilo otečeno roko in bolniško odsotnost. Drugi primer sem upoštevala, čeprav se je dejanje zgodilo zunaj dnevnega centra. Napadena oseba se je zatekla v dnevni center in je pri zaposlenih iskala pomoč. Šlo je za poškodovanje z nožem. Dve osebi sta večkrat zabodli obiskovalca, potreboval je nujno medicinsko pomoč, a ni bil v smrtni nevarnosti.

- **Vpliv na telesno počutje**

Obiskovalec pravi, da je že verbalno nasilje povzročilo posledice na telo. Pojavil se je meglen vid, ki je izginil šele, ko je zapustil prostor.

- **Vpliv na prihajanje v dnevni center**

Strah pred nasiljem in konflikti nekatere obiskovalce sili v to, da se umaknejo iz prostorov. Strah vpliva na njihovo prihajanje. Verjetno nekateri, prav zaradi tega, ne prihajajo več v dnevni center.

4.11. Odnos zaposleni - obiskovalci

K občutku varnosti zaposlenih pomembno prispeva poznavanje obiskovalcev. S tem zaposleni gradijo zaupanje in spoštovanje, ki sta pomembna za učinkovito reagiranje. Zaposleni zaradi dobrega poznavanja obiskovalcev hitreje in lažje prepoznajo ter reagirajo na njihove težave, obdobja in načine reagiranja.

4.12. Odnos društva in zaposlenih do nasilja

Obiskovalci zavračajo nasilje in se ne strinjajo s takim načinom vedenja. V društvu vlada **ničelna toleranca do nasilja**. Zaposleni pravi: *»Imamo ničelno toleranco do nasilja, se že ob verbalnem nasilju najprej pogovorimo z osebo«*. Iz druge izjave je razvidno, da vsaj z vidika sankcioniranja ne ukrepajo vedno in da je nasilje v dnevnem centru nekako sprejemljivo v smislu *»nasilje je dejstvo«*. Prag nasilja se viša, verbalnega nasilja ne dojemajo kot nasilje, saj je pogosto in so ga navajeni. *»Če kdo povzdigne glas, te nadere »pa pošlje v tri krasne«, jaz tega ne jemljem kot nasilje in me ne gane preveč«*. Se pa zavedajo, da bi drugi lahko ocenili, da gre za nasilje. Obnašanja, ljudi, ki večkrat delujejo konfliktno ali nasilno, ne dojemajo kot nasilnega.

4.13. Preprečevanje konfliktov in nasilja

Gre za osebno dejavnost tako obiskovalcev kot zaposlenih in dejavnost društva in zaposlenih.

- **Osebna dejavnost**

Obiskovalci veliko prispevajo s tem, da se pred prihodom umirijo. Zavedajo se, da jeza ali razdraženost lahko sproži konflikte. Eden od obiskovalcev pravi, da je širil pozitivno vzdušje, a je dobil precej negativnih odzivov, za to je s tem prenehal.

Zaposleni govorijo o **osebni odgovornosti**. Vsak od njih mora delovati tako, da ne spodbuja konfliktov. Kot strokovni delavec ne smeš sodelovati v konfliktih in potreben je trud, da ne podležeš provokacijam.

- **Dejavnost društva in zaposlenih**

Zaposleni so bolj pozorni ob prisotnosti konfliktnih obiskovalcev. Opozarjajo bolj šibke obiskovalce, ki so tudi sami večkrat v konfliktih, da naj se ne spuščajo v spore. Predlagajo jim, naj se raje obrnejo nanje. Če prihaja do napetosti, se preventivno vmešajo v pogovor in poizkušajo odvrniti pozornost. Ljudi, ki so pod vplivom substanc in v bolj konfliktnem razpoloženju, že prej pospremijo iz prostorov. Napetosti zmanjšujejo tudi s svojim dobrim delom.

Prispevek organizacije je, po opažanju obiskovalca, potešitev osnovnih potreb. *»Preprečuje se s tem, da se da za jest pa za spit kaj. Ne alkohola, ampak kava, pa čaj, pa voda, kar te poteši. Brez tega ne vem, kako bi bilo. Drugače pa ljudi pomiri, ko jim dajo prigrizke in sladke prigrizke.«*

Pomembno k preprečevanju prispevajo pravila - s pravili seznanjajo nove in opominjajo druge obiskovalce. Ni dovolj, da pravila obstajajo, pomembno je tudi, da pravila udejanjajo in s tem pokažejo, da res veljajo.

5. Razprava

V razpravi sem rezultate povezala s svojimi opažanji in mnenjem. Poizkušala sem kritično oceniti tako rezultate kot pomanjkljivosti, ki sem jih zaznala pri analizi podatkov. Ugotovitve te raziskave sem primerjala z ugotovitvami različnih avtorjev in z njimi nakazovala mogoče razloge za pojave. Med prebiranjem literature sem večkrat zasledila, da je na temo nasilja malo literature, s čimer se ne morem popolnoma strinjati. Našla sem veliko virov o nasilju v družini ali partnerskih odnosih in nasilju v šoli. Dobljeno literaturo lahko povezujem tudi s svojimi ugotovitvami. Rezultate sem primerjala z raziskavami in teorijo, ki sem jih omenjala v teoretičnem delu in drugimi viri.

Kot se je izkazalo v raziskavi, so odgovori na prvo raziskovalno vprašanje potrdili moje domneve o tem, da se v dnevnem centru dogajajo konflikti in pojavlja nasilje. Ker se mi je zdelo, da je nasilja med mojo prakso veliko in ga je bilo več kot med prakso v prvem letniku, v isti organizaciji, me je malce presenetilo, da sogovorniki sedaj ocenjujejo, da je nasilje redko in da ga je manj kot včasih. Ali je nasilja resnično manj in zakaj je tako, nisem poizvedovala.

Najpogosteje so sogovorniki naštevali psihično nasilje. Že v teoretičnem delu sem v psihično nasilje uvrstila tudi verbalno nasilje. Lešnik Mugnaioni (2006: 11-13) pa nasprotno ti dve obliki nasilja ločuje. Govori o nasilju med vrstniki in ločuje fizično, verbalno, ekonomsko, psihološko in spolno nasilje.

Sogovorniki so naštevali grožnje, zmerjanje, poniževanje in žalitve. Omenili so fizično nasilje, kot so pretepi, odtrganja, prerivanja in primer poškodbe z nožem. Zaznali so tudi spolno nasilje nad obiskovalkami. Spolno nadlegovanje odseva problematiko neenakomerne porazdelitve moči med obiskovalkami in moškimi, ki so na društvu zaposleni preko javnih del. V tem primeru sem zamudila priložnost, ki se mi je ponudila, da bi povprašala o podrobnostih in nisem dobila podatkov, kako pogosto je tako nasilje in kako na društvu ukrepajo. O ekonomskem nasilju sogovorniki niso poročali, so pa omenili dolgove. Morda bi ob podrobnejšem izpraševanju lahko ugotovila, na kaj se ti dolgovi nanašajo in ali gre za ekonomsko nasilje.

Pomembno je vedeti, katere oblike nasilja so najpogostejše v dnevnem centru. Podatki omogočajo, da že vnaprej predvidimo njihovo pojavnost in tudi reakcijo in ukrepe nanje,

čeprav je vsak primer različen in svojevrsten. Socialno delo in druge stroke morajo raziskati okolje, v katerem delujejo, saj s tem lahko pripravijo odgovore na raznovrstne situacije.

Pomembne so ugotovitve, kakšno nasilje doživljajo strokovni delavci in kakšno je konkretno delovno mesto socialnih delavcev in delavk, ki delajo s populacijo ljudi, ki stiske doživljajo na več področjih življenja. Ti podatki bi namreč lahko pomembno orisali to delovno mesto. V Sloveniji obsežnejše raziskave na temo nasilja, s strani uporabnikov še ni bila izvedena. Ni podatkov, koliko socialnih delavk in delavcev se je že srečalo z nasilnimi uporabniki ali kako pogosto to doživljajo.

Nasilje nad zaposlenimi obstaja. Vsi zaposleni in dva obiskovalca so poročali o tem, da so nasilje doživeli oziroma opazili. Pravijo, da se ne dogaja pogosto. Menim, da k temu pomembno prispeva dejstvo, da so zaposleni korektni do obiskovalcev in so pridobili njihovo spoštovanje ter zaupanje. Tudi zaposleni opažajo, da je treba spoznati obiskovalce, saj v primeru napetosti ukrepajo, prilagojeno vsakemu posamezniku.

Rezultate lahko povežem z ugotovitvami raziskav nasilja s strani uporabnikov, nad socialnimi delavkami in delavci, v tujini. Rezultati pravijo, da o nasilju poroča med 65 % in 86 % socialnih delavcev in delavk (Beaver 1999, Jayaratne *et al.* 1995, Jayaratne *et al.* 2004, Ringstad 2005; v Criss 2010: 371). Socialni delavci in delavke so poročali o zmerjanju, grožnjah in manjši odstotek tudi o napadih (Jayaratne 1996, v Winstanley, Hales 2008: 104). Ti podatki sovpadajo z mojo raziskavo, kjer so zaposleni poročali o verbalnih napadih, redkeje o fizičnih napadih.

Morda lahko ugotovitve primerjam z rezultati, ki jih je na vzorcu zdravnikov in zobozdravnikov, pridobila Zdravniška zbornica Slovenije. Ugotavljali so, katere vrste nasilje doživljajo s strani svojih pacientov. Poročajo o izpostavljenosti prepirom, nesramnemu ali nespoštljivemu vedenju, žaljenju, preklinjanju, grožnjam in ustrahovanju (Dobnikar *et al.* 2008: 39-40). Intervjuvani strokovni delavci so prav tako poročali o prej naštetih vrstah nasilja. Podatki nakazujejo stanje, saj moja raziskava ni zajemala večjega vzorca vprašanih in podatkov nisem kvantitativno obdelovala, lahko pa med njimi najdem podobnosti.

Tako kot sta ob koncu raziskave ugotovila Winstanley in Hales (2008: 104), sem tudi sama mnjenja, da je z rezultatov moje raziskave mogoče sklepati, da je nasilje uporabnikov nad socialnimi delavkami in delavci problem, ki obstaja in pred katerim si ne smemo zatiskati oči.

Raziskave za to področje so pomembne in potrebne, saj bi prispevale k oblikovanju teorije in še pomembneje prakse.

Konflikti so povezani z nesoglasji, spori in nestrinjanji, ki so že dlje časa aktualni med posameznimi obiskovalci. Odražajo dogajanja na ulici in interakcije med ljudmi, ki tam preživljajo dneve. Konflikte povezujejo z dolgovi, nepravnanimi računi in z merjenjem moči. Nasilje v dnevnem centru je včasih odraz aktualnih konfliktov, v nekaterih primerih pa niso povezani z njimi.

Konfliktno in nasilno vedenje obiskovalcev je eden glavnih vzrokov za konflikte ali nasilje v dnevnem centru. Pogosto delujejo po vzorcih in ponavljajoče. Opisujejo, da s svojim vedenjem ustrahujejo prisotne. Odsotnost teh oseb kaže na manj konfliktov in nasilja ter bolj sproščene in prijetne odnose v dnevnem centru. Kaj so razlogi, da so razvili take vzorce, nisem ugotavljala. O razlogih govorijo drugi avtorji in v nadaljevanju bom nekaj možnih naštel, saj so uvod v razmišljanje in nadaljnje raziskovanje.

Izvor nasilja je v nestrpnosti, nespoštovanju, nerazumevanju sebe in drugih in v nejasnih ali neoblikovanih pravilih. Pojavi se, ko za reševanje konflikta izberemo neprimerne načine (Komisija za analizo problematike nasilja v slovenskem šolstvu 2004: 4). Otrok, ki je žrtev ali priča fizičnemu nasilju v svoji družini, je prejel sporočilo, da je »fizično nasilje sprejemljiv način reševanja konfliktov in vplivanja na druge ljudi« (Štirn 2014: 145). Pomemben dejavnik nasilja, ki ga opisujem v teoretičnem delu, je družina. Ljudje so lahko vzorce pridobili v svoji družini.

Nasilno vedenje vključuje različne motive. Tomori (v Pušnik 1999: 29) pravi, da mladostnike žene potreba po premagovanju strahu, obvladovanje občutka ogroženosti, iskanje ugodja, pomanjkanje samospoštovanja, impulzivni odziv na konfliktno situacijo, prikrito kaznovanje samega sebe, sprejemanje norm subkulture. Včasih je nasilje edina možnost za samopotrjevanje. Podobno bi lahko zaključili tudi za našo preučevano populacijo. Sogovorniki nekatere obiskovalce opisujejo kot konfliktne ali nasilne. Ali lahko rečemo, da te osebe s svojim agresivnim vedenjem branijo ali poizkušajo pridobiti moč? Moč, ki jo v trenutnem stanju sploh lahko pridobijo, saj so, na mnogih področjih življenja, oropani moči. Zaviršek (2004, v Lešnik Mugnaioni *et al.* 2009: 15) opozori, da je *nasilje* povezano s *silo*, kar je bistvo problematike nasilja. To lahko opredelimo tudi kot moč, kar pa je ključno v dinamiki in analizi nasilnega dogodka.

Življenjske razmere, v katerih so se znašli obiskovalci dnevnega centra, so težke. Družba, v kateri živimo, je pomemben dejavnik, ki lahko prispeva k temu, da se ljudje na frustracije odzovejo z nasiljem. Mnenja sem, da lahko okoliščine privedejo človeka v agresivna stanja, za svoje stanje krivi druge ali svoje frustracije sprošča nad drugimi. Na drugi strani ga okoliščine lahko privedejo v depresivna stanja, kjer se človek umakne sam vase, krivi ali celo kaznuje sebe, kar bi lahko povezala z naslednjim vplivom.

Počutje obiskovalcev je pomemben vpliv. O tem nisem neposredno spraševala, so pa sogovorniki naštevati raznovrstne primere, ki vplivajo na njihovo počutje. Včasih opisujejo, da ima nekdo pač »slab dan«. Mislim, da so sogovorniki s tem mislili predvsem na slabo voljo, za katero niso zaznali očitnega razloga. Na počutje vpliva njihovo nezadovoljstvo z življenjem. Poleg velikega pomanjkanja so tu še občutki nemoči, ujetosti in brezizhodnosti. Interakcije lahko sprožijo spore in prepire, ki skrivajo globlje nezadovoljstvo in frustracije.

Zunanji vplivi ne prihajajo iz posameznikove življenjske situacije. Gre za naravne pojave, ki jim pripisujemo vplive. Že stara modrost pravi »Luna premika morje, pa da človeka ne bi mogla ...«. Vendar so takšna verovanja zdravorazumska in minimizirajo nasilno vedenje. Namen je, da opravičujejo vedenje z mogočnimi vplivi narave in posledično človekovo nemočjo. Takšne razlage povečujejo toleranco do nasilja.

Obiskovalci v dnevni center prihajajo v različnih razpoloženjskih stanjih. Ob interakcijah prihaja do nerazumevanja in konfliktov. Nekateri uporabniki vztrajajo na svojih pozicijah moči in se niso pripravljeni prilagoditi ostalim obiskovalcem.

Dovoljene ali nedovoljene snovi so pomemben dejavnik nasilja, saj spremenijo razpoloženje uživalca. Pride do razdražljivosti in prepirljivosti ter nepredvidljivih ali »neprimernih« reakcij. Uporaba substanc je v dnevnem centru problematična v smislu srečevanja raznovrstnih uporabnikov. Če poudarim povezavo s tem, da prihajajo v različnih razpoloženjih in se v relativno majhnih prostorih srečujejo, prihaja do interakcij med njimi. Za preprečevanje konfliktov poizkušajo zaposleni iz prostorov pospremiti osebe, ki so pod vplivom substanc in ki se obnašajo bolj konfliktno.

Vseeno je treba opozoriti, da je alkohol ob nasilnih dogodkih lahko prisoten, vendar ne moremo reči, da je to vzrok za nasilje. Alkoholizirano stanje lahko spodbudi nasilje, ne more pa biti vzrok zanj (Kuhar et al. 1999, v Plaz 2014: 81).

V povezavi s substancami se pojavlja tudi stres zaradi revščine in pomanjkanja. Ljudje, ki se znajdejo na ulici, se srečujejo z mnogovrstnim pomanjkanjem, še najpogosteje denarja in posledično s pomanjkanjem hrane ali substanc in drugim. Selič (2004: 100) govori o tem, da bi bilo treba zmanjšati stres, ki lahko izzove nasilne reakcije in stres zaradi družbenih neenakosti - revščine, brezposelnosti in slabe dostopnosti do zdravstva in izobraževanja. Družba bi morala odpravljati dejavnike, ki stres povzročajo in za katere je odgovorna.

Pomemben vpliv imajo dogodki, ki so posredno ali neposredno povezani z delovanjem dnevnega centra. Zdi se spodbudno, da sogovorniki ne poročajo o vplivih, ki bi izhajali iz dela zaposlenih ali društva. Razlogi so v situacijah, ki so povezane z delovanjem društva. Dernovšek (2009: 4) našteva razloge, ki jih najdemo na strani osebja - previsoka ali prenizka tolerantnost, nejasne meje, različna pravila za različne ljudi, osebno vpletanje v konflikte in ne prepoznavanje znakov, ki napovedujejo nasilno vedenje. Rezultati so pokazali, da sogovorniki naštetih razlogov ne zaznavajo in ne povezujejo z vzroki, čeprav se je med analizo pokazalo, da prihaja tudi do takšnih »napak«. Menim, da bi bilo dobro temu nameniti večjo pozornost in ugotoviti, ali povezave so. Strokovni delavci načeloma ne tolerirajo nasilja, priznavajo pa, da so meje nekoliko zabrisane. Pravila so jasna in jim dajejo velik pomen. Trudijo se, da jih vsi obiskovalci poznajo, čeprav se zdi, da nekaterim včasih popuščajo – obnašanja ljudi, ki so večkrat konfliktni ali nasilni, ne dojemajo kot nasilnega. Pomemben je trud, da se osebno ne zapletajo v konflikte z obiskovalci. Izkazalo se je, da precej uspešno prepoznavajo napetosti in pravočasno posredujejo.

Več nasilja je v dneh, ko je dnevni center poln ali celo natrpan. Največkrat v zimskih dneh, ko ljudje iščejo tople prostore. To daje misliti, o primernosti prostorov v smislu velikosti. Prostori so drugače precej veliki, vseeno pa se predvsem v mrzlih dneh izkažejo za premajhne. Pogosto se prepiri začnejo zaradi situacij, ki so na prvi pogled banalne. Omenjajo politje kave in deljenje hrane, kjer prihaja do prerivanja in vsiljevanja v vrsto. Hrano se deli po principu »Kdor prej pride, prej melje« in menim, da je to precej pomemben razlog za konflikte. Za hrano se vname boj in posledično je vedno kdo tudi poražen. Delovanje društva primarno ne zajema skrbi za zagotavljanje prehrane. Vseeno je dobro in pohvalno, da mnogim zagotovijo vsaj majhen obrok ali prigrizek. Moramo stremeti k temu, da ne bi bilo ljudi, ki se jim je potrebno boriti za hrano, razmišljati pa tudi, kako preprečevati konflikte, ki so povezani z njo. Potrebno bi bilo bolje raziskati dinamiko in naprej iskati možne rešitve. Čeprav te situacije pogosto sprožajo prepire, pa po mnenju enega od sogovornikov, prav deljenje hrane

pomirja obiskovalce, saj zadovoljuje njihove osnovne potrebe.

Dernovšek (2009: 4) govori o tem, da so dejavniki v okolju, ki so lahko razlog za nasilno vedenje, dolgo čakanje, neurejeni in neprezračeni prostori in nejasen urnik. Dejavnike lahko povežem z opažanji v času prakse, ko zaradi prevelikega števila obiskovalcev, prihaja do neurejenosti prostorov in slabe prezračenosti. Čakanje se ne nanaša toliko na delo zaposlenih, se pa pojavlja nestrpnost ob čakanju na prost računalnik, toaletne prostore ali predvajanje glasbene želje.

Poimenovanje »vpliv uličnega pravila«, najbrž ni najprimernejše. Obstaja veliko pravil, ki so nastala kot posledica uličnega življenja in to ni edino. Uvrstila sem ga v posebno kategorijo, čeprav kaže, da je neločljivo povezan tako s konflikti, konfliktnim ali nasilnim vedenjem posameznih obiskovalcev kot tudi z dogajanjem v dnevnem centru. Merjenje moči in dokazovanje je, po mojem mnenju, pomemben element uličnega življenja. Moč, ki jo pridobiš, tudi z nasilnim vedenjem, lahko prispeva k boljšemu položaju pri preživetju v kaotičnih razmerah.

Menim, da med študijem ni bilo dovolj poudarka na delu z ljudmi, ki delujejo konfliktno ali nasilno. Premalo poudarka je na konkretni reakciji in besedah, ki jih pri tem uporabimo. Še vedno se mi pojavlja vprašanje, kako konkretno reagirati, če občutiš strah in ogroženost. V društvu je dobra stran, da je več strokovnih delavcev, da so med njimi tudi moški in so zaposlenim v veliko podporo tudi zaposleni preko javnih del ter drugi uporabniki. Vse to prispeva k temu, da se nihče v ogrožajoči situaciji ne znajde sam in da ima vedno oporo in zaščito.

Sklepi Državnega sveta Republike Slovenije se nanašajo na izobraževanje, opolnomočenje in vlogo strokovnih delavcev v sistemu dela na področju nasilja v družini. Menim, da jih lahko povežem s prej omenjenim primanjkljajem znanja. Predlagajo redno, sistematično izobraževanje in posvete strokovnjakov ter usmeritev izobraževanja na prakso, delavnice in treninge. Preučevanje dinamike nasilja omogoča večjo občutljivost za prepoznavanje pojavnih oblik (Sklep k zaključkom posveta Nasilje v družini – sistemski odgovori nanj: 8). Eden od zaposlenih se sprašuje, ali obstajajo še kakšna izobraževanja, ki bi se jih lahko udeležili in ali bi lahko z njihovo pomočjo še bolje preprečevali nasilje in reagirali ob nasilju. Odgovor dajeta Mayhew in Chappell (2001, v Koritsas *et al.* 2010: 268). Pravita, da je potrebna spodbuda socialnim delavcem in delavkam, da se udeležijo treningov o ravnanju v nasilnih

situacijah in si s tem okrepijo poznavanje o tveganjih nasilja in preprečevanju nasilja. Z izobraževanji je mogoče pridobiti spretnosti zgodnjega prepoznavanja opozorilnih znakov nasilnega dejanja in veščine za pomiritev položaja.

Načeloma velja, da zaposleni reagirajo na konflikte ali nasilje, so pa nivoji reagiranja različni. Iz pogovorov je razvidno, da lahko ravnanja razdelimo na trenutne reakcije ob pojavu dogodka in na ukrepe, ki sledijo pomiritvi položaja. Ocenjujejo, da jim s svojimi reakcijami večinoma uspe obvladovati položaj. Imajo okvirne smernice in pravila, ki so vodilo za posredovanje, vendar pravijo, da jim je težko dobesedno slediti. Kako reagirajo je v prvi vrsti odvisno od vsakega posameznika. Pravijo, da ocenijo potrebo po umešanju in strategije ter nato posredujejo.

Dernovšek (2009: 5) govori o specifičnih ukrepih, ki jih izvajajo službe na področju duševnega zdravja. Prvi je diagnoza oziroma ocena medicinskega, psihološkega in socialnega stanja. Drugi ukrep je obravnava in zdravljenje. V opisanem primeru gre za medicinsko obravnavo osebe, ki se obnaša nasilno. Vseeno lahko potegnem vzporednice tudi s primeri v društvu. Zaposleni pravijo, da najprej ocenijo položaj in na to odreagirajo, torej je njihovo ravnanje primerljivo s prej opisanim.

Literatura govori tudi o usposobljenosti osebja. Tu priporočajo navodila za ukrepanje ob nevarnostih, ki naj se preverijo tudi na vajah umika. Priporoča se uporaba ocenjevalnih instrumentov – primer BVC vprašalnik (BRØSET VIOLENCE CHECKLIST), pri katerem se ocenjuje šest spremenljivk. Zmedenost, razburljivost, glasnost, grožnje s fizičnim nasiljem, verbalno nasilje in agresivnost do predmetov. Rezultati pokažejo, ali je moč pri osebi pričakovati nasilno vedenje in se je posledično treba pripraviti na posredovanje (Dernovšek 2009: 6).

National Health and Research Council (2002) svetuje, da poizkuša zaposleni zmanjšati konflikt. S tem poskrbi, da se intenzivnost konflikta zmanjša na raven, ko je mogoč konstruktiven dialog z uporabnikom. Priporočajo, da socialni delavec ostane miren in spoštljiv (Koritsas *et al.* 2010: 268-269). Tudi intervjuvani zaposleni in obiskovalci poudarjajo pomen umirjenosti ob reagiranju. Pogosto omenjajo strategijo pomirjanja oseb z besednim in povabilo k pogovoru. Kaj natančno naredijo, katere besede izberejo in ali sledijo podobnim smernicam, nisem izvedela. Strokovna delavka omenja dogodek, ko je obiskovalec njej in sodelavki grozil z nožem. Odzvali sta se tako, da sta odreagirali mirno in brez strahu.

Dejala je: »*Ja kaj je, pa me dej, al kaj boš*«. V tem primeru se je obiskovalec pomiril, vseeno pa ne veš kako bo nekdo odreagirati. Tudi Koritsas *et al.* (2010: 268-269) omenjajo, da se je treba na izjave uporabnika odzvati mirno. Odsvetuje razorožitev uporabnika in priporoča umik. V tem primeru se zaposleni nista odločili za umik, ampak sta se z uporabnikom soočili. Sodelavki sta zavzeli precej aktivno vlogo, čeprav prej omenjeni avtorji svetujejo, da zaposleni zavzame pasivno vlogo, se izogiba stiku z očmi uporabnika in upošteva njegova navodila.

Če primerjam opisane smernice z rezultati te raziskave, lahko rečem, da zaposleni nekatere že uporabljajo. Za konkretno posredovanje, ko poizkušajo pomiriti osebo, nisem dobila zelo nazornih opisov oziroma sem to med intervjuji spregledala. Tako ne vem, kakšne so njihove besede in kaj natančno storijo. Zdi se, da sledijo nekim smernicam in se zavedajo pomena mirnega nastopa.

Druga strategija je zaščita. Gre za zaščito ljudi in prostorov in klicanje pomoči policije, če je to potrebno. Zaščita ljudi zajema ločevanje sprtih, zaščito šibkejšega v sporu in varovanje prisotnih obiskovalcev in zaposlenih. To zagotovijo tudi z umikom konflikta iz prostora. Poizkuša se ščititi prostor in stvari v njem. Ob sporu zaposleni obiskovalce opozorijo, da bodo klicali policijo. Če opozorilo ne prispeva k umiritvi udeležениh, jo tudi pokličejo.

Okolje naj bi dopuščalo zaščito in umik. Prostor naj imajo več izhodov, dobro je, da je eden od njih za hrbtom zaposlenih (Dernovšek 2009: 5). V primeru, da je položaj ogrožajoč, velja pravilo zaščite lastnega življenja, ki se zagotavlja tudi z umikom oziroma begom iz prostora. Tu lahko omenim nasvet International Council of Nurses (1999, v Koritsas *et al.* 2010: 268), ki pravi, da je treba prostore opremiti s pohištvo, ki ga ni mogoče uporabiti kot orožje. Svetujejo namestitev alarma pod mize, s katerim druge obvestimo, da je nekdo ogrožen. Priporoča se postavitve, ki omogoča beg iz prostora.

Ali imajo v društvu izdelano analizo tveganja, v intervjuju nisem spraševala. Bi pa bilo dobro izvedeti ali analiza tveganja in načrt varnosti že obstaja. V nadaljevanju bom primerjala, opisane ukrepe in navodila, s stanjem v dnevnem centru. Pri tem se sklicujem na svoja osebna opažanja na praksi in ob obiskih. Pohištvo ni pritrjeno, stoli so lahko potencialno orožje, saj so razmeroma lahki za dviganje. Prostor so krožno povezani oziroma vsak prostor ima dva izhoda, ki bi ju lahko uporabili v primeru potrebnega umika. Hodnik je precej ozek, kar ovira beg. Alarma, ki bi povezoval dnevni center s pisarnami, nimajo. Menim, da bi bilo o tem

vredno razmisliti. Zaposleni v dnevnem centru bi na hiter in precej varen način priklical podporo. Morda bi bilo dobro razmisliti o vajah umika, saj posledično pridobiš avtomatske reakcije ob kriznih situacijah. Ali ocenjevalni testi lahko pridejo v poštev tudi zaposlenim na društvu, bi bilo treba preveriti v praksi.

Razmisliti pa je potrebno, ali lahko veliko število ljudi, ki bi prišli na pomoč, pri osebi sproži še bolj kritičen odziv. Viri namreč svetujejo, da sta zaposleni in uporabnik v prostoru, kjer ju ne motijo drugi zaposleni ali drugi uporabniki (National Health and Research Council (2002), v Koritsas *et al.* 2010: 268-269).

Pojavila se je dilema, ki se nanaša na vmešavanje v konflikte. Ali je res vedno primerno odreagirati, ali je bolje, da se dogajanje samo razplete. Ena od zaposlenih namreč ocenjuje, da umešanje ni vedno učinkovito, saj s tem preprečiš udeležencem, da bi prišli do nekega zaključka zgodbe. Med pretepom so namreč v afektu, kjer jih fizično skoraj ni mogoče ločiti. Spor se po njenem mnenju namreč zaključi šele, kadar eden ali pa oba rečeta, da se mora to končati in zaključiti.

Ko se udeležence umiri, sledijo ukrepi. Zaznala sem dva pomembna, a hkrati različna ukrepa. Prvi je pogovor z vsemi udeleženci in obiskovalci. Pri tem gre za pogovor z osebo, ki se je obnašala konfliktno ali nasilno, v drugem prostoru in ločeno od drugih. Pojavilo se je tudi mnenje, da bi bilo potrebnih več pogovorov. Z osebo, ki se je obnašala nasilno, se je treba pogovoriti in stremeti k dogovoru, da so taka dejanja nedopustna. V primeru, da je potrebna pomoč varnostnika, policije ali druge službe, je treba pogovor izvesti ob naslednjem srečanju (Dernovšek 2009: 11). Tu se mi je pojavilo vprašanje, kaj naredijo strokovni delavci. Predlog dogovora je zelo primeren, saj je naravnano socialnodelovno. O dogovorih zaposleni sicer niso poročali. Pojavilo se mi je tudi vprašanje, kako ravnaajo v primeru, da so klicali policijo in so osebo pridržali. Kaj se zgodi, ko se oseba vrne v dnevni center. Ali temu zaposleni namenijo pozornost in se z osebo pogovorijo? Teh podatkov nisem pridobila, vendar se mi zdijo zelo pomembni in potrebni.

Zaposleni se pogovorijo z obiskovalci, ki so opazovalci. Ne gre za pogovor o posledicah, ki jih dogodek lahko pusti na njih. *»Čeprav se lahko počutim slabo zaradi tega, se nisem obrnil za pomoč na zaposlene«*. Ta izjava je lahko pomembna za to, ker daje nadaljnjo možnost raziskovanja, za kaj se ne obračajo na zaposlene. Dernovšek (2009: 11) izpostavlja postvencijo - ukrepanje, ki sledi nasilnemu vedenju. Gre za manjšanje vplivov dogodka na

vse, ki so kakorkoli sodelovali v dogodku ali njegovem reševanju. Izvede se pogovor, kjer se uporablja tehnika razbremenjevanja, podpore, opolnomočenja in razumevanja. S tem se omogoči, da posledice izzvenijo. Iz rezultatov je videti, da na društvu tega ne izvajajo oziroma nisem dobila podatkov o tem. Menim, da je razbremenitev pomembna, saj se s tem izognemo hudim posledicam dogodkov. Velika pozornost se sicer namenja pogovoru med zaposlenimi, ki imajo možnost, da svoje občutke predelujejo v pogovorih, supervizijah in timskih sestankih. Tema nasilja je pomembna – kako ravnati, obveščanje, pogovor o občutkih in posledicah. Zdi se, da imajo obiskovalci za predelavo manj možnosti, čeprav pravijo, da bi se na zaposlene lahko obrnili.

Ob analizi se mi je zdelo, da sem veliko pozornosti namenila obravnavi ljudi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno, manj pa delu s tistimi, ki čutijo posledice nasilja. O tem nisem spraševala in nisem pridobila podatkov, ker sem problem zaznala šele pri obdelavi podatkov. Pomembno je, kako se obiskovalci in zaposleni soočajo s posledicami, ki jih občutijo; koliko je sploh obiskovalcev, ki iščejo pomoč; kako pomembno je to za zaposlene in društvo; ali temu sploh namenjajo pozornost. Kot opisuje Filipčič (2014: 173), sem se podobno kot kazensko pravo in kazenski postopek, usmerila na kršitev pravil ter na kaznovanje storilca. Pri tem pa sem spregledala žrtve. Kot pravi avtorica, sem jih tudi sama dojemala bolj kot priče in ne osebe, ki so doživele nasilje in zaradi tega lahko čutijo posledice. S tem tudi nisem pridobila pomembnih podatkov.

Drugi ukrepi so kaznovalne narave. Gre za izrek prepovedi vstopa in v enem primeru zaprtje dnevnega centra. Ta ukrep je po svoji naravi povsem nasproten od prvega - pri prvem gre za vključevanje ljudi, pogovor, pri drugem za izključevanje, kaznovanje. Omenjen je bil dvom o tem, ali so slednji res učinkoviti, ali je izključevanje oseb pravi odgovor na dogodek. Izključevanje lahko vidimo kot nasilno reakcijo. Izključitev je po videnju sogovornice le navidezna rešitev, da se je nekaj naredilo in zaščitilo druge. Izkazalo se je, da je dolgoročno bolj uspešno, če so se z ljudmi pogovorili in jih bolj vključili. Sama sem mnenja, da bi bilo treba raziskati vpliv ukrepov na pojavljanje nasilja, kaj je bolj učinkovito in analizirati posledice. Ostali obiskovalci sicer pravijo, da je dobro, da zaposleni te ljudi izključijo, saj je po tem v dnevnem centru mirno. Toda ali je to res rešitev? Kaj to pomeni za izključene? Ali jim izključitev pokaže, da je mogoče tudi drugačno ravnanje? Tudi drugi avtorji pravijo, da kaznovanje nima takšnega učinka, kot bi pričakovali. Ni bilo najdenih statistično pomembnih povezav nasilja in strogih kazni. Formalna kazen ljudi ne odvrača od vedenja toliko, kot odziv

okolja (Filipčič 2014: 172).

Tu lahko omenim sklepe Državnega sveta RS. Kaznovanje pogosto ni dovolj, potrebno je nadaljevanje v smeri pomoči povzročiteljem. V Sloveniji je premalo programov, ki bi se ukvarjali s povzročitelji nasilja (Sklep k zaključkom posveta Nasilje v družini – sistemski odgovori nanj 2014: 4). Eno takih pomoči vodi Društvo za nenasilno komunikacijo. Gre za treninge socialnih veščin, svetovalno delo in vodeno skupino za mlajše moške, ki se obnašajo nasilno. To je tudi edina organizacija, ki je navedena v seznamu organizacij, ki nudijo specializirano pomoč žrtvam in povzročiteljem nasilja. Svoje izpostave pa ima v Kopru in Ljubljani (Horvat 2014: 266). Če za primer omenim program CHANGE na Škotskem, ki deluje na predpostavki, da je kaznovanje potrebno, a pogosto ne vpliva na spremembo vedenjskih vzorcev. Uporabniki se s pogodbo, ki opredeli pravila, zavezujejo k obiskovanju predavanj. Ciljajo na spreminjanje stališč in vrednot, ki stojijo za nasilnim vedenjem (Prevention of domestic violence against women 2000, v Sedmak *et al.* 2006: 22).

Na dogodke obiskovalci reagirajo različno. Opazovalci in opazovalke, ki so nasilje spremljali, so lahko pasivni in neopredeljeni do dogodka. Drugi so lahko aktivni in posredujejo, ali pomagajo žrtvi nasilja (Lešnik Mugnioni *et al.* 2009: 36). Sogovorniki opisujejo, da je v dnevnem centru veliko aktivnih opazovalcev - posredujejo, fizično ločijo osebe, pomirjajo udeležence in spodbujajo k pogovoru. Obiskovalci poudarjajo, da se je treba ob takih dogodkih odzvati umirjeno in premišljeno. Kot ocenjujejo zaposleni, so jim mnogi obiskovalci in zaposleni preko javnih del v pomoč in so do njih zaščitniški, kar daje občutek večje varnosti in zaščitnosti. Naslednji odziv je podpihovanje konflikta, kar ni pogosto. Tretji odziv je umik od dogodka ali iz prostorov. Zaposleni opažajo, da se prostori ob pojavu nasilja pogosto izpraznijo. Zakaj se nekateri umaknejo, lahko povežem z naslednjimi razlogi. Elliot, (v Zabukovec Kerin 2002: 113), govori o reakcijah otrok - opazovalci se ne znajo odzvati na nasilje, bojijo se osebe, ki nasilje povzroča, občutijo nemoč, razburjenost in strah, da bodo tudi sami postali žrtev.

Obiskovalci se pogovarjajo o dogodkih, o razlogih in spodbujajo k drugačnemu ravnanju. O dogodku se pogovarjajo z zaposlenimi, vendar ne poročajo, da bi šlo za iskanje pomoči. Govorijo o dogodku in kaj bi se še lahko naredilo v smeri preprečevanja nasilja. Pomembno je, da so nekateri povedali, da bi se z zaposlenimi lahko pogovorili, če bi občutili stisko ali potrebovali pomoč. Plaz (2014b: 126) pravi, da je kot strokovni delavec treba pravilno sprejeti

osebo, ki išče pomoč zaradi nasilja. S svojimi besedami ali nebesednimi signali lahko povzročimo, da se oseba zapre in ne poroča o vseh občutkih in spominih. Oseba mora čutiti sprejetost.

Za preprečevanja so našeli osebno dejavnost in odgovornost. Obiskovalci govorijo o umiritvi pred prihodom in širjenju pozitivnih misli. Strokovni delavci, da ne podležeš provokacijam, da se ne zapletaš v konflikte, da napadov ne jemlješ osebno. Dejavnosti zaposlenih so še večja pozornost ob prisotnosti obiskovalcev, ki so večkrat konfliktni ali nasilni, opozarjanje obiskovalcev, naj se s takimi ljudmi ne zapletajo, odvracanje pozornosti in usmerjanje oseb, ki so pod vplivom drog ali alkohola, iz dnevnega centra.

Pomemben element je tudi delovanje organizacije. Že s ponudbo pijače in prigrizkov vplivajo na počutje obiskovalcev. Drugi del preventive je pogovor z obiskovalci, tretji so pravila in ukrepi, ki jim strokovni delavci pripisujejo veliko pomembnost. Kot takega ga je prepoznal tudi eden od obiskovalcev. Pomembna je doslednost pri izvajanju. Pravila se predstavijo novim obiskovalcem. O pravilih opozarjajo, posebej tiste, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno. Dernovšek (2009: 9) govori o pomembnosti organizacije dela - o natančnih urnikih, ki se določijo z uporabniki, jasnih mejah, opredeljenih odgovornostih zaposlenih in uporabnikov in pisnih dogovorih, kot je pakt o nenasilnem vedenju. Zaposleni so povedali, da se veliko konfliktov prepreči z dobrim delom, pravili in dogovori, ki se jih drži. Kakor omenjajo, so tudi meje jasno začrtane, saj večino sogovornikov pravi, da med zaposlenimi in obiskovalci vlada spoštovanje. O paktih sogovorniki niso govorili, je pa ideja zanimiva, poleg vsega jo lahko zelo dobro povežemo z dogovorom o sodelovanju v socialnem delu.

Koritsas et al. (2010: 268) kot pomemben dejavnik preprečevanja, priporočajo izobraževanje, postavitev smernic za ukrepanje in strategije za preprečevanje nasilja. O prvem so zaposleni poročali, o strategijah preprečevanja pa ni bilo veliko besed. Le eden od sogovornikov se sprašuje, ali bi lahko z izobraževanjem pridobili dodatno znanje, ki bi jim koristilo pri posredovanju. Mnenja sem, da izobraževanje lahko prispeva k preprečevanju, saj vseskozi prihaja do inovacij in novih načinov.

Argumenti, zakaj slediti ničelni toleranci, so različni. Gre za ne sprejemanje praks ali dejanj. Prvi razlog je, da je potrebna zaradi razširjenosti ali obsega nekega problema, drugi, da gre za velika odstopanja od prevladujočih družbenih norm (Sardoč, Prebilič 2015: 87).

Zaposleni tekom intervjujev omenjajo pomen ničelne tolerance in odziva na nasilje. Opisujejo tudi primere, ko nasilje prezrejo ali nanj ne odreagirajo. Zdi se, da je nasilje dejstvo - nasilja in takih dogodkov je preveč in ne morejo odreagirati ter kaznovati vsakega. Mislim, da so se vprašanja »Kaj je nasilje?« in »Kje so meje?« v dnevnem centru zabrisala in da odgovori niso povsem jasni. Verbalno nasilje so začeli spregledovati in ga niti ne jemljejo več kot nasilje in ljudi, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno, ne dojemajo več kot takih, njihovo obnašanje postaja sprejemljivo.

Dernovšek (2009: 4) pravi, da je v poklicih, ki se ukvarjajo z duševnim zdravjem, vedno možno, da bo prihajalo do nasilja. Z nasiljem se ne smemo sprijazniti ali ga celo dopuščati, saj s tem povečujemo nasilje, nasilje pa povečuje stigmato. Menim, da tudi pri delu z brezdomnimi in drugimi, ki so se znašli na ulici, lahko pričakujemo, da bo še naprej prihajalo do nasilnih in konfliktnih dogodkov. Vseeno pa se strinjam z avtorico, da nasilja ne smemo dopuščati, ampak se moramo z njim soočiti. Morda lahko napačno ocenimo, da je nasilja manj, kot ga je v resnici, saj nekatere oblike spregledujemo. Sama sem najprej na to spregledovanje in izločevanje verbalnega nasilja reagirala precej kritično. Skoraj bi že zašla v »moraliziranje« o pravilnosti njihovega ravnanja, dokler me Dekleva in Ule (2004 in 2005a, v Lešnik Mugnaioni *et al.* 2009: 20) nista opomnila, da je nasilje tako individualni kot družbeni fenomen, ki »nastane« takrat, ko ga, kot takega prepoznajo in ovrednotijo kot nesprejemljivo dejanje. Pojava nisem zaznala med intervjuji, ampak ob analizi. Da nekatere oblike nasilja začnemo spregledovati, se mi je zdelo zanimivo in menim, da bi bila to lahko tudi zanimiva tema za raziskovanje. Mislim, da bi lahko bilo koristno vedeti, na podlagi česa nekaj prepoznavamo kot nesprejemljivo in druga dejanja kot sprejemljiva. Tudi Stanko (v Zaviršek 2004: 3-4) pravi, da je definicija nasilja spremenljiva. Kaj je nasilje, je definirano na podlagi socialnih situacij. Za razumevanje dogodka so pomembni štirje elementi – kaj se je zgodilo, čas in prostor dogajanja, odnos oseb, ki so udeležene v dogajanju in kakšna škoda je bila povzročena z nasiljem.

Prav zato je neprimerno soditi o pravilnosti ali napačnosti definiranja nasilja v dnevnem centru, s strani obiskovalcev ali zaposlenih. Meni se je zdelo, da zaposleni poročajo o nasilju, a ga sami ne dojemajo kot nasilje. Morda je potreben razmislek o tem, da je definicija nasilja odvisna od mnogih dejavnikov. Če primere pogledamo skozi prizmo prej zapisanih štirih elementov, lahko tudi razmišljamo, zakaj nekateri primeri niso zaznani kot nasilje. Morda bi prav odgovori na ta vprašanja prinesli spoznanje, zakaj nekdo nekaj dojema kot nasilje, drugi

pa ne.

»Kljub vseprisotnosti nasilja se ohranja in narašča predstava o nesprejemljivosti nasilja« (Pahor 1999, v Lešnik Mugnioni *et al.* 2009: 19). Zaposleni na društvu predstavljajo ničelno toleranco kot vodilo za delo. Sama si pod tem pojmom predstavljam, da odreagiramo na vse oblike nasilja. Vseeno pa praksa in resnično življenje kažeta, da so meje med tem kaj dovoljujemo in česa ne, nejasne in spremenljive. Najbrž na to vpliva veliko različnih dejavnikov. Strokovni delavci pravijo, da na vse enostavno ni mogoče odreagirati s kaznovanjem, ker bi bilo tega preveč.

Vsakdo nasilne dogodke dojema drugače in drugače vplivajo na njegov občutek varnosti. Obiskovalci so povedali, da so se v dnevnem centru vedno počutili varne, vendar so opisovali dogodke, ko po moji oceni ni tako. Nekateri so bolj pozorni kot običajno, če so prisotni ljudje, ki so bili večkrat konfliktni ali nasilni. Tudi strokovni delavci pravijo, da obiskovalci niso vedno varni. Že sama možnost, da pride do nasilja, vpliva na občutek varnosti. Med zaposlenimi so razlike večje. Dva pravita, da nasilje vpliva na občutek varnosti. Predvsem opisujejo negotovost ob delu z ljudmi, ki doživljajo, ali izvajajo nasilje na več področjih življenja. Ena od zaposlenih pravi, da se počuti varno in ni opisovala dogodkov, ko ne bi bilo tako. Občutek varnosti je ena človekovih temeljnih potreb. Maslow potrebo po varnosti uvršča na drugo stopnjo, takoj za fiziološkimi potrebami. Ljudje, ki so se znašli na ulici, trpijo hude primanjkljaje varnosti – so brez zaposlitve, brez ali s premalo finančnih sredstev, imajo neurejena zavarovanja in podobno (Varga 2003: 346-348).

Dva od obiskovalcev potrdita, da čutita posledice nasilja, a sta pri opisu precej skopa. Gre za krajše opise o neprijetnih občutkih in o meglenem vidu. Zaposleni pravijo, da obiskovalci čutijo posledice. Sami opažajo redkejša prihajanja ali prenehanje prihajanja. Poročajo tudi o hudi fizični poškodbi obiskovalca. Zaposleni o posledicah poročajo precej obsežno. Naštevajo psihične in čustvene posledice, stresnost delovnega mesta, izčrpavanje, občutke strahu, groze, nemirnost, pretresenost, občutek ogroženosti, podoživljanje dogodkov in lažjo telesno poškodbo zaposlene s strani obiskovalca. Opažanje, da o posledicah nasilja obiskovalci redkeje govorijo, ne kaže na to, da jih ne občutijo. Mislim, da je razlog, da enkratni intervjuji niso bili dovolj, da bi prišlo med nami do osebnega stika, ki je velika podlaga za delo v socialnem delu. Njihove izjave in mnenje zaposlenih nakazujejo, da občutijo posledice. Morda bi bila potrebna bolj poglobljena raziskava in analiza vplivov, ki jih občutijo

obiskovalci. Potrebna bi bila večja zavzetost in potrpežljivost raziskovalca ter pripravljenost, da vzpostavi osebni stik in zaupanje.

Ne poročanje lahko kaže, da se obiskovalci sami bolj ali manj uspešno soočajo s problemi in posledicami konfliktnih ali nasilnih dogodkov. Ule (2008: 110) govori o tem, da pomoč v problemskih situacijah največkrat pridobimo iz treh virov. Prvi je socialni - opora članov njegove socialne mreže. Drugi je psihološki - psihološke lastnosti posameznika, na katere se opira ob problemih. Tretji je individualno premagovanje težav - vedenje in zaznavanje, ki ju posameznik pridobi, kadar je postavljen pred problemsko situacijo.

Trenuten položaj brezdomnih oseb, ljudi z odvisnostjo od drog, ljudi s psihičnimi in duševnimi težavami, ljudi, ki se soočajo z revščino, pomanjkljivo socialno mrežo, in drugih, ki jih srečujemo na ulici in v dnevnem centru, ni videti hitro rešljiva in je vse prej kot preprosta. Da ljudje ne bi nikoli pristali na ulici, bi bila edina prava rešitev. Še naprej se bo treba soočati z dogodki, ki bodo nasilni in konfliktni. Konfliktno ali nasilno vedenje je vpeto v širši kontekst, kjer so stvari povezane in odgovori ter rešitve niso lahki. In prav za to bo moralo socialno delo še naprej iskati in oblikovati možne rešitve za in z uporabniki. Potrebne bi bile širše družbene spremembe, pri katerem bi se morali odpovedati normam, ki dajejo nasilju v družini in družbi legitimnost ali ga celo povečujejo (Selič 2004: 99).

Če za konec pozovem še k trudu, da bi naša družba res postala družba brez nasilja. Stremeti moramo k temu, čeprav je cilj videti daleč. Upam si reči, da je treba stremeti k temu, da družba ne bo kršila pravic nobenega člana. Ideja o ničelni toleranci do nasilja, ki je podlaga za kulturo brez nasilja, se mora širiti. Potreben je trud, da jo bomo spoštovali in ji na vsakem koraku življenja sledili.

5.1. Razprava o raziskovalnih vprašanjih

Ali se v dnevnem centru društva Kralji ulice pojavljajo konflikti in nasilje? Katere oblike nasilja so zaposleni na društvu in obiskovalci dnevnega centra opazili?

Sogovorniki *opažajo konflikte in nasilje*. Ocenjujejo, da je nasilje redko in da ga je manj kot včasih. Fizičnega nasilja je malo, več pa je psihičnega oziroma verbalnega nasilja. Najpogosteje prihaja do konfliktov, ki so dlje časa trajajoči in se začnejo na ulici. Naštevajo

psihično oziroma verbalno nasilje, kot so zmerjanje, grožnje, poniževanje in žalitve. Kot posebej huda oblika psihičnega nasilja se je pojavil opis grožnje z orožjem. Kot primere *fizičnega nasilja* so opisovali razne pretepe in prerivanja, ki so včasih sledili prepiru. Posebej huda oblika fizičnega nasilja je bil primer poškodovanja z nožem. Ena od sogovornic je opozorila tudi na *spolno nasilje*, ki ga opaža, s strani zaposlenih preko javnih del, predvsem nad obiskovalkami. Ti izrabljajo svojo moč, ki jo imajo na društvu in obiskovalke spolno nadlegujejo. Med obiskovalci je eden poročal o tem, da je bil žrtev nasilja. ***Nasilje, usmerjeno na zaposlene***, obstaja, vsi zaposleni poročajo o tem. Obiskovalci opažajo, da se nasilje pojavlja, a ne pogosto. Najpogostejše gre za verbalno nasilje, kot so žalitve in grožnje. Opisali so tudi primer nenamernega poškodovanja zaposlene.

Kaj vpliva na pojav konfliktov in nasilja v dnevnem centru društva Kralji ulice?

Konflikti so dlje časa trajajoči in se začnejo zunaj dnevnega centra, na ulici. Obiskovalci se v dnevnem centru srečajo, zato se konflikt izrazi. Gre za neporavnane račune ali dolgove. Kot najpogostejši se kažejo štirje vzroki. Prvi je ***konfliktno in nasilno vedenje obiskovalcev***. Nekateri se večkrat obnašajo po vzorcih in ponavljajoče. Gre za ustrahovanje prisotnih. Drugi je ***počutje obiskovalcev***. Gre za razdražljivost in slabo voljo v povezavi z njihovim položajem. Polno luno povezujejo z večjim številom konfliktnih oziroma nasilnih dogodkov. Vplivajo tudi razlike v razpoloženjih in različno dojetje dogodka. Na počutje vplivajo dovoljene in nedovoljene substance. Povzročajo večjo razdražljivost, spremembe v počutju in obnašanju, ter vplivajo na reakcije ob konfliktih. Na razpoloženje vpliva stres zaradi pomanjkanja denarja, hrane in substanc. ***Situacije med obiskovalci, povezane z delovanjem dnevnega centra***, so posredno ali neposredno povezane z delom društva. Prihaja do različnih prerivanj, odrivanja, polivanja kave in različnih sporov, ki so povezani z deljenjem hrane ali oblačil v garderobi. Sogovorniki zaznavajo, da je več nasilja, ko je dnevni center poln ali prenatrpan. Zadnji vpliv, ki sem ga zaznala, je ***vpliv uličnega pravila*** - močnejši zmaga. Za preživetje je treba izraziti moč in voljo.

Kako ob konfliktnih in nasilnih situacijah ravnaajo zaposleni na društvu in obiskovalci dnevnega centra?

Zaposleni reagirajo na konfliktno ali nasilno dogodka. *Nivoji reagiranja so različni*, odločitev o umešanju, je osebna odločitev posameznika. Zunaj dnevnega centra posredujejo, če ocenijo, da je to potrebno. Reakcije opisujejo kot primerne in dobre ter da trenutno

obvladujejo položaj. **Strategije reagiranja so različne.** Dogajanje najprej **ocenijo** in na podlagi ocene **odreagirajo**. Govorijo o pomembnosti *umirjene reakcije*. Njihovo umešanje je **v okviru zastavljenih pravil**.

Pokazali sta se dve pomembni strategiji reagiranja zaposlenih. Prva je **umiritev udeležениh oseb** - besedno umirjanje in spodbuda k pogovoru. Druga je **zaščita**. Zaposleni poizkušajo **zaščititi ljudi**, z ločevanjem sprtih in zaščititi šibkejšega. Zaposleni se zaščitijo med sabo in si nudijo podporo. Ob ogrožajočih situacijah je najpomembnejša zaščita lastnega življenja, z umikom ali begom iz prostora. Konflikte poizkušajo umakniti iz prostora. Drugotno poizkušajo **zaščititi prostor** - poškodovanje prostora in stvari v njem. V primeru, da je položaj neobvladljiv in jim konflikta ne uspe pomiriti, se **kliče pomoč**. Klicanje policije se najprej napove.

Po pomiritvi, sledjo **ukrepi**. Prvi je **pogovor**. Gre za *pogovor z ljudmi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno*, ki se je izkazal za učinkovitega. Ljudje se pogosto odprejo in jim zaupajo svoje težave. Pogovor se odvija v drugem prostoru, ločeno od ostalih obiskovalcev. Mnenje je, da bi bilo potrebno več pogovorov. Zaposleni se *pogovarjajo z obiskovalci*, o tem, kdo je nekaj naredil in kaj bi bilo treba še storiti, ne pa o vplivih dogodkov na obiskovalce. Pogovor se odvija tudi *med zaposlenimi*. Tema nasilja je precej pogosta, govorijo o tehnikah posredovanja, se obveščajo o primerih in imajo možnost izražanja svojih občutkov ob doživetju nekega dogodka. Drugi so **kaznovalni ukrepi** - kaznovanje oseb za njihovo vedenje. Najpogosteje omenjajo *prepoved vstopa*, ki se izreče za določen čas, ob posebej hudih kršitvah se izreče trajna prepoved vstopa, s čimer osebi društvo tudi ne nudi več svojih storitev. V enem primeru so *zaprlí dnevni center* za en dan kot znak protesta in nestrinjanja.

Reakcije obiskovalcev so prav tako različne. Prva je **posredovanje in pomirjanje situacije**. Fizično ločijo osebe, jih pomirjajo in spodbujajo k pogovoru. Ocenjujejo, da je posredovanje učinkovito, ker preprečuje hujše posledice. Zaposleni ocenjujejo, da so jim obiskovalci in zaposleni preko javnih del, v veliko pomoč, saj jih poizkušajo zaščititi pred napadi. Zavedanje, da imajo podporo, jim daje večji občutek varnosti. Druga ne zelo pogosta reakcija je **podpihovanje** konflikta. Sogovorniki taka dejanja zavračajo in jih ocenjujejo kot neprimerna. Tretji odziv je **umik** od konfliktov ali iz prostorov. Zaposleni opažajo, da se ob konfliktu dnevni center izprazni in da se veliko ljudi distancira od konfliktov drugih. Obiskovalci so poudarili umirjene in premišljene reakcije. Prenagljene reakcije povezujejo s

prihajanjem v dnevni center pod vplivom drog ali alkohola. Obiskovalci po konfliktnih ali nasilnih dogodkih pogosto govorijo o tem. Gre za **pogovor med obiskovalci**. Eden od sogovornikov se pogovarja s konfliktnimi ali nasilnimi, kaj so razlogi za njihovo obnašanje in jih poizkuša pregovoriti, da to ni pravi način. Spodbuja jih k temu, da naj se raje pogovorijo. Govorili so tudi o **pogovoru obiskovalcev z zaposlenimi**. Z zaposlenimi se pogovarjajo o tem kaj in kako bi se dalo storiti za preprečevanje nasilja. Nekateri še niso potrebovali pomoči, ker niso bili napadeni, drugi so že občutili posledice, a se ni pogovoril z zaposlenimi. Mnenje je, da bi se z njimi lahko pogovorili, če bi pogovor potrebovali.

Kaj storijo obiskovalci in kaj društvo ter zaposleni, za preprečevanje konfliktov in nasilja?

Za preprečevanje je pomembna **osebna dejavnost**, s katero poizkušajo vplivati na zmanjševanje možnosti za konflikte ali nasilje. **Obiskovalci** so poudarili pomen *umirjanja pred prihodom* v dnevni center, v primeru, da razpoloženje ni dobro ali da si jezen. Drugi način je poizkus *širjenja pozitivnih misli* med obiskovalci, kar pa ni prineslo odobravanja ostalih obiskovalcev. **Zaposleni** govorijo o osebni odgovornosti, da ne podležeš provokacijam obiskovalcev in da se z obiskovalci ne zapletaš v konflikte. Napadov ne smeš jemati osebno in se moraš od njih umakniti.

Dejavnosti društva in njegovih zaposlenih prispevajo k preprečevanju. **Zaposleni** so bolj pozorni ob prisotnosti konfliktnih obiskovalcev, o bolj konfliktnih obiskovalcih opozarjajo druge obiskovalce, predvsem tiste, ki so tudi sami bolj konfliktni, a v primerjavi z drugo osebo šibkejši (ženske, starejši). Ob pojavljanju napetosti se *preventivno vmešajo* in preusmerjajo pozornost. Če je oseba pod vplivom drog ali alkohola in zaznavajo, da bi se lahko nasilno obnašala, jo poizkušajo pospremiti iz dnevnega centra. Trudijo se, da s svojim delom, pravili ali dogovori ne sprožajo konfliktov ali nasilja. Prepoznala sem **delo organizacije** na področju preprečevanja. Po opazanju obiskovalca že s *ponudbo prigrizkov in tople pijače* prispevajo k temu, da se ljudje ob prihodu pomirijo in so boljše volje, saj zadovoljijo temeljne potrebe. Sredstvo za preprečevanje je tudi *pogovor* z obiskovalci. Tretji pomembni prispevek so *pravila in ukrepi*, ki jim vsi zaposleni dajejo velik pomen, obiskovalci pa jih ne omenjajo pogosto. S postavljenimi pravili in izvajanjem ukrepov zmanjšujejo pojav nasilja. Pravila predstavijo novim obiskovalcem in tistim, ki se obnašajo bolj konfliktno, druge nanje opozarjajo.

6. Sklepi

Ugotovitve lahko strnem v naslednje sklepe:

- Konflikti, se začnejo na ulici, redkeje je povod dogajanje v dnevnem centru.
- Pogosto so obiskovalci žrtve psihičnega nasilja, redkeje fizičnega nasilja. Obiskovalke so tudi žrtve spolnega nasilja.
- Najpogostejše pride do zmerjanja, groženj pretepov in prerivanj.
- Zaposleni doživljajo s strani obiskovalcev, verbalno nasilje - grožnje in zmerjanje, redkeje fizično nasilje.
- Obiskovalci redko poročajo o izkušnjah z nasiljem v dnevnem centru.
- Vsi zaposleni so doživeli nasilje s strani obiskovalcev.
- Polovica vprašanih je poročala o tem, da so se v dnevnem centru že znašli v konfliktu.
- Nasilje je manj pogosto, kot pred leti in se redko pojavlja.
- Fizično nasilje je redko, psihično nasilje pa pogosto.
- K pojavu konfliktnih ali nasilnih dogodkov prispevajo konfliktno in nasilno vedenje obiskovalcev, aktualni konflikti med obiskovalci, počutje obiskovalcev, dogodki, ki so povezane z delovanjem dnevnega centra in uveljavljanje moči.
- Konfliktno ali nasilno se ponavljajoče in po vzorcih obnašajo isti obiskovalci.
- Zaposleni ukrepajo po zastavljenih smernicah – umirijo udeležene in zaščitijo ljudi in prostore, včasih ob pomoči policije.
- Zaščita ljudi se nanaša na ločevanje sprtih, zaščito šibkejšega v sporu in ostalih prisotnih. Zaposleni zaščitijo sodelavke ali sodelavce. Zaščita se dosega z umikom konflikta iz prostora. Ob ogroženosti se ščiti lastno življenje.
- Zaščita prostora se nanaša na varovanje lastnine in prostorov pred uničenjem. Zaščita prostorov se dosega z umikom konflikta iz prostora.
- Klicanje pomoči policije je redko in se napove. Če napoved ne prispeva k umiritvi udeležencev, zaposleni policijo tudi pokličejo.
- Ukrepi po pomiritvi udeležencev, so pogovor in kaznovalni ukrepi.

- Pogovor z osebo, ki se obnaša konfliktno ali nasilno, se opravi ločeno od drugih obiskovalcev in je pogoj za njihovo nadaljnje obiskovanje dnevnega centra.
- Potrebni bi bilo več pogovorov z ljudmi, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno.
- Pogovor z opazovalci ne vsebuje teme o vplivih dogodka nanje.
- Zaposleni med pogovori in sestanki obravnavajo temo nasilja, tehnike posredovanja, se obveščajo o dogodkih in se pogovarjajo o vplivih nasilja.
- Kaznovalni ukrep je izključitev osebe za določen čas ali trajna prepoved vstopa. V enem primeru je šlo za zaprtje dnevnega centra za en dan.
- Zaposlenim se porajajo vprašanja ali je izključevanje nasilnih učinkovito in ali ima večje vključevanje lahko boljše rezultate.
- Reakcije obiskovalcev so različne. Večina jih posreduje in pomirja udeležence. Pogosto se umaknejo od konfliktov ali iz prostora, redki podpihujejo konflikt.
- Tudi obiskovalci poudarjajo pomen umirjenih in premišljenih reakcij.
- Obiskovalci se po konfliktnem ali nasilnem dogodku pogovarjajo med sabo in z zaposlenimi, a kljub možnosti niso iskali pomoči zaradi posledic nasilja.
- Obiskovalci se v dnevnem centru počutijo varne, včasih pa so bolj pozorni nad dogajanjem ali obnašanjem drugih obiskovalcev.
- Mnenje strokovnih delavcev je, da so obiskovalci v dnevnem centru bolj varni kot na ulici.
- Zaposleni se ne počutijo povsem varno, predvsem ob konfliktnih ali nasilnih situacijah in ob prisotnosti nekaterih obiskovalcev.
- Večji občutek varnosti strokovnim delavcem daje prisotnost obiskovalcev, za katere vedo, da jim bodo pomagali v primeru težav.
- Obiskovalci občutijo psihične in čustvene posledice nasilja in vplive na telo. Posledice nasilja so še ne prihajanje ali redkejša prihajanje v dnevni center.
- Zaposleni poročajo o psihičnih in čustvenih posledicah nasilja in telesni poškodbi.
- Zaposleni se trudijo, da spoznajo obiskovalce in da gradijo zaupen odnos, kar se kaže kot večje spoštovanje in zaupanje obiskovalcev do zaposlenih.

- Društvo poudarja pomen ničelne tolerance do nasilja, vendar so meje nejasne in spremenljive, saj nekaterih oblik nasilja ne obravnavajo kot nasilnih ali vedenja nekaterih obiskovalcev ne obravnavajo kot nasilnega.
- Kot pomemben del preprečevanja nasilja naštevajo osebno dejavnost, kot je umiritev pred prihodom v dnevni center in osebno odgovornost, da ne sodeluješ in spodbujaš konfliktov.
- K preprečevanju nasilja prispeva delo zaposlenih - večja pozornost ob prisotnosti obiskovalcev, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno, opozarjanje obiskovalcev, preventivno umešanje, kadar pride do napetosti, odstranjevanje potencialno nasilnih iz prostorov, trud, da z dobrim delom ne povzročaš slabe volje.
- Prispevek organizacije pri preprečevanju nasilja, je ponudba pijač in prigrizkov, pogovor z obiskovalci in opozarjanje, predstavitev ter izvrševanje ukrepov in pravil.

7. Predlogi

Predloge sem razdelila na tri dele in izhajajo iz sklepov. Prvi so predlogi na teorijo nasilja in metod socialnega dela, drugi so predlogi za društvo in se nanašajo na praktično delovanje, tretji so predlogi za nadaljnje raziskovanje.

Predlogi glede teorije in metod socialnega dela:

- Več poudarka pri izobraževanju na Fakulteti za socialno delo:
 - Na temo nasilja na delovnem mestu socialnih delavcev in delavk.
 - Več vaj in delavnic, ki bi prispevale k večji kompetentnosti in usposobljenosti socialnih delavcev za posredovanje ob dogodkih, kjer je potrebno umiriti uporabnika, ki se obnaša konfliktno ali nasilno.
 - Poudarek in razvijanje občutljivosti, na mnogovrstnost pojavnih oblik nasilja, pri študentih in študentkah socialnega dela.
- Več poudarka pri ozaveščanju na temo nasilja izven doma ali partnerskih odnosov.
- Večja podpora države pri oblikovanju novih programov pomoči, razširitve programov, oblikovanju novih organizacij za pomoč osebam, ki so povzročitelji nasilja. Podpora in večanje števila psihoterapevtskih in drugih programov za pomoč povzročiteljem nasilja in s tem tudi večanje dostopnosti po celotni državi.

Predlogi Društvu za pomoč in samopomoč Kralji ulice:

- Razmislek o delavnicah na temo nenasilne komunikacije in vedenja, za obiskovalce dnevnega centra.
- Preverjanje in delo na večji občutljivosti strokovnih delavcev na zaznavanje nasilja. Poglobitev v lastne predsodke in lastne poglede na nasilje.
- Izobraževanje strokovnih delavcev za prepoznavanje in ukrepanje ob nasilju, poglobitev znanj in prenašanje znanja v prakso, kar bi lahko prispevalo tudi k večjemu občutku kompetentnosti zaposlenih za reagiranje ob takih dogodkih.
- Razmislek in delo na usposobljenosti ter občutljivosti strokovnih delavcev, za stiske žrtev nasilja in nudenje pomoči.
- Preverjanje razsežnosti pojava spolnega nasilja v dnevnem centru. Večja pozornost in takojšnje ukrepanje ob pojavu spolnega nasilja nad ženskimi obiskovalkami.

- Večja pozornost o vplivih nasilja ali konfliktov v dnevnem centru, na počutje obiskovalcev. Nudjenje podpore in pomoči tudi obiskovalcem, ki so bili opazovalci dogodka in ne neposredno vpleteni vanj.
- Razmislek o nudenju pomoči storilcu nasilja v smeri usmerjanja v nenasilno komunikacijo in vedenje. Preverjanje, kako bi lahko strokovni delavci prispevali k motiviranju, iskanju notranjih virov in moči, ki so potrebni pri spremembah nasilnega vedenja.
- Razmislek o uvedbi pakta o nenasilnem vedenju z osebo, ki se večkrat obnaša konfliktno ali nasilno.
- Jasno sporočilo osebam, ki izvajajo nasilje, da njihova dejanja niso sprejemljiva in da mora sprejeti odgovornost za svoja dejanja.
- Razmislek o vplivih ukrepov, ki jih sedaj izvajajo ob primerih konfliktov ali nasilja. Pogovor med strokovnimi delavci in uporabniki ter razmislek in ocena o učinkovitosti in posledicah kaznovalnih ukrepov.
- Večja pozornost društva na počutju obiskovalcev v dnevnem centru, večkratno preverjanje občutka varnosti in počutja. Iskanje novih odgovorov in izboljšav, za še boljše počutje in varnost obiskovalcev v dnevnem centru.
- Preverjanje počutja strokovnih delavcev na delovnem mestu. Preverjanje njihovega občutka varnosti in iskanje rešitev in izboljšav za še boljše počutje in varnost.
- Pozornost nad psihičnimi in čustvenimi posledicami nasilja ter preobremenjenostjo, v zvezi s konfliktnimi ali nasilnimi in drugimi stresnimi dogodki. Nadaljevanje timskih sestankov, supervizij in intervizij na temo nasilja in posledic nasilja.
- Še nadaljnja krepitev odnosov, zaupanja in spoštovanja med strokovnimi delavci in obiskovalci. Vzpostavljjanje delovnega odnosa, osebnega stika in poudarek na tem, da so obiskovalci eksperti iz lastnih izkušenj.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- Raziskava, opravljena na večjem vzorcu obiskovalcev, predvsem poskusiti pritegniti ženske obiskovalke. Zanima me, ali so žrtve nasilja in kakšnega nasilja ter kako se one spopadajo s takimi dogodki in ali so zaradi takih dogodkov kdaj iskale pomoč.
- Lahko bi poskusila k intervjujem pridobiti ljudi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno v dnevnem centru in spoznati še njihovo plat zgodbe. S tem bi lahko pridobila tudi

informacije, kako zaznavajo svoje vedenje, kakšni so razlogi za njihova ravnanja in kako gledajo na idejo nenasilne komunikacije in vedenja. Zanima me, kako gledajo na reakcijo zaposlenih in drugih, ki se vpletejo. Morda bi lahko pridobila tudi odgovore, kako ocenjujejo dosedanje ukrepe, v smislu, ali jih odvrčajo od takšnega vedenja ali ne.

- Lahko bi bolj poglobljeno raziskala omenjeno spolno nasilje v dnevnem centru. Zanima me, kako se s tem problemom soočajo zaposleni in društvo ter kako odreagirajo v primeru, da ga zaznajo. Pomembno bi bilo vedeti, ali namenijo pozornost tudi žrtvi in ali ji nudijo pomoč.

8. Uporabljena literatura

Bardutzky Boben, D. (2008), Stres in odvisnost: "Stara" filozofija v pogojih sedanjosti. *ISIS: Glasilo zdravniške zbornice Slovenije*, 17(4), 38-40.

Boškić, R., Rihter, L. (2005), Možni ukrepi za dvig zaposljivosti: Primer brezdomcev in oseb zasvojenih z nedovoljenimi drogami. *Teorija in praksa*, 42(1), 192-211.

Bezenšek, J. (2008), Sociološki vidiki doživljanja verbalnega nasilja zaposlenih v delovnem okolju. V: Šifrer, J. (ur.), *Javna in zasebna varnost: 9. dnevi varstvoslovja Bled, 5. in 6. junij 2008* (1-18).

Ciglar, T. (1992), *Vzgajajmo brez nasilja*. Ljubljana: Katehetski center Knjižice.

Criss, P. (2010), Effects of Client Violence on Social Work Students: a National Study. *Journal of Social Work Education*, 46(3), 371-390.

Dekleva, B. (2008), Posebno ogrožene skupine brezdomcev. *Socialna pedagogika*, 12(1), 1-18.

Dekleva, B. (ur.) (2013), *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene: Gradiva konference, Ljubljana 30. maja 2013*. Ljubljana : Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice.

Dekleva, B., Razpotnik, Š. (2005), Kralji ulice – predhodno poročilo o poteku akcijske raziskave. *Socialna pedagogika*, 9(3), 265-300.

Dekleva, B., Razpotnik, Š. (2006), *Problematika brezdomstva v Ljubljani*. Ljubljana: Združenje za socialno pedagogiko (končno poročilo raziskovalne naloge).

Dekleva, B., Razpotnik, Š. (2007), Definiranje brezdomstva in merjenje njegovega obsega. *Socialna pedagogika*, 11(1), 1-35.

Dekleva, B., Razpotnik, Š. (2009), *Brezdomstvo, zdravje in dostopnost zdravstvenih storitev*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje RS.

Denney, D. (2010), Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work*, 40(4), 1297-1313.

Dernovšek, M. (2009). Prepoznavanje in preprečevanje nasilnih vedenj in njihovih posledic v službah za duševno zdravje v skupnosti. Ljubljana: Izobraževalno raziskovalni inštitut Ozara Ljubljana (brošura).

Dobnikar, B., Pegan, V., Vidmar, V., Markoli, S., Čok, G., Bulc, M., Piner, Ž. (2008), Rezultati ankete o nasilju nad zdravniki. *ISIS: Glasilo zdravniške zbornice Slovenije*, 18 (5), 39-43.

Državni svet Republike Slovenije (15.1.2014), Sklep k zaključkom posveta Nasilje v družini – sistemski odzivi nanj. Dostopno na http://www.ds-rs.si/sites/default/files/dokumenti/1ds-14sklep_k_zakljuckom_posveta_nasilje_v_druzini-sistemski_odzivi_nanj.pdf (18.4.2016).

Filipčič, K. (2002). Nasilje v družini. Ljubljana: Bonex.

Filipčič, K. (2014). Zakonodaja na področju preprečevanja nasilja v družini v Sloveniji. V Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (ur.) *PRIROČNIK za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja (73-91).

Flaker, V. (1992). Normalne droge: Epilog k vojni proti drogam. V: Klemenc, A., Kokot, M. (ur.), *Časopis za kritiko znanosti: Droge na tehničarji*. Ljubljana: Študentska organizacija Univerze (193-200).

Flaker, V. (1999). Stanovanjske težave ljudi z dolgotrajnimi duševnimi stiskami in možne rešitve. V Mandič, S. (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (43-70).

Horvat, D. (2004). Spolno nasilje nad ženskami. V: Horvat, D., Lešnik Mugnainoni, D., Plaz, M. (ur.), *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživijo nasilje: priročnik*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Horvat, D. (2014). Seznam organizacij, ki nudijo specializirano psihosocialno pomoč žrtvam nasilja in osebam, ki povzročajo nasilje, ter umik na varno. V Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (ur.) *PRIROČNIK za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja (266-281).

Humer, Ž. (1999). Diverzifikacija potreb in oblik podpore pri stanovanjski oskrbi. V Mandič, S. (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*.

Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (209-222).

Iljaž, R., Kern N. (2006), Delo z odvisnikom v centru za zdravljenje odvisnosti in v ambulantni družinske medicine. V: Iljaž, R., Kersnik, J., Turk, H. (ur.), *Družinska medicina v skupnosti: Učno gradivo za 23. učne delavnice za zdravnike družinske medicine*. Ljubljana: Zavod za razvoj družinske medicine (178-183).

Kaj je nasilje?, Društvo za nenasilno komunikacijo. <http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/kaj-je-nasilje.html> (29.7.2013).

Kobal, M. (1999), Nasilje psihiatričnega bolnika kot urgentno stanje. V Romih, J., Žmitek, A. (ur.), *Urgentna stanja v psihiatriji (zbornik), Begunje, 16. in 17. oktober 1998*. Radovljica: Medium (49-62).

Komisija za analizo problematike nasilja v slovenskem šolstvu. (2004), *Smernice za analizo, preprečevanje in obravnavo/obvladovanje nasilja v šolskem prostoru*. Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport.

Koritsas, S., Coles, J., Boyle, M. (2010), Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. *British Journal of Social Work*, 40(1), 257-271.

Kuhar, R., Guzelj, P., Drolc, A., Zabukovec, K. (1999), *O nasilju: Priročnik za usposabljanje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Kvaternik, I., Grebenc, V. (2008), Vrzeli med medicino in socialnim delom: Primer "dvojnih diagnoz". *Teorija in praksa*, 45(1-2), 129-143.

Laloš, N. (2008). Nasilje kot oblika vedenja. V Šifrer, J. (ur.), *Javna in zasebna varnost: 9. dnevi varstvoslovja, Bled, 5. in 6. junij 2008* (1-17).

Leskošek, V. (1999), Stanovanje kot pomemben prispevek k samostojnosti mladih. V Mandič, S. (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (71-104).

Leskošek, V. (2002), Youth homelessness in Slovenia. V Tivadar, B., Mrvar, P. (ur.), *Flying Over Or Falling Through the Cracks?: Young People in the Risk Society*. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport RS, Urad RS za mladino (106-112).

Leskošek, V., Urek, M., Zaviršek, D. (2010), Nacionalna raziskava o nasilju v zasebni sferi in v partnerskih odnosih. Končno poročilo 1. faze raziskovalnega projekta. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.

Lešnik Mugnaioni, D. (2006), Nasilje v šoli: Iskanje skupne poti. *Vodenje v vzgoji in izobraževanju*, 4(2), 7-17.

Lešnik Mugnaioni, D., Koren, A., Logaj, V., Brejc, M. (2009), *NASILJE v šoli: opredelitev, prepoznavanje, preprečevanje in obravnava*. Kranj: Šola za ravnatelje.

Mandič, S. (1997), Stanovanjska kariera, socialna izključenost in brezdomstvo. *Družboslovne razprave*, 13(24/25), 133-151.

Mandič, S. (1999), Stanovanjska tveganja, ranljive skupine in novi pogledi (uvod). V Mandič, S. (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (11-42).

Mandič, S. (2007), Odhod v prvo samostojno stanovanje : Primerjalna analiza med državami EU. *Družboslovne razprave*, 23(54), 7–24.

Mesec, B. (1998), Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo (2. izdaja). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Munc, M. (2010), *Nemoč nasilja*. Maribor: De Vesta.

Petrovec , D. (2003), *Mediji in nasilje: Obseg in vpliv nasilja v medijih po Sloveniji*. Ljubljana: Mirovni inštitut.

Plaz, M. (2014), Nasilje nad ženskami v partnerskih in sorodstvenih odnosih. V Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (ur.) *PRIROČNIK za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja (73-91).

Plaz, M. (2014b), Kako doseči čim večjo učinkovitost pri svetovanju in psihosocialni podpori pri iskanju poti iz nasilja skupaj z uporabnico? V Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (ur.) *PRIROČNIK za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon

za ženske in otroke - žrtve nasilja (123-137).

Pušnik, M. (1999), *Vrstniško nasilje v šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Razpotnik, Š. (2004), Nasilje in potomci priseljencev. V Anžič, A., Meško, G., Plazar, J. (ur.) *Mladoletniško nasilje*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (247-256).

Robnik, S. (2004), Nasilje v zasebni sferi – sistemski zakon z vidika nasilja nad ženskami. V Selič, P. (ur.) *Nasilje v družini – poti do rešitve*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic (71-74).

Sardoč, M., Prebilič, V. (2015), Paradoks(i) ničelne tolerance. V Lukšič, I. (ur.) *Teorija in praksa: družboslovna revija*, 45(1-2), 83-96.

Sedmak, M., Kralj, A., Medarić, Z., Simčič, B. (2006), *Nasilje v družini – pregled dobrih praks in priporočila*. Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče.

Selič, P. (2004), Nasilje v družini – poti do rešitev: povzetek ugotovitev strokovnega posveta. V Selič, P. (ur.) *Nasilje v družini – poti do rešitve*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic (99-105).

Škrila, D. (2005), Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravniški Vestnik: Glasilo Slovenskega zdravniškega društva*, 74(9), 535–537.

Štirn, M. (2014), Poti do otroka z izkušnjo nasilja – kako otroku nuditi ustrezno podporo in pomoč pri soočanju s posledicami nasilja. V Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (ur.) *PRIROČNIK za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja (139-154).

Ule, M. (2005), *Socialna psihologija*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ule, M. (2008), *Za vedno mladi: Socialna psihologija odraščanja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.

Vareško, N. (2007), *Brezdomstvo v Sloveniji in branost prvega Slovenskega časopisa za brezdomstvo in sorodna socialna vprašanja »Kralji ulice«*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (diplomsko delo).

Varga, R. (2003), Teorija motivacije Abrahama Maslowa v humanistični psihologiji. *Socialna*

pedagogika, 7(3), 339-360.

Winstanley, S., Hales, L. (2008), Prevalence of Aggression Towards Residential Social Workers: Do Qualifications and Experience Make a Difference? *Child & Youth Care Forum*, 37(2), 103-110.

Zabukovec Kerin, K. (2002), Vrstniško nasilje v šoli. V Ančič, K. (ur.), *Nasilje – nenasilje: priročnik za učiteljice, učitelje, svetovalne službe in vodstva šol*. Ljubljana: i2 (103-121).

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008), Uradni list Republike Slovenije št. 16/2008. Dostopno na: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=84974> (19.7.2013).

Zaviršek, D. (1992), Ženske, odvisnost in problem dvojne stigme. V Klemenc, A., Kokot M. (ur.), *Časopis za kritiko znanosti: Droge na tehnicah*. Ljubljana: Študentska organizacija Univerze (51-56).

Zaviršek, D. (1994), Ženske in duševno zdravje: o novih kulturah skrbi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Zaviršek, D. (1999), Ranljivost žensk na področju stanovanj. V Mandič, S. (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (105-144).

Zaviršek, D. (2004), Od aktivizma do profesionalizacije: refleksija delovanja ženskih nevladnih organizacij na področju nasilja nad ženskami in otroki v Sloveniji. V Horvat, D., Lešnik Mugnainoni, D., Plaz, M. (ur.), *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživijo nasilje: priročnik*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Žalig, M. (2011), *Upravljanje z agresijo in nasiljem v zavodih zapora in prevzgojnega doma*. Ljubljana: M. Žalig (diplomsko delo).

9. Priloge

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK ZA ZAPOSLENE

1. **Pogostost nasilja**
 - Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? (Kako pogosto?)
 - Se vam zdi, da je kdaj več nasilja? (V katerih primerih? Zakaj je po vašem mnenju tako?)
2. **Oblike nasilja**
 - Katere oblike nasilja ste že opazili v dnevnem centru? (So katere oblike nasilja pogostejše?)
 - Mi lahko opišete kak primer? (Kaj se je dogajalo? Kaj ste storili zaposleni in kaj ostali prisotni? Kaj ste storili vi? Kako se je dogajanje končalo?)
 - So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih? Kako? Mi lahko opišete kakšno tako situacijo? (Kaj se je dogajalo? Kaj so storili obiskovalci? Kaj so/ste storili zaposleni? Kako se je končalo?)
 - Je bil kdaj kdo izmed obiskovalcev nasilen do vas? Mi lahko opišete kaj se je dogajalo? (Kaj je bil povod za nasilje? Kaj so storili obiskovalci? Kaj so/ste storili zaposleni? Kako se je situacija razrešila?)
3. **Izvajalci nasilja**
 - Ste se kdaj v dnevnem centru znašli v konfliktu? Ste bili sami kdaj nasilni v dnevnem centru? (Kaj je bil razlog? Kako se je situacija razrešila?)
 - So kateri od obiskovalcev večkrat udeleženi v nasilnih situacijah? Zakaj je tako po vašem mnenju?
4. **Vzroki za nasilje**
 - Kaj so vzroki za nasilje v dnevnem centru?
 - Menite, da je za nekatere obiskovalce nasilje sprejemljiv način reševanja težav?
 - Ali tiste, ki so nasilni do tega pripelje situacija v dnevnem centru ali se konfliktno ali nasilno obnašajo že ob prihodu v dnevni center?
 - Se vam zdi, da kakšna dejanja večkrat sprožajo nasilne odzive?
5. **Odziv na nasilje**
 - Kaj storite v primeru nasilja v dnevnem centru? (Mi lahko opišete kak primer? Kaj ste rekli? Kako ste se odzvali? Kako je vaš odziv vplival na potek situacije?)
 - Ali imate smernice, ki bi vam pomagale pri posredovanju v takih dogodkih? Kje ste se naučili tehnik posredovanja?
 - Se osebno počutite dovolj močne in usposobljene za posredovanje v nasilnih dogodkih? (Kaj menite, da bi vam lahko še pomagalo pri usposobljenosti? Kaj bi še potrebovali?)
 - Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra? (Mi lahko opišete kak primer? Kaj so rekli? Kako so se odzvali? Kako je njihov odziv vplival na potek situacije?)
 - Kako se na nasilje odzovejo ostali zaposleni? Kaj storijo? (Mi lahko opišete kak primer? Kaj so rekli? Kako so se odzvali? Kako je njihov odziv vplival na potek situacije?)
 - Menite da je odziv na nasilje s strani ostalih zaposlenih primeren? (Kaj bi lahko še storili?)
 - Menite da je odziv na nasilje s strani ostalih obiskovalcev primeren? (Kaj bi lahko še storili?)
6. **Posledice nasilja**
 - Kako ti dogodki vplivajo na vas? (Kako se zaradi njih počutite?)
 - Kako taki dogodki vplivajo na sodelavce?
 - Kako vplivajo na ostale obiskovalce dnevnega centra?
7. **Občutek varnosti v dnevnem centru**
 - Se v dnevnem centru počutite varno?
 - Se kdaj niste počutili varno? V katerem primeru?
8. **Soočanje z vplivi nasilja**
 - Se o nasilju pogovarjate v timu? Imate supervizije in intervizije na temo nasilja?
 - Se o nasilju pogovarjate tudi z uporabniki dnevnega centra?
 - Ste zaradi kakšnega nasilnega dogodka v dnevnem centru občutili stisko? (Ste se v zvezi z dogodkom obrnili na koga?)
9. **Preprečevanje nasilja**
 - Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?
 - Kaj storite vi, da bi preprečili nasilje?
 - Menite, da bi se dalo storiti še kaj da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? (Imate kakšen predlog ali idejo kaj bi bilo potrebno še storiti?)

PRILOGA 2: VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE

1. Pogostost nasilja

- Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? (Kako pogosto?)
- Se vam zdi, da je kdaj več nasilja? (V katerih primerih? Zakaj je po vašem mnenju tako?)

2. Oblike nasilja

- Katere oblike nasilja ste že opazili v dnevnem centru? (So katere oblike nasilja pogostejše?)
- Mi lahko opišete kak primer? (Kaj se je dogajalo? Kako se je dogajanje zaključilo? Kaj so storili zaposleni in kaj ostali prisotni? Kaj ste storili vi?)
- So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih? Kako? Mi lahko opišete kakšno tako situacijo? (Kaj se je dogajalo? Kaj so storili obiskovalci? Kaj so storili ostali zaposleni? Kako se je končalo?)
- Je bil kdaj kdo izmed obiskovalcev nasilen do vas? Mi lahko opišete kaj se je dogajalo? (Kaj je bil povod za nasilje? Kaj so storili ostali obiskovalci? Kaj so storili zaposleni? Kako se je situacija razrešila?)

3. Izvajalci nasilja

- Ste se kdaj v dnevnem centru znašli v konfliktu? Ste bili sami kdaj nasilni v dnevnem centru? (Kaj je bil razlog? Kako se je situacija razrešila?)
- Menite, da so kateri od obiskovalcev večkrat nasilni? Zakaj so večkrat nasilni, po vašem mnenju?

4. Vzroki za nasilje

- Se vam nasilje zdi primeren način za reševanje konfliktov?
- Ali tiste, ki so nasilni do tega pripelje situacija v dnevnem centru ali se konfliktno ali nasilno obnašajo že ob prihodu v dnevni center?
- Se vam zdi, da kakšna dejanja večkrat sprožajo nasilne odzive?

5. Odziv na nasilje

- Kaj storite v primeru nasilja v dnevnem centru? (Mi lahko opišete kaj ste rekli? Kako ste se odzvali? Kako je vaš odziv vplival na potek situacije?)
- Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra? (Mi lahko opišete kaj so rekli? Kako so se odzvali? Kako je njihov odziv vplival na potek situacije?)
- Kako se na nasilje odzovejo zaposleni? Kaj storijo? (Mi lahko opišete kaj so rekli? Kako so se odzvali? Kako je njihov odziv vplival na potek situacije?)
- Menite da je odziv na nasilje s strani zaposlenih primeren? Kaj bi lahko še storili?
- Menite da je odziv na nasilje s strani ostalih obiskovalcev primeren? Kaj bi lahko še storili?

6. Posledice nasilja

- Kako nasilni dogodki vplivajo na vas? (Kako se zaradi njih počutite?)
- Kako nasilni dogodki vplivajo na ostale prisotne?

7. Občutek varnosti v dnevnem centru

- Se počutite varno v dnevnem centru?
- Se kdaj niste počutili varno? Mi lahko poveste v katerem primeru se niste počutili varno?

8. Soočanje z vplivi nasilja

- Se o nasilju pogovarjate z ostalimi obiskovalci dnevnega centra?
- Menite, da se lahko po pomoč obrnete na zaposlene v društvu? Se o nasilju lahko pogovorite z njimi?
- Ste zaradi kakšnega nasilnega dogodka v dnevnem centru občutili stisko? (Ste se v zvezi z dogodkom obrnili na koga?)

9. Preprečevanje nasilja

- Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?
- Ali vi storite kaj, da bi preprečili nasilje?
- Menite, da bi se dalo storiti še kaj da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? (Imate kakšen predlog ali idejo kaj bi bilo potrebno še storiti?)

PRILOGA 3: PARAFRAZIRANI ZAPISI INTERVJUJEV

INTERVJU A

Spol: Moški

Starost: 63 let

Ali po tvojem mnenju prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru?

Prihaja do prepirov, zaradi alkohola in droge. Če ne bi bilo alkohola in droge, ne bi prihajalo do prepirov.

A pa pogosto pride do tega?

V zadnjem času ne prihaja pogosto do konfliktov, ker prihaja manj obiskovalcev, ki so bolj konfliktni.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja?

V zadnjem letu in pol je bolj mirno in ni več toliko nasilja kot včasih. So boljši bolj človeški odnosi. Če so prazniki se ljudje bolj napijejo ampak ne pridejo v dnevni center.

Katere oblike nasilja si že opazil v dnevnem centru?

Prepiri, ki se nadaljujejo s pretepom.

Mi lahko opišete kak primer? Kaj se je dogajalo?

S prijateljem sva stala in je nekdo vstopil, ga odrinil in sta se stepla. Kar tako, brez besed sta se stepla.

Pa sta imela že kake stare zamere?

Dvomim. On je stav, kavo piv, drugi ga je malo odrinil, da mu je kava padla iz rok in se polila po hlačah in se je začel pretep.

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih?

Besedno so nasilni do zaposlenih, ampak ne zelo pogosto. Si tudi ne upajo, ker je vseeno malo spoštovanja do zaposlenih in to se mi zdi prav, da se ne spravljaš na njih. Zaposleni pa veliko prenesejo.

Kaj pa naredijo zaposleni? Kako pomirijo situacije?

Vedno je tako, da se na koga spravi eden od obiskovalcev in ne več. Zraven zaposlenih je še kdo od obiskovalcev in skupaj umirimo osebo in jo odpeljemo ven. Policijo se redko kdaj kliče, kar je po mojem pravilno. Iz Kompassa so klicali policijo, ko so pred stavbo pili alkohol in metali pločevinke in razbijali pa jih je policija odpeljala. V dnevnem centru direktno se ne dogajajo kakšni kravali. Sem tu skoraj vsak dan, dopoldan in popoldan, pa poznam celo situacijo.

Je bil kdaj kdo izmed obiskovalcev nasilen do tebe?

Niti ne. Nobenemu nočem nič, jih pozdravim in se držim starega pregovora – če ne morem človeku pomagat, ga pustim pri miru, vsak ima preveč svojih problemov. Pa pri men ni problem ne alkohol ne droga. Zaradi alkohola in droga, sej če hodiš po mestu in v gostilnah se dogajajo kravali. Tam je več problemov kakor v dnevnem centru.

Meniš, da so kateri od obiskovalcev večkrat nasilni?

Niti ne, je bolj umirjeno, ne prihaja do prepirov. Nekateri, ki so hodili v dnevni center so delali konflikte a ne prihajajo več. Eni so baje že v zaporu ker so imel že prejšnje oslarije. Počasi, če se ti z ljudmi pogovarjaš, tudi oni dojemajo, da nasilje ne pelje nikamor. S človekom se moraš pogovoriti ne pa uporabljati pesti. Z besedo se reši ogromno problemov.

Ali tiste, ki so nasilni do tega pripelje situacija v dnevnem centru ali se konfliktno ali nasilno obnašajo že ob prihodu v dnevni center?

Mislim, da do nasilja pripeljejo kake stare zamere, sej v dnevnem centru nimaš razlogov za prepir. Je standardni red in tu ni vzroka in ni razloga. To so vedno kake stare zamere, ki jih imajo med sabo že od prej od zunaj. Ker v samem centru ni razloga za zamere. Prideš poješ, spiješ kavico, čaj, malo se sprehodiš.

Kaj storiš ti v primeru nasilja v dnevnem centru? Pomagaš pomiriti?

V primeru nasilja jih poizkušam dati narazen in rečem »hej fantje nehajte, sedite in pogovorite se«. Nasilje ne pelje nikamor, samo v nove zamere in v nova nasilja.

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra?

Nekateri obiskovalci posredujejo, drugi podpihujejo. Ampak takih je veliko manj. Take se v bistvu še prej nažene ven, ker oni so po karakterju trikrat slabši. Ker oni samo podpihujejo konflikt, če pa bi se kdo spravil nanj, pa bi šel iz prostora.

Kako se na nasilje odzovejo zaposleni? Kaj storijo?

Zaposleni se najprej poizkušajo pogovoriti s tistim, ki je v konfliktu ali nasilen in ga pomiriti. Če jim ne uspe, mu dajo prepoved vstopa za določen čas. Ko oseba vidi, da ostane na cesti, da ne more ne na kavico ne kej pojest, pa začne razmišljat. In to jim jest dam prav, ker ne moreš ti nekoga, ki dela nered pa vse provocira... naj gre na cesto pa provocira. Se pozna to, z nekaterimi so tako naredili in tud drugi začnejo razmišljat, kaj če bi mene ven vrgli.

Ali nasilni dogodki vplivajo na te?

Ne, ker to ni nasilje zaradi dela zaposlenih ampak zaradi človeškega karakterja. Nasilne osebe moraš izločiti in se problemi rešijo. Ne moraš vse vzeti za splošno pa vse obsojati, to je absurd, nesmisel.

Kako nasilni dogodki vplivajo na ostale prisotne?

Na nekatere vpliva tako, da so slabe volje, nekateri kar izginejo iz prostorov. Večina naslednji dan pride nazaj, ker so že navajeni konfliktov in nasilja. Zadnje leto ni toliko nasilja kot ga je bilo. Dobro, da se je umirilo.

Se počutiš varno v dnevnem centru?

Sigurno se počutim varnega v dnevnem centru. Z vsem se lepo pozdravim tudi z zaposlenimi in veliko ljudi poznam, z njimi poklepetamo. Gremo na kakšno cigareto, poklepetamo in je v redu.

Se kdaj nisi počutil varno? Mi lahko poveš kakšen primer?

Ne, da se nisem počutil varno, bil sem bolj pozoren na to kako se določeni obnašajo. Človek mora biti previden, nikoli ne veš. Tudi če greš po cesti, ne veš kaj se ti lahko zgodi. Ko so nasilni in konfliktni ljudje v dnevnem centru, ko je v igri droga, alkohol moraš biti malo previden. Poskrbet zase in za svojo varnost.

Se o nasilju pogovarjate z ostalimi obiskovalci dnevnega centra?

Z ostalimi obiskovalci se pogovarjamo o nasilju. Sem tudi nekaterim rekel, »kaj imaš od tega, ljudi žališ, napadaš, groziš?«, »sedite in se mirno pogovorite«. Lahko bi mi bilo vseeno pa mi ni in sem komu rekel »nehaj pit pa nehaj se drogirati pa boš vidu da je to povsem drugače«. Problem je takrat, ko nekomu zmanjka denarja za pijačo ali drogo. Odvisnost je ubijalska. Nekateri eksplodirajo, če nimajo svoje doze. Taki so za v Polje k psihiatru.

Meniš, da se lahko po pomoč obrneš na zaposlene v društvu? Se o nasilju lahko pogovorite z njimi?

nasilju se neobvezujoče pogovarjamo z zaposlenimi. Ker me ni nihče direktno napadel, nisem potreboval pogovora. Ker nobenemu ne naredim nič slabega, vsakega pozdravim. Pridem v miru, grem v miru. Zaradi sebe nisem potreboval pogovora. Smo se pa pogovarjali zaradi drugih, kaj in kako bi se dalo urediti.

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru? Rekel si že prepoved vstopa...

Včasih, če je hudo pokličejo policijo, zaradi bolezni večkrat pokličejo reševalce. Odvisno od situacije. Človeku se pomaga v vsakem primeru. Dve leti nazaj je začel nekdo z nožem groziti in takrat je bilo potrebno poklicati policijo. Če je kaj narobe z njim, lahko pride hitro do napada. In v tem primeru je edina varianta policija, ki osebo odpelje in reši problem. Če kdo skupaj pade, se pokliče rešilca.

Ali ti storiš kaj, da bi preprečil nasilje?

Za preprečevanje nasilja se pogovarjam, pa komu rečem, da nima kaj biti nasilen. Pa da pomirim situacijo, če je potrebno. To da ne podpihujem konflikta, kot nekateri.

Meniš, da bi se dalo storiti še kaj, da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? Imaš kakšen predlog ali idejo kaj bi bilo potrebno še storiti?

Če bi se dalo omejiti alkohol, droge in ostale nevarne snovi, ki jih uživajo. Samo ne moreš nikogar prisilit, da se tako odloči. Sam si začel, sam moraš tudi nehati s tem. S prisilo še poslabšaš situacijo.

INTERVJU B

Starost: 46 let

Spol: moški

Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru?

Po mojih opažanjih prihaja do nasilja in konfliktov zelo redko.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja?

Odvisno ja, včasih je nasilja več, včasih ga je manj. Odvisno kakšni ljudje prihajajo, odvisno od lune. Več ga je, ko ljudje nimajo denarja, kadar čakajo na socialno pomoč. Kakih deset dni pred socialno pomočjo je več nasilja, ker ni denarja.

Katere oblike nasilja si že opazil v dnevnem centru?

Opazil sem grožnje in včasih pride do pretepa.

Mi lahko opišeš kak primer? Kaj se je dogajalo?

Brezdomci so se sprli med sabo, zaradi nevoščljivosti katero hrano je nekdo dobil ali pa ker nekateri hrane niso dobili. Včasih zaradi nevoščljivosti ali ker so bili slabe volje. Ker nimajo denarja, pa pride do konfliktov.

Kaj so storili drugi obiskovalci?

Včasih se kdo vplete, včasih ne. Kdo reče »dajte se umirite«. Odvisno od ljudi.

Kaj pa storijo zaposleni?

Zaposleni umirijo obiskovalce.

Na kakšen način?

Z besedami. Saj ne smejo fizično. Socialni delavec mora verjetno reči »dajte se umirite«, »sej ni tako hudo«, »bomo že rešili«... take stvari

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih?

Ja, so nasilni do zaposlenih.

Kako pa?

To pa bi bilo potrebno pa zaposlene vprašati. Verjetno, da prihaja do nasilja nad zaposlenimi. To je dno od socialnega dna. To je dno Slovenske socialne družbe. To je dejstvo.

Je bil kdaj kdo izmed obiskovalcev nasilen do tebe?

Ja, so že bili nasilni do mene.

Mi lahko opišeš kaj se je dogajalo?

Tipična nevoščljivost, tipična slovenska »fovšarija«.

Kako se je razpletlo, so se zaposleni vpletli?

Zaposleni so umirili situacijo. Tudi jaz sme že reku »dej saj je vse zadosti«, ker je drugi rekel »sej si ti že dobil«, pa sem reku »jaz sem že dobil sam sem bil prvi«

To se je dogajalo v zvez z....?

Hrano

Si bili sami kdaj nasilen v dnevnem centru?

Sem že bil jezen, nisem pa bil nasilen. Včasih tudi mene določene stvari razjezijo. Drugače sem reagiral, ker nisem bil pod vplivom drog ali alkohola. Če pa bi bil pijan je pa vprašanje kaj bi se zgodilo.

Zakaj pa si bil takrat jezen?

Ker se je nekdo vrnil v vrsto, ko smo drugi čakali.

Pa se je potem vse umirilo?

Ja.

Meniš, da so kateri od obiskovalcev večkrat nasilni?

Nekateri so pogostejše nasilni kot drugi. Strokovni delavci vejo kateri so.

Zakaj so večkrat nasilni, po tvojem mnenju?

Razočarani so v življenju, pestijo jih takšne in drugačne težave. Pomanjkanje mamil ali alkohola, pomanjkanje denarja.

Se ti nasilje zdi primeren način za reševanje konfliktov?

Ne nasilje se mi ne zdi primerno. Socialne delavce verjetno naučijo kakšno taktiko izbrati. Vem, da umiriš konflikt tako, da nastopiš umirjeno. Da rečeš »oprosti« čeprav je težko in »saj ne mislim tako, tako je izpadlo ampak ne mislim tako«

Ali tiste, ki so nasilni do tega pripelje situacija v dnevnem centru ali se konfliktno ali nasilno obnašajo že ob prihodu v dnevni center?

Konflikti so že od prej. Ti ljudje se več ali manj srečujejo. Če bi šla h Prešircu bi bili verjetno tam, čez eno uro bi prišla sem in bi bili tu. Če bi zvečer šla v Vincencija bi videla še več nasilja, ker ljudje cev dan popivajo in pride tam do konfliktov. Lahko vprašaš zaposleno tam in bi ti vedela povedat. Tam je po moje še več nasilja.

Kaj storiš v primeru nasilja v dnevnem centru? Se vmešaš...

Po pravici povedano, se v primeru nasilja, najraje umaknem. Enkrat sem dva hotel dati narazen pa rekel »dajte mi, dajte mir« pa so mi najprej očala dol zletela

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra? Se vmešajo...

Ovisno od človeka. Nekateri se vmešajo, nekateri osebno vzamejo situacijo, nekateri se pretepajo, nekateri umirjeno reagirajo... odvisno od ljudi. Nekateri so zelo nestrpni in se hitro razburijo, tudi jaz. Hitro vzkipim ampak se tudi hitro umirim. Ker pa sem starejši ne znam kričat, ne znam povzdignit glasu. Če že povem, povem ne pa da bi kričal.

Meniš, da je odziv na nasilje s strani zaposlenih primeren?

Zaposleni se odzovejo primerno, ker znajo odreagirat. Znajo pomirit situacijo z besedo. So izobraženi ljudje, razgledani.

Kako nasilni dogodki vplivajo nate? Kako se zaradi njih počutiš?

Zaradi nasilnih dogodkov, mi ni prijetno. Normalno da mi ni, saj tebi tudi verjetno ne bi bilo. Vsakemu normalnemu človeku ne bi bilo prijetno. Meni je neprijetno, malo se trapasto počutim.

Kako nasilni dogodki vplivajo na ostale prisotne?

Ne vem to bi mogla pa njih vprašat, odvisno od človeka. Nekateri se vpletajo v konflikte, večina se jih umiri.

Se počutiš varno v dnevnem centru?

Ja seveda se počutim varno, drugače ne bi več prihajal

Se kdaj nisi počutili varno?

Vedno sem se počutil varno, pa že štiri leta hodim sem.

Se o nasilju pogovarjate z ostalimi obiskovalci dnevnega centra?

To včasih pride tako, da se o nasilju pogovarjamo z ostalimi obiskovalci.

Kot v klepetu ali se kaj organizira s strani društva?

Se pogovarjamo tako neformalno, neobvezno. Jaz nisem nikoli slišal, da bi kaj organizirali. To bi lahko organizirali kaj... samo je vprašanje kdo bi to vodil. Verjetno se zaposleni pogovorijo s tistimi, ki imajo več problemov. Nekaj je takih ljudi, s katerimi se verjetno srečajo.

Meniš, da se lahko po pomoč obrnete na zaposlene v društvu?

Ja zaposleni sami vidijo in odstranijo nasilne ljudi ali jim dajo prepoved. Če pride do nasilne situacije potem takoj reagirajo.

Pa se lahko z njimi pogovoriš o nasilju?

Lahko bi se z zaposlenimi neformalno pogovarjal o nasilju.

Si zaradi kakšnega nasilnega dogodka v dnevnem centru občutil stisko?

Ne. V primeru nasilnega dogodka se umaknem. Čeprav se lahko počutim slabo zaradi tega, se nisem obrnil za pomoč na zaposlene.

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru? So kakšna pravila?

Ne vem, pravila verjetno imajo. Bi morala vprašat Kralje ulice. Vem da imajo tisti, ki delajo konflikte in so nasilni, prepoved za en dan, teden dni. Ne vem to moraš pa strokovne delavce vprašat.

Alti storiš kaj, da bi preprečil nasilje?

Vem, da se morem umirit ko pridem v dnevni center. Kadar sem jezen, kot sem bil danes zjutraj, vem, da se moram najprej umirit.

Da ne bi sprožil česa?

Ja seveda, normalno. Če si slabe volje se moraš umirit. Ker če greš kam kjer je večja masa ljudi, se moraš že po zdravi logiki, držat nazaj in se umirit, globoko vdihniti.

Meniš, da bi se dalo storiti še kaj da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? Kakšen predlog.....

Za preprečevanje nasilja bi bilo potrebnih več pogovorov s konfliktnimi ljudmi. Misli, da tisti, ki niso konfliktni, ne rabijo pomoči.

INTERVJU C

Spol; moški

Starost: 37 let

Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? Kako pogosto?

Ja, odvisno do kašnega nasilja. Do verbalnega nasilja prihaja vsakdan. Fizično nasilje sem že videl samo ne velikokrat. Če je vreme slabo, ga je več.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja?

Več nasilja je kakšen teden ali pa par dni pred socialnimi podporami, ko ljudje nimajo več denarja. Če pride do odklopa, če oseba ni »skulirana«, trezna, če je razdražljiva.

Katere oblike nasilja si že opazili v dnevnem centru?

Veliko je verbalnega nasilja - poniževanja. Najbolj, na društvu Kralji ulice, me moti »pucanje« svojih problemov na ostalih osebah. Ne samo do mene osebno, do vseh. Hočeš preslišati pa ne gre, ker je majhen prostor

Mi lahko opišeš kak primer? Kaj se je dogajalo?

Ne, težko mi je razčlenjevati. Gre za bedarije in nesmisle od ljudi, ki iščejo probleme in se »pucajo« na drugih, česar jaz nikoli nisem počel.

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih?

Ne niso nasilni do zaposlenih. Zaposleni so si naredili »pozitivno pozicijo«. So korektni in popustljivi, znajo se umaknit. Se ne išče prepira z njimi.

Je bil kdaj kdo izmed obiskovalcev nasilen do tebe? Kaj se je dogajalo? Zakaj?

V dnevnem centru je veliko oseb, ki grejo kasneje vsak svojo pot ali pa mogoče na pivo... čeprav ne poznajo primerov, premlevajo in pogrevajo stvari. Najbolj me moti, da čistijo svoje probleme in se »spotikajo« na osebah, ki jim sploh ne škodijo ampak jim hočejo dat koristen nasvet.

Si se kdaj v dnevnem centru znašel v konfliktu ali pa si bili sam kdaj nasilen v dnevnem centru?

Se ne spomnim. V konfliktu sem bil, samo ne hujšem. Sem tak, da premlevam stvari. Vidim, da se je najbolje umaknit, če le lahko. Sem pridem kavico spit, kašno besedo slišat...

Meniš, da so kateri od obiskovalcev večkrat nasilni? Zakaj so večkrat nasilni, po tvojem mnenju?

Verbalno nasilni so eni in isti. Verbalno nasilen je skoraj vsak. Če ima slab dan, pa bo nekaj našel.

Se ti nasilje zdi primeren način za reševanje konfliktov?

Ne, sploh se mi ne zdi primeren. Ampak je tu težje, ker smo gruča 20-30 ljudi, ni posrednika, informacije pa »padajo«. Ampak mislim, da ni kruto ampak normalno.

Ali tiste, ki so nasilni do tega pripelje situacija v dnevnem centru ali se konfliktno ali nasilno obnašajo že ob prihodu v dnevni center?

Bolj to, da že pridejo konfliktni. Včasih pride do manjših konfliktov zaradi hrane – kdo je bil prej v vrsti. Drugače se konflikte nosi od zunaj in ker je toplo se tu lažje pogreva in da »ven stvari«.

Kaj storiš v primeru nasilja v dnevnem centru?

V primeru nasilja se umaknem

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra?

Vidim, da se dosti obiskovalcev raje umakne. Ljudje hodijo v dnevni center že dlje časa in vejo kdaj se morajo umakniti. V začetku sem fizično čist odpovedal in sem komaj prišel ven.

Kako se na nasilje odzovejo zaposleni? Kaj storijo?

Zaposleni se odzovejo koristno, super. To se mi zdi dobro, ker če se ne potem ne bi več hodil v dnevni center.

Odreagirajo super, ne pritiskajo, v smislu mi smo tu glavni. Odreagirajo korektno, ne pretresljivo, ne tako vidno.

Pa njihova reakcija pozitivno vpliva na situacijo? Se pomiri...

Veliko članov že samih vidi, da če se nekaj zatakne, da morajo malo premisliti in se umiriti, ker bo s tem pomagal sebi in drugim. Tisti, ki bo prišel pod vplivom drog ali alkohola ne bo toliko mislil, kot tisti, ki ni pod vplivom.

Menite da je odziv na nasilje s strani ostalih obiskovalcev primeren?

Ne vem to sploh nisem opazil. Kdo »pride k megla in gre k megla«, kaj poje in ne reče niti besede. Kar tudi ni nič narobe, saj nobenemu ne želi slabo.

Kako nasilni dogodki vplivajo na tebe? Kako se zaradi njih počutiš?

Vsak po svoje razume kakšno stvar. Verbalno nasilje je pri meni vplivalo na telo, povečal se mi je meglen vid. Počutje ni bilo v redu, dokler se nisem umaknil sto metrov od stavbe.

Kako nasilni dogodki vplivajo na ostale prisotne?

Ne vem, jih ne poznam toliko. Dosti jih je pod vplivom česa in se pridejo »pucat« in gret v dnevni center. Tu jim je toplo in »lušno«. Takim ne pride tok to do misli. Drugi, ki pridemo »skulirani« in pozitivni pa smo dostikrat razočarani zaradi drugih obiskovalcev. Ne zaradi osebja, oni so vedno pozitivno vplivali name.

Se počutiš varno v dnevnem centru?

Ja, se počutim varno. Danes sem imel neko misel, kar sem rekel tudi za pultom, da se bom vsak dan bolj bal priti sem, da bom samo »nož v hrbet« dobil. Vidim, da stanje v družbi ni najboljše, da se zapirajo lokali. Vidim, da je stanje slabše kot lansko leto.

Torej se počutiš varno samo imaš nek dvom...

Ne, v dnevnem centru se počutim varno. Sej v bistvu tako čist slučajno sem prej rekel.

Se kdaj nisi počutili varno?

Ne, v dnevnem centru sem se vedno počutil varno.

Se o nasilju pogovarjate z ostalimi obiskovalci dnevnega centra?

Ja, enkrat smo se pogovarjali. O fantu, ki ga že nekaj tednov ni tu, da se je sporekel z varnostnikom v garažni hiši in da ga je porezal po roki. Tako je povedal on, jaz ga malo poznam, pa se mi to zdi malo čudno, da bi te varnostnik kar napadel.

Meniš, da se lahko po pomoč obrneš na zaposlene v društvu? Se o nasilju lahko pogovoriš z njimi?

Ja, mislim, da se lahko na zaposlene na društvu obrnem glede česarkoli.

Si zaradi kakšnega nasilnega dogodka v dnevnem centru občutili stisko? Si se v zvezi z dogodkom obrnili na koga?

Ne ... ne

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?

Preprečuje se s tem, da se da za jest pa za spit kaj. Ne alkohola ampak kava pa čaj pa voda, kar te poteši. Brez tega ne vem kako bi bilo. Drugače pa ljudi pomiri, ko jim dajo prigrizke in sladke prigrizke.

Ali ti storiš kaj, da bi preprečil nasilje?

Sam poizkušal kaka dva mesca nazaj s kakšno pozitivno mislijo, samo sem dobil dosti negativnih mnenj in oporekanja, s strani drugih udeležencev, kar mi je »mal energije zbil«

Meniš, da bi se dalo storiti še kaj da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? Imaš kakšen predlog ali idejo kaj bi bilo potrebno še storiti?

Ja bi imel, sam zdaj je »glava že čist taka zmedena«. Saj drugače je super v temu centru, veliko več ne bi mogel dodati. »Super je, čist porihitano majo... to je to«.

INTERVJU D

Spol: ženski

Starost: 26

Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? Kako pogosto?

Prihaja do konfliktov in nasilja. Večinoma in zelo pogosto so to prepiri. Pravimo, da nekdo »iz ljubega mira« vzkipi. Včasih je to lahko čisto banalna stvar, da nekdo nekaj narobe reče, pa nekdo povzdigne glas pa reče »kaj je, kaj mi ti težiš, pust me pri miru«. Tako da zelo pogosto prihaja do tega. Včasih je to morda odraz nekih konfliktov zunaj dnevnega centra, včasih pa je to lahko samo nek slab dan. U dobrem letu in pol kar delam na društvu, sem doživela zelo malo fizičnega nasilja. Doživela sem že, da so bili pretepi in grožnje z nožem. Kakega hudega fizičnega nasilja nisem doživela.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja? Kakšno obdobje..

Nasilja je več takrat, ko so hladnejši dnevi in je več ljudi v dnevnem centru. Zanimivo je, da je ob socialni podpori dnevni center prazen. Mislim, da gre denar za alkohol. Ob socialni podpori prihajajo ljudje »v takem in drugačnem stanju« in večkrat pride do nasilja. Odkar delam na Kraljih rečem, da polna luna vpliva na ljudi. Tega prej nisem imela v mislih ampak odkar delam tu mislim, da se res pozna. Bolj pogosto prihaja do nasilja, ko so tu osebe, ki na splošno »delujejo« bolj agresivno. So obdobja, ko ti ljudje prihajajo in je vedno malo napetosti in več konfliktov.

Katere oblike nasilja si že opazila v dnevnem centru? Katere oblike so bolj pogoste?

Večinoma je to neko verbalno nasilje, tudi grožnje. Fizičnega nasilja je malo ampak se zgodi. Predvsem gre za verbalno nasilje kot je zmerjanje.

Mi lahko opišeš kak primer? Kaj se je dogajalo? Kaj je bil povod...

Prišel je nekdo v vinjenem stanju ampak dobre volje in na hodniku je stal nek drug obiskovalec in mu je rekel »ej ti« in se je pošalil. Drugi obiskovalec je bil tudi pod vplivom nečesa, »očitno ni bil njegov dan« in je zelo negativno odreagirал. Nastal je velik prepir, skočila sta eden na drugega, se držala in zmerjala »kaj se ti v mene vtikuješ!« in drugi nazaj »sej se nisem«, »kaj se dereš?«. Hitro je prišlo do podajanja besed. Bila pa je banalna stvar, ko sta bila vsak v svojem »filingu«. To je bil zadnji primer, ko je bilo kar veliko vznemirjenje v dnevnem centru in so se morali sodelavci vmešat.

Kaj pa si naredila oziroma so naredili?

V vsaki situaciji je potrebno premisliti. Strokovni delavci smo tu, da se vmešamo in pri tem ne izpostavljamo še drugih uporabnikov. Se pa večkrat zgodi, da drugi uporabniki sami posredujejo, ker se bolje poznajo in rečejo »ej ti nehi«. V dnevnem centru poizkušamo umiriti take konfliktne situacije. Je odvisno od vsakega strokovnega delavca kako posreduje. Se pogovarjamo o načinih posredovanja in vidimo, da imamo različne strategije. V tem primeru so jih ločili in poslali ven. Ob konfliktih jih pošljemo ven, da ne pride do še večjega konflikta.

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih? Kako?

Jaz še nisem imela izkušnje da bi bil kdo nasilen do mene. Včasih me kdo v neprijetno situacijo spravi, ampak v večini primerov ni neke naperjenosti proti strokovnim delavcem. Tudi če kdo povzdigne glas, te nadere »pa pošlje v tri krasne«, jaz tega ne jemljem kot nasilje in me ne gane preveč. So pa takrat drugi uporabniki pogosto zaščitniški in rečejo »pust jo pri mir, sej ti neč ni hotla, sej ti je sam hotla razložiti«. Pogosto zavzamejo zaščitniško pozicijo. Sodelavka je že doživela lažje fizično nasilje.

Kako se končajo te grožnje?

Kolikor vem, odkar sem tu ni bilo nikoli nič hujšega. Mislim, da lahko povem, da je sodelavka dobila udarec v roko. Ni šlo za hudo poškodbo, je pa imela otečeno reko in je bila nekaj dni na bolniški. Bile so tudi grožnje z nožem. S sodelavko sva podobno reagirali in se nisva ustrašile tako se je situacija hitro pomirila. Bili sva mnenja, da se ta oseba »polni s strahom«. Rekle sva mu »ja kaj je, pa me dej, al kaj boš«. S tem sva pokazale, da naju ni strah in se je hitro umiril. Je pa problem, da nikoli ne veš kako bo nekdo odreagirati. V bistvu imamo v društvu neka skupna pravila kako odreagirati, ampak se mi zdi da se vsak posameznik drugače odziva.

Si se kdaj v dnevnem centru znašla v konfliktu?

V besednem konfliktu sem se že znašla. Se zelo trudim, da me ne »sprovucira« in se ne spuščam v te konflikte. Zadnjič sem hotela nekomu nekaj dobronamerno dopovedat, pa ni hotel tega »vzet« in sem rekla »ok«. Šlo pa se je za nek dolg, ki ga ima ta oseba iz enega od programov nastanitvene podpore, kjer sem bila njegova ključna delavka. Rekel mi je, naj mu najdem njegovo davčno številko. Ker ga že dva meseca ni bilo in smo bili dogovorjeni, da vrne dolg sem mu rekla »kaj čmo zdej nardit« in on je ponorel. Takrat sem se »ustavla« in povzdignila glas. Rekla sem mu naj si kar sam poišče davčno številko. Mogoče to ni bilo strokovno a včasih si ne moreš pomagat, da tako odreagiraš. Kasneje sem šla v pisarno pogledat, če imam njegovo davčno številko. Če bi jo imela, bi mu jo dala. Včasih te kdo »sprovucira« in odreagiraš na isti način. Ko si za pultom v dnevnem centru velikokrat kričijo nate. Takrat si mislim, naj kar kričijo saj sem jim povedala kaj lahko jaz naredim in si ne pustim, da bi me to vznemirilo in ne jemljem tega osebno. Včasih moraš vedet, da to ne leti nate ampak je posledica kake situacije, ki se je zgodila že prej.

So kateri od obiskovalcev večkrat udeleženi v nasilnih situacijah?

Zelo pogosto so v konflikte udeležene ene in iste osebe. Včasih se zgodi, da pride do take situacije, da je nasilen kdo, ki načeloma ni konflikt. Zelo pogosto so ene in iste osebe, ki so konfliktne.

Kaj so vzroki za konflikte ali nasilje v dnevnem centru? Do tega pripelje kaj kar se dogaja v dnevnem centru ali je kaj kar se dogaja zunaj?

Strokovni delavci se pogovarjamo, da je težko oceniti kdaj se vmešavati in razreševati konflikte. Zelo pogosto gre za konflikte, ki se zgodijo »izven uradnih ur Kraljev ulice«, nekje na ulici. Gre za stvari z ulice in v dnevnem centru lahko nekaj sproži ta konflikt. Včasih pa gre za zelo banalne povode v konflikt. Pride do prepira, ker nekdo vzame zadnji kruh, da ni kave, da se kaj polije, da nekdo vzame nekaj iz garderobe. Nastajajo tudi konflikti zaradi situacij in stvari, ki so v dnevne centru. Ampak taki res veliki konflikti se pogosto že dlje časa vlečejo nekje izven Kraljev ulice.

Kaj storite v primeru nasilja v dnevnem centru? Kako se odzovete...

Poizkušamo pomiriti situacijo, se individualno pogovoriti z udeleženi. Za hujše stvari damo ukrepe kot je izključitev iz dnevnega centra za določen čas. Če pride do hudega nasilja, povemo, da bomo poklicali policijo in jo pokličemo, če se ne umiri. Zelo pogosto poizkušamo konflikt postaviti ven iz prostora, da se ga umirja zunaj. Je razlika med tem kar se zgodi znotraj dnevnega centra in kaj se zgodi zunaj. Pogosto prihaja zunaj do konfliktov, ki niso povezani z društvom ali dogajanjem v njem. Takrat pride do dilema ali se umešati ali ne. Vedno reagiramo, če se zgodi nekaj znotraj dnevnega centra. Kadar se konflikt dogaja zunaj pa ocenimo in se vmešamo le če pride do »kritične situacije« ali če nekdo zelo kriči takrat rečemo »dejte se umirit, ker sosedje...«. Za primer Kompas, kjer samo čakajo, da se zgodi kaj takega, da bi napisali peticijo. Če je stvar huda, pokličemo policijo.

Ali imate smernice, ki bi vam pomagale pri posredovanju v takih dogodkih?

Na supervizijah se o tem veliko pogovarjamo. Postavili smo si pravila, ki se jih vsi držimo. »Če nekdo tako kršitev nardi, je prepoved vstopa«. V okviru pravil pa vsakdo deluje individualno, saj se vsakdo »drugač čuti v tem«. Razlike so, da bo nekdo hitro vskočil, drug verjetno ne bo. Ni dobro, da vsakdo dela nekaj po svoje, za to se držimo teh pravil.

Se osebno počutiš dovolj močno in usposobljeno za posredovanje v nasilnih dogodkih?

Ne vem a se počutim dovolj močna za posredovanje. Moj problem je, da me ni strah. Sodelavci pravijo, da je to začetniški entuziazem, jaz pa menim, da sem taka oseba. Tudi v primeru izven službe na zabavi sem vedno vskočila v primeru konflikta. Nikoli nisem imela strahu, čeprav je verjetno dobro, da ga imaš malo. Se zavedam tega, da nikoli ne veš in da lahko situacijo preceniš. V primeru grožnje z nožem, koliko vpliva pogum na to, da bo odnehal. Moraš zelo dobro oceniti situacijo. Bi rekla, da se sploh ne počutim kompetentno, da bi imela to samozavest, da lahko konflikt uredim. Mi je zelo dobro, da smo tim, da nas je več in da imaš podporo. Je pa problem, ker redko občutim strah.

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra?

Večina ljudi se odmakne. Velikokrat se zgodi, da se dnevni center izprazni. Veliko je ljudi, ki so jim take situacije neprijetne in včasih lahko koga tudi odvrne, da bi prišel v dnevni center. Nekateri bolj močni in samozavestni se zelo pogosto vmešavajo in želijo ljudi dat narazen.

Meniš, da je odziv na nasilje s strani ostalih zaposlenih primeren?

Mislim, da je odziv primeren. Naši pogledi se lahko razlikujejo ampak na splošno vsi delamo zelo podobno. O takih situacijah se veliko pogovarjamo, kar je »dober del našga tima«. Na supervizijah kdo izpostavi, da se je počutil ogroženega, da ga je bilo strah in se o tem pogovorimo. Mislim, da vsi primerno odreagirajo in imamo to možnost, da se o tem govori.

Kako ti dogodki vplivajo na tebe? Na počutje, občutke...

Ni me strah, če pa se kaj zgodi čutim, da sem doma nemirna ali da o tem razmišljam še nekaj dni. Bila sem v drugem programu društva, kjer se je zgodila nasilna situacija. Prišlo je do grožnje, ki me je zelo pretresla in za katero sem potrebovala kar veliko časa, da jo predelam. Čutim, napetost in o stvareh razmišljam, vendar me to ne odvrča od dela.

Kako taki dogodki vplivajo na sodelavce?

Mislim, da različno. Nekateri sodelavci to zelo prizadene saj so bili tudi že v težjih situacijah in potrebujejo več časa. Nekateri sodelavke so bile po nekaj nasilnih situacijah že tako »skurjene«, da so potrebovale dopust. Nasilne situacije te psihično in čustveno izčrpajo. Enih se to bolj dotakne, eni to bolj z distanco gledamo/gledajo. Se mi pa zdi dobro, da nihče nikogar ne obsoja, če se kdo ni umešal v razreševanje konflikta- jaz bi se, kdo drug pa ne in ga ne bom sodila »ok zakaj nisi skoču/skočila vmes?« Se mi zdi da vsi razumemo, da je to stvar vsakega posameznika.

Kako vplivajo na ostale obiskovalce dnevnega centra?

Če so neke resne situacije, pusti posledice na obiskovalcih. Pogosto je, da se ljudje odmaknejo iz prostorov. Nekateri pogumnejši pa skočijo vmes.

Se v dnevnem centru počutiš varno?

Ja se počutim varno

Se kdaj niste počutila varno? V katerem primeru?

V dnevni center je nekaj časa nazaj hodil moški, ki je bil zelo agresiven in nasilen. Je grozil, se sprl če je imel slab dan, nisi mu »krivga prsta sme v pokazat« in nikoli nismo vedeli, kaj se bo zgodilo. Bili smo pazljivi, smo ga preusmerjali, da mu ne bi kdo kaj narobe rekel ker bi »znoru«. Takrat je bilo zelo naporno in se nisem počutila varno pa ne zase ampak za druge. S tem primerom smo se vsi obremenjevali. Ko veš, da je nekdo zelo konflikten, poizkušaš umiriti situacije in te je strah kaj bi se lahko zgodilo. Čutila sem negotovost in strah za druge, ker veš kakšne volje je nekdo in že čutiš da »dans bo pa počlo«.

No to si v bistvu že rekla...se o nasilju pogovarjate v timu?

Ja, veliko.

Imate supervizije in intervizije na temo nasilja?

Mesečno ja... intervizije dnevnega centra imamo na 14 dni, supervizije pa mesečno

Se o nasilju pogovarjate tudi z uporabniki dnevnega centra?

Se pogovarjamo z ljudmi, ki so bili opazovalci dogodka. Po kakšnem nasilnem dogodku se včasih odpre ta tema in se več dni pogovarjamo o tem. Zelo pogosto se takrat išče nekega krivca. S temi, ki so bili v konfliktu vedno naredimo pogovore, če hočejo še naprej obiskovati dnevni center.

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?

Nasilje preprečujemo s pravili dnevnega centra. Mislim in upam, da so pravila dovolj jasna. Kdor pride v dnevni center na novo in opazimo, da je bolj konflikten, ga povabimo na sestanek in mu povemo, da »pravila so taka pa taka, se boš mogu tega držat, če ne boš žal izključen...« oziroma bomo mogli najti druge načine. Preprečujemo s tem, ko vemo, da je nekdo bolj konflikten in smo bolj pozorni na to ter skušamo preprečiti neke nasilne situacije. Preprečujemo tudi s tem, da se mi ne spuščamo v konflikte, kar je tud ta neka strokovnost, da mi ne spodbujamo konfliktov

Meniš, da bi se dalo storiti še kaj da bi preprečili nasilje v dnevnem centru? Imaš kakšen predlog kaj bi se še lahko storilo?

To, da se mi res trudimo, da z našim delom, z našimi pravili, z našimi dogovori ne spodbujamo nasilja. Včasih zavedno ali nezavedno zaposleni povzročimo slabo voljo, napetost in zaradi tega lahko »eksplodira«. Pomembno je, da ozaveščamo, da nismo tu za to, da bi se spuščal v konflikte z obiskovalci. Včasih kdo »popizdi« in če ti napadeš nazaj lahko »samo počti«. Pomembno se mi zdi, da mi rečemo »to mogoče ne leti name osebno« ampak na nekaj drugega, da se odmakneš od tega in si rečeš »ne bom šel v ta konflikt oziroma besedni dvoboj«.

INTERVJU E

Spol: moški

Starost: 26

Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? Kako pogosto?

Prihaja do konfliktov in nasilja. Včasih je prihajalo večkrat, v zadnjem času manj. Če povem v številkah je to enkrat na dva tedna. Verbalnega je več kot fizičnega. Poizkušamo poskrbeti, da ne bi prišlo do fizičnega nasilja. Do verbalnega pa prihaja pogostejše. Odvisno kako nekdo doživlja nasilje. Nekateri se že tako vedejo nasilno in mi tega niti ne doživljamo kot nasilje.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja? Kašno časovno obdobje...

Več nasilja je pozimi, ker je več ljudi v prostoru, »gužva«, slabo vreme, ljudje so slabe volje in pol je mogoče več konfliktov. Vreme vpliva na pojav nasilja, poleti je manj nasilja.

Katere oblike nasilja si že opazil v dnevnem centru? Če lahko našteješ..

Verbalno - žaljivke, neko razbijanje, ustrahovanje. Fizično nasilje je v prostorih dnevnega centra redko. Če pride do nasilja, poizkušamo varovati prostor in vskočimo ter poizkušamo pomiriti situacijo. Zunaj jih težko kontroliramo in fizično nasilje se večkrat dogaja zunaj dnevnega centra. V štirih letih kar delam tukaj, je bila najbolj ekstremna situacija, ko je nekdo nekoga zabodel z nožem. Da bi se stepli sem doživel dvakrat, trikrat, mogoče večkrat. Pride do prerivanja.

Mi lahko opišeš kak primer mal bolj podrobno?

Napad z nožem, se je zgodil nepričakovano. Bilo je dvanajst do dveh, ko je dnevni center zaprt. V dnevni center je prišel nekdo zaboden in ves krvav. Vsi smo se ustrašili in poklicali rešilca, ki ga je odpeljal in na srečo je preživel in je bilo vse ok, ker je napadalec zgrešil srce. Lahko pa bi bilo usodno. Po govoricah drugih smo izvedeli da sta ga napadla dva, ki sta se kasneje skrivala. Naslednji dan smo iz protesta zaprli dnevni center. Smo delali, izdajali časopise, le dnevni center smo iz protesta zaprli.

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih?

Malokrat so nasilni do zaposlenih. Bil je primer ko se je nekdo z duševnimi težavami v neprištevni fazi počutil ogroženega in je udaril po mizi ter zadel zaposleno. Mislim, da ni jo ni hotel udariti ampak jo je zadel v roko in ji poškodoval zapestje. Verbalno so nasilni, ustrahujejo in so žaljivi. Ampak smo tega navajeni in tega niti ne doživljamo kot nasilje, vsaj jaz ne. Ko sem začel z delom je kdo rekel »ti bom to naredu, ti bom to naredu.« in takrat sem se bal. Zdaj pa poznam ljudi in veš »kako in kaj«. Nekak ne doživljam tega kot nasilje, čeprav včasih kdo drug bi se počutil kot žrtev.

Je bil kdaj kdo konkretno do tebe nasilen?

Fizično ni bil nihče nikoli nasilen do mene, verbalno pa.

Si se kdaj v dnevnem centru znašel v konfliktu? Si nasilno odreagirai?

Nasilno nisem nikoli odreagirai, razen ko sem mogel vskočit, ko sem mogel fizično ločevati in odstraniti osebo, da ne bi udarila drugo, da je ne bi poškodovala. Nikoli pa nisem koga fizično napadel.

So kateri od obiskovalcev večkrat udeleženi v konfliktih?

Po navadi so eni in isti udeleženi v konfliktih, včasih je čisto nepričakovano še kdo drug.

Zakaj pa je meni, da so eni in isti?

Imajo tak vzorec obnašanja in se znajdejo v takšnih situacijah. Tudi če niso udeleženi v konfliktu se kasneje nekako znajdejo v konfliktu.

Kaj so vzroki za nasilje po tvojem mnenju?

Vzroki so banalni – nekdo je nekoga poliv, grdo pogledal so pa tudi taki ki so nekomu kaj dolžni ali kaj podobnega.

Meniš, da je za nekatere obiskovalce nasilje sprejemljiv način reševanja težav?

Ja, nasilje je sprejemljiv način, za tiste, ki se večkrat znajdejo v takih situacijah. Za kakšne je nasilje sprejemljivo, ker vlada ulično pravilo da zmaga močnejši. Primer iz pred leta ali dveh nazaj, ko je bil naš uporabnik zelo nasilen in njemu je bilo nasilje sprejemljivo.

Če pride do nasilja... a pride zaradi situacija v dnevnem centru ali od prej, od zunaj imajo kasne....

Oboje. Včasih se zgodi čist naključno, da recimo nekdo nekoga polije ali pa ima nekdo slab dan in se začne prepir. Večkrat je tudi vpliv droge in alkohola, če sta dva pod vplivom alkohola se hitreje najdeti v konfliktu.

Kaj storite v primeru nasilja v dnevnem centru?

Glede na to, da imamo ničelno toleranco do nasilja, se že ob verbalnem nasilju najprej pogovorimo z osebo. Če se dogodki ponavljajo pa izdamo ukrep prepovedi vstopa v dnevni center. Najprej za par dni, teden ali več če se nasilje ponavlja. Lahko damo tudi trajno prepoved vstopa v dnevni center in mu ne nudimo več naših storitev

A imate smernice, ki bi vam pomagale pri posredovanju v takih dogodkih?

Smo razvili nekakšne smernice. Če sta dva v konfliktu, počakamo, da se pomirita, potem jih povabimo v poseben prostor, kjer ni drugih obiskovalcev, ki lahko konflikt še poslabšajo s podpihovanjem. V umirjenem okolju opravimo pogovor iz oči v oči. Poizkušamo jih spraviti stran od drugih obiskovalcev, da se ne bi konflikt še povečal.

Se ti osebno počutiš dovolj močen in usposobljen za posredovanje v nasilnih dogodkih?

Niti ne. Pri tem imam včasih težave. Če se nekaj dogaja v dnevnem centru poizkušam ukrepat. Včasih si nemočen in ne moreš, ker se hočeta dva stepst s tako silo. Na prvem mestu je tvoja varnost in ne moreš poseči vmes, ker jaz nisem varnostnik, sem socialni delavec. Če ne morem pomirit na ta način, potem to ni v moji moči. Če pride do prepira zunaj prostorov, pa si mislim, da ju lahko pomirimo za pet ali deset minut ampak če so neke stare zamere bosta nekje čez eno uro poravnala. Moralno je, da poizkušaš zaščititi šibkejšega in ukrepaš pa ali je to v dnevnem centru ali na cesti.

Kaj meniš, da bi ti lahko še pomagal pri boljši usposobljenosti? Kaj bi še potreboval, da bi se počutu močnejšega?

Ne vem, če kje obstajajo kakšne smernice ali izobraževanja na tem področju. Takrat, ko je bil eden od obiskovalcev zaboden, smo povabili ostala društva, ki delajo na tem področju in s to populacijo in delili izkušnje. Imeli smo supervizijo na to temo. Vem, da ima Društvo za nenasilno komunikacijo izobraževanja ampak se jih nismo nikoli udeležili, smo več ali manj sami.

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra? Kako reagirajo..

Nekateri obiskovalci se bojijo, večkrat se umaknejo. Zanimivo je, da drugi večkrat skušajo pomirit situacijo. Če se dva spreta takoj ostali vskočijo vmes in se »postavijo«. Prav za to se tudi sam počutim bolj varnega, ker vem, da če bi me kdo napadel, so tu ljudje, ki bi me zaščitili.

A potem ta njihov odziv pozitivno vpliva na razrešitev konflikta?

Posredovanje obiskovalcev je učinkovito, ker ne pride do nekih posledic. Ne vem pa, če to odvrne ljudi od nekega nasilnega vedenja v prihodnosti. Obiskovalci se več ali manj zavedajo in poznajo naša pravila. Tudi nove uporabnike poizkušamo seznaniti s pravili. Velik vpliv pa je alkohol in droga in mi delamo povečini v dopoldanskem času, ko ljudje še niso toliko pod vplivom in je dokaj mirno. Dosti več nasilja je v Vincencijevi zvezi, kjer delajo bolj v popoldanskih in večernih urah.

Kako se na nasilje odzovejo ostali zaposleni? Kaj storijo?

Mislim, da podobno. Imamo tehnike, ker si to delimo na sestankih. Veliko se pogovarjamo, če se zgodi kakšna takšna situacija se obveščamo po elektronskih sporočilih, imamo supervizije in timske sestanke. Delamo po istem vzorcu, da poizkušamo pomiriti situacijo, povabimo ljudi na pogovor in kasneje izdamo ukrep.

Meniš, da je odziv na nasilje s strani ostalih zaposlenih primeren? Bi lahko še kaj storili?

Ja, mislim da je primeren. Lahko da bi z izobraževanji še bolje ukrepali ampak za enkrat se mi zdi, da dobro obvladujemo situacije. Je pa to zelo stresna situacija in ti pusti posledice, bolj v smislu kako živeti s tako izkušnjo. Kako biti v pripravljenosti, da te ni strah. Ni potrebe, da bi poznali borilne veščine ali kako se pretepati ampak kaj storiti po tem, ko se nekaj zgodi, ko še nekaj dni razmišljaš o dogodku in si pod stresom.

Kako vpliva na ostale, na sodelavce?

Verjetno nasilje podobno vpliva na vse zaposlene. Kakšni prebolijo prej drugi kasneje. Takrat, ko je bil uporabnik zaboden je meni konkretno pustilo posledice. Tisti teden ali mesec se mi je vračal ta prizor, ko sem videl pred seboj krvavega človeka. Pomembno je, da se pogovarjamo med sabo.

Kako vplivajo na ostale obiskovalce ?

Verjetno nasilje vpliva na obiskovalce. Nekateri včasih ne hodijo sem zaradi nasilja. Dosti je takih, ki ne pridejo, ker jih je strah. Ljudje različno dojemamo stvari, eni so navajeni tega, drugi ne pridejo. Ampak prav za to se trudimo, da bi bil to varen prostor za vse.

Se počutiš varno v dnevnem centru?

Ja vedno bolj se počutim varnega. Tudi to je taktika, da spoznamo ljudi, da vemo kako se obnašajo, da vemo kdaj imajo »te neke faze«, kakšne duševne težave imajo. S tem znamo reagirat. Najbolj se bojim novih uporabnikov, ki se že takoj obnašajo nasilno, ker jih ne poznam. Tega me je strah, ker ne vem kaj jim reči. Pri vsakemu posamezniku razviješ tehniko in veš kaj mu reči. Tako je bilo pri uporabniku, ki je bil nasilen in na začetku me je bilo strah. Ko sem ga spoznal in je on zaupal meni in jaz njemu.

Se prav, bi lahko rekel, da v temu primeru se nisi počutili varno?

Ja, takrat se nisem. Ne počutim se varno če pride kdo na novo in je nasilen. Zdaj je tak primer, ko je na novo prišel nekdo, ki je pred Stigmo grozil z nožem in na ulici, bil je pridržan na policiji in vse kar sem vedel o njemu je ime. Na začetku me je bilo strah, nekajkrat je prišel in sva se pogovarjala in me je še vedno ampak manj strah.

Se o nasilju pogovarjate v timu?

U timu se dosti pogovarjamo

Imate supervizije in intervizije na temo nasilja?

Imamo supervizije, intervizije in timske sestanke kjer se večkrat pogovarjamo o nasilju

Se o nasilju pogovarjate tudi z uporabniki dnevnega centra?

Tudi z uporabniki se pogovarjamo o nasilju. Pogovarjamo se in jih opozarjamo, če je kdo bolj konflikten. Včasih pridejo kakšni šibkejši starejši ali ženske, ki so tudi sami bolj konfliktni in »zapadejo v kašne konflikte z nasilneži«. Preventivno jih poizkušamo opozarjat naj tega ne počno in naj se v primeru težav raje obrnejo na nas, ne pa direktno rešujejo probleme z nasilneži.

Si zaradi kakšnega nasilnega dogodka v dnevnem centru občutil stisko? Si se v zvezi z dogodkom obrnili na koga?

Ja stisko sem doživel ravno pri temu, ki je bil zaboden in pri več ali manj vsakemu, ki se je nasilno obnašal. Jaz in drugi smo to izpostavili tudi na superviziji. Ja sem bil v stiski nekaj časa

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?

Nasilje preprečujemo s tem, da obiskovalce opozarjamo o pravilih, da se pogovarjamo...

Kaj storiš ti, da bi preprečil nasilje?

Ja če vidim, da se »nekaj kuha« poizkušam s preventivo in skočim zraven, odvrnem pozornost ljudem. Če je kdo pod vplivom alkohola ali drog in predvidevam, da bi se lahko nasilno obnašal ga poizkušam pospremiti ven. Včasih ti to ne uspe zaradi velike mase ljudi.

Imaš še kakšen predlog kaj bi se dalo še narediti?

Ja, kakšna izobraževanja prav na to konkretno temo. Ne vem koliko obstaja. Glede na to, da smo bili na faksu pa o temi nasilja ni nič. Ne vem koliko kot društvo spremljamo izobraževanja na to temo.

INTERVJU F

Spol: Ž

Starost: 34

Ali prihaja do konfliktov in nasilja v dnevnem centru? Kako pogosto?

Prva stvar, ki jo moram povedat je ta, da ne delam pogosto v dnevnem centru. Delam in nekoč sem delala.

Mislim, da do nasilja prihaja občasno, ne bi rekla, da pogosto.

Se ti zdi, da je kdaj več nasilja?

Ja več nasilja je, ko je socialna pomoč in polna luna.

Katere oblike nasilja si že opazila?

Veliko je verbalnega nasilja, opažam tudi spolno nasilje. Obstaja tudi nasilje, ki ga izvajajo ljudje, ki so tu zaposleni preko javnih del. Moški uporabijo in izkoristijo to moč, ko izvajajo nasilje nad ženskami in jih spolno nadlegujejo. Opažam tudi fizično nasilje, predvsem je nasilje med uporabniki in ne usmerjeno do zaposlenih.

Mi lahko opišeš kak primer? Kaj se je dogajalo? Zakaj? Kako ste posredovali

Joj tega je tok pa nisem tok v tem.. mene fulkrat zdej ni blo zrav, zdej bi res mogla prav pobrskat... a lahko spustiva to... za to ker zdej se ne spomnim, sam te zgodnice, ka jih slišim pa je blo

So obiskovalci kdaj nasilni do zaposlenih?

Ja so nasilni tudi do zaposlenih

Na kakšne načine?

Nasilni so z žaljenjem, očitki zaradi tega, ker po njihovem mnenju česa nismo dovolj dobro naredili. Bi rekla, da to ni toliko naša odgovornosti kot pa izražanje nekega lastnega nezadovoljstva ali pa zamere.

Je bil kdaj kdo do tebe konkretno kdo nasilen?

Fizično ni bil še nihče nasilen do mene, verbalno pa ja. Kar hude grožnje.

Si se sama kdaj znašla v konfliktu? Si mogoče nasilno odreagirala?

Ne bi rekla, da sem nasilno odreagirala, fizično nasilno sigurno ne. Sem pa bila v konfliktih. Šlo je predvsem za verbalno nasilje, grožnje. Niso bile namenjen meni osebno ampak sem po spletu okoliščin bila tam.

So kateri od obiskovalcev večkrat udeleženi v nasilnih situacijah?

Bi rekla, da so nekateri obiskovalci večkrat udeleženi v konfliktih. Osebe, ki imajo ta stalni vzorec vedenja.

Kaj so vzroki za nasilje v dnevnem centru?

Poglavitni vzrok je nezadovoljstvo z lastnim življenjem, slabi življenjski pogoji in razmere, v katerih ljudje živijo, nakopičene osebne težave, nezadovoljstvo, potem je veliko neporavnanih računov med njimi, ki so jih potem rešuje v dnevnem centru.

Menite, da je za nekatere obiskovalce nasilje sprejemljiv način reševanja težav?

Nasilje je za nekatere sprejemljiv način reševanja težav. Za večino je to nek vzorec, ki so ga navajeni od otroštva naprej. Cesta ima svoje zakonitosti in velja »načelo najmočnejši preživi«. Sploh za ženske je zelo težko. Opažam, da so vse zelo »tough«, ker morajo biti, če ne »te pojejo al pa ti grizeš«.

A pol pride do nasilja večkrat zaradi kakšnih dogajanj znotraj ali je že od prej...

Večkrat pride do nasilja zaradi dogajanj od prej. Dogajanje v dnevnem centru je povod, glavni razlog je neko lastno nezadovoljstvo. Razlogov je več. Nezmožnost reševanja konfliktov na drugačen način, delovanje po vzorcih. Tudi deljenje kruha, da se jim dogajajo krivice

Kaj storite v primeru nasilja v dnevnem centru?

Odvisno, individualno od situacije. Načeloma velja pravilo netoleriranja nasilja, so pa različni nivoji reagiranja. Pri verbalnem nasilju ne moremo vsega in vsake stvari sankcionirat tako, da se človeka izključi, ker bi bilo enostavno tega na koncu preveč. Nekaj moških je bilo res nasilnih, predvsem verbalno. Imeli so nek način ustrahovanja ljudi. Pri teh najbolj nasilnih osebah, z groznimi stvarmi iz preteklosti, se je po mojem gledanju, izkazalo, da ni rešitev, če ga izključiš ampak, da ga bolj vključiš. Vedeti moraš, da so to ljudje, ki rabijo drug pristop. Ker to, da ti človeka izključiš iz dnevnega centra, je v bistvu nasilna reakcija. Na prvi pogled se zdi, da mora biti vzgojna kazen. Če smo iskreni, to ni najboljša rešitev. Morda z vidika nekaterih, ker se jim zdi, da se je nekaj naredilo in potrebno je zaščititi ostale. V dnevni center so prihajale osebe, da so ustrahovale nas zaposlene in vse v prostorih dnevnega centra. Dobro se mi je zdelo, da smo tem ljudem namenili več pozornosti, ker so jo želeli. Kdo drug, bi morda to videl kot slabo. Z ljudmi se je šlo v sejno sobo in izkazalo se je, da postanejo drugačni, da nočejo iz sejne sobe, se odprejo in ugotoviš, da je v ozadju nekaj drugega. Reagiramo individualno, odvisno od situacije ali gre za obračunavanje med njimi v dnevnem prostoru ali zunaj. Načeloma hočemo zaščititi prostor, lahko se kliče policijo. Maja Vižintin je na superviziji na temo nasilja dobro povedala, da je tekom dela na društvu ugotovila, da se v konflikte med obiskovalci ni dobro ali učinkovito vpletati. V primeru, da se dva stepeta, sta v afektu in je bolje, da ju pustiš, ker ju ustavit ne moreš. To zgodbo morata nekako zaključiti s tem, da oba ali eden od njiju reče »stop«. Ustavljeni ju enostavno ni učinkovito in nima smisla.

Ali imate smernice, kako posredovat?

Na nek način neke okvirne imamo. Stopimo skupaj v smer zaščite prostora, zaščite drugih, zaščite šibkejšega. Če grejo stvari iz vseh mej se pokliče v podporo drugega, tudi policijo. Smernice so tudi pravila dnevnega centra, vendar jih je težko dobesedno izvajati zaradi različnih situacij in primerov

Se osebno počutite dovolj močno in usposobljeno za posredovanje?

Ne, mislim, da ne ampak to je moja osebnotna poteza. Ob nasilju me je strah, zablokiram, grozno mi je.

Bi še kaj potrebovala, bi ti lahko še kaj pomagal pri usposobljenosti?

Morda bi potrebovala več izkušenj, ampak mislim, da ne, ker sem že zelo dolgo časa na društvu pa mi je še vedno zelo težko in ne maram nasilja.

Kako se na nasilje odzovejo ostali obiskovalci dnevnega centra?

V dnevnem centru je en prostor, zunaj je drug prostor. V dnevnem centru so ljudje nekoliko zaščiteni. Večinoma se ljudje izogibajo konfliktom in si jih ne želijo. Nekateri se potuhnejo in se nočejo vmešavati v konflikte drugih. Nekaj ljudi ima nek vzorec in so ustrahovalni.

Kako se na nasilje odzovejo ostali zaposleni?

Zelo je zanimivo, ker imamo zaposlene strokovne delavce in zaposlene uporabnike. Dejstvo je, da so nam zaposleni uporabniki zelo v oporo. Vedno bodo priskočili na pomoč. Če bi recimo mene kdo napadu, bi se počutila varno, ker vem, da bodo vsi takoj prišli pomagat in bodo »magari pokasirali« za kogarkoli od nas. So v oporo. Včasih gre že tako daleč, da jih moraš ustavit in jim povedat, naj ne potencirajo konflikta. Med zaposlenimi so lahko razlike med pristopi ampak vseeno smo močen tim, zelo povezani in smo si vedno v oporo. Če pride do nasilja zaščitimo sodelavca ali sodelavko.

Bi rekla, da je odziv na nasilje s strani ostalih zaposlenih primeren?

Jest bi rekla, da je odziv zaposlenih primeren. Malo je nasilja glede na situacijo in populacijo s katero delamo. To so ljudje, ki imajo za sabo hude telesne poškodbe, umore in prihajajo z orožjem pa ga ne uporabijo. Imamo neko mero medsebojnega spoštovanja.

Menite da je odziv na nasilje s strani ostalih obiskovalcev primeren?

Odvisno kako in od koga. Zdi se mi primerno, da se vsi ne vmešavajo v konflikte drugih. Nekateri ne trpijo krivic. Ne vem kaj je primerno, zelo je različno, ker so ljudje različni. Nekateri imajo »Robin Hood« kompleks in hočejo vedno nekoga zaščititi se vmešajo, nekateri se bodo potuhnil in bodo šli iz dnevnega centra. Sigurno pa ni primerno, da potenciraš in podžigaš ter narediš stvar še slabšo

Kako ti dogodki vplivajo nate? Kako se zaradi tega počutiš?

Nasilni dogodki vplivajo name. To je najmanj prijeten vidik moje službe. Delamo z ljudmi, ki v vsakdanjem življenju doživljajo ogromno nasilja na čisto vseh nivojih svojega življenja - od socialnega, do ekonomskega, čustvenega, fizičnega tudi spolnega, ne glede na njihov spol. Nasilje je vseprisotno in težko mi je. To je tema, za katero ne vem, če jo bom lahko kdaj sprejela.

Kako taki dogodki vplivajo na sodelavce? Kar opašaš...

Zdi se mi, da nimamo te nagnjenosti k dramatizaciji, da se vsi bolj ali manj zavedamo da nasilje ni na nas osebno usmerjeno. Imeli smo v preteklosti zaposlene, ki ne delajo več tu, ki jih je nasilje vrglo s tira. Videli so, da ni dobro, da delaš dramo in prideš v službo in pričakuješ, da se bo nekaj zgodilo. O tem se veliko pogovarjamo. Verjetno se da narediti še več ampak mi smo »skulirani«, enotni, povezani, drug drugemu v oporo. Organizacija kot taka veliko naredi za to, da smo zaščiteni kolikor smo lahko. Vsi imamo »glavo na pladnju« in odvisno je od osebne odgovornosti strokovnega delavca, da ne provociraš neke situacije. Imamo tudi pravilo, da če je situacija ogrožajoča, greš, bežiš in se ne vpletaš v konflikt in ogrožaš svojega življenja. Lahko razbijejo vse jaz bom letela ven in klicala policijo.

Kako vplivajo na ostale obiskovalce dnevnega centra?

Odvisno. So obdobja, ko v dnevni center prihaja en »tip ljudi«, ki ustrahujejo. Njihova prisotnost neugodno vpliva na ljudi, ker se ne počutijo varno. Takrat poizkušamo to rešiti tako, da je dobro za vse. Tako za tistega, ki je nasilen in potrebuje »poseben tretma« in obenem zaščititi druge. Še vedno mislim, da prostor omogoča neko varno zatočišče.

Ravno moje naslednje vprašanje ...Se počutiš varno?

Ja in ne. Ne počutim se 100% varno. Možno je karkoli glede na populacijo s katero delamo. Lahko nekdo izvleče pištolo in začne streljati. Daleč od tega, da bi razmišljala vsak dan, vsako jutro preden grem v službo, da bo kdo streljal.

Se kdaj nisi počutili varno? V katerem primeru?

Nisem se počutila varno v takih nasilnih situacijah. Glede enega primera iz drugega programa sem imela nočne more. So trenutki, ko se ne počutim varno. Vsakič ko slišim v pisarno iz dnevnega centra kričanje in razbijanje, se mi poveča pulz, adrenalin, otrpnem, mislim si »fak, o fak...«

Se o nasilju pogovarjate v timu?

Ogromno se pogovarjamo.

Imate supervizije in intervizije na temo nasilja?

Ogromno supervizij in intervizij je posvečenih temi nasilja.

Se o nasilju pogovarjate tudi z uporabniki dnevnega centra?

Ja mislim, da se v okoliščinah, ko je potrebno, o nasilju pogovarjamo tudi z obiskovalci.

Na kakšne načine se preprečuje nasilje v dnevnem centru?

Nasilje preprečujemo s tem, da imamo ukrepe in pravila in izvršujemo pravila. S tem, da komu res da prepoved, da se ve, da so meje.

A ti osebno storiš še kaj več, da bi preprečila nasilje?

Ne, da bi rekla, da bi naredila kaj več. V okviru tega kar se dogovorimo in kar so moje delavne naloge.

Imaš kakšen predlog ali idejo kaj bi se dalo še storiti?

Nimam nekega predloga, ker je to tema, kjer smo že veliko izčrpali že veliko stvari in idej. Pomembno se mi zdi, da se zavedamo, da so reakcije, ki vsebujejo izključitve, na prvi pogled mogoče dobra rešitev. Tu bi mogoče morali več delati in razmišljati. Ideja varnostnika je že bila s strani obiskovalcev ampak se mi zdi »čist mimo in zgrešena«. Zdi se mi, da veliko delamo na tem in mogoče bomo imeli čez pet let čist drugačen in boljši sistem

PRILOGA 4: ENOTE KODIRANJA IN ODPRTO KODIRANJE

Zaporedna številka	Enote kodiranja	Koda
A1	Prihaja do prepиров, zaradi alkohola in droge. Če ne bi bilo alkohola in droge, ne bi prihajalo do prepиров.	Vpliv dovoljenih in nedovoljenih substanc
A2	V zadnjem času ne prihaja pogosto do konfliktov, ker prihaja manj obiskovalcev, ki so bolj konfliktni.	Konfliktni obiskovalci
A3	V zadnjem letu in pol je bolj mirno in ni več toliko nasilja kot včasih.	Manj nasilja
A4	Prepiri, ki se nadaljujejo s pretepom.	Prepirom sledijo pretepi
A5	S prijateljem sva stala in je nekdo vstopil, ga odrinil in sta se stepla. Kar tako, brez besed sta se stepla.	Odriv in pretep
A6	On je stav, kavo piv, drugi ga je malo odrinil, da mu je kava padla iz rok in se polila po hlačah in se je začel pretep.	Polita kava
A7	Besedno so nasilni do zaposlenih, ampak ne zelo pogosto. Si tudi ne upajo, ker je vseeno malo spoštovanja do zaposlenih.	Besedno nasilje do zaposlenih Spoštovanje zaposlenih
A8	Zraven zaposlenih je še kdo od obiskovalcev in skupaj umirimo osebo in jo odpeljemo ven.	Umiritev konfliktnih oseb
A9	Policijo se redko kdaj kliče	Redko klicanje policije
A10	Nekateri, ki so hodili v dnevni center so delali konflikte, a ne prihajajo več.	Odsotnost konfliktnih oseb
A11	Mislim, da do nasilja pripeljejo kake stare zamere, sej v dnevnem centru nimaš razlogov za prepir. To so vedno kake stare zamere, ki jih imajo med sabo že od prej od zunaj.	Dlje časa trajajoči konflikti
A12	V primeru nasilja jih poizkušam dati narazen in rečem »hej fantje nehajte, sedite in pogovorite se«.	Posredovanje in spodbuda k pogovoru
A13	Nekateri obiskovalci posredujejo, drugi podpihujejo. Ampak takih je veliko manj.	Posredovanje obiskovalcev Podpihovanje konflikta
A14	Zaposleni se najprej poizkušajo pogovoriti s tistim, ki je v konfliktu ali nasilen in ga pomiriti. Če jim ne uspe, mu dajo prepoved vstopa za določen čas.	Umiritev osebe Izrek prepovedi vstopa
A15	Sigurno se počutim varnega v dnevnem centru.	Občutek varnosti
A16	Ne, da se nisem počutil varno, bil sem bolj pozoren na to kako se določeni obnašajo. Človek mora biti previden, nikoli ne veš. Ko so nasilni in konfliktni ljudje v dnevnem centru, ko je v igri droga, alkohol moraš bit malo previden. Poskrbet zase in za svojo varnost.	Večja pozornost nad obnašanjem drugih
A17	Z ostalimi obiskovalci se pogovarjamo o nasilju. Sem tudi nekaterim rekel, »kaj imaš od tega, ljudi žališ, napadaš, groziš?«, »sedite in se mirno pogovorite«.	Pogovor o razlogih za nasilnost

A18	Problem je takrat, ko nekomu zmanjka denarja za pijačo ali drogo. Odvisnost je ubijalska. Nekateri eksplodirajo, če nimajo svoje doze	Pomanjkanje denarja za substance
A19	O nasilju se neobvezujoče pogovarjamo z zaposlenimi. Ker me ni nihče direktno napadel, nisem potreboval pogovora. Smo se pa pogovarjali zaradi drugih, kaj in kako bi se dalo uredit.	Pogovor o nasilnih z zaposlenimi
A20	Včasih, če je hudo pokličejo policijo	Klicanje policije
A21	Dve leti nazaj je začel nekdo groziti z nožem in takrat je bilo potrebno poklicati policijo. Če je kaj narobe z njim, lahko pride hitro do napada. In v tem primeru je edina varianta policija, ki osebo odpelje in reši problem	Grožnja z nožem Posredovanje policije
A22	Za preprečevanje nasilja se pogovarjam, pa komu rečem, da nima kaj bit nasilen. Pa da pomirim situacijo, če je potrebno. To da ne podpihujem konflikta, kot nekateri.	Pogovor za zmanjševanje nasilja Pomiritev in ne podpihovanje
B1	Po mojih opazanjih prihaja do nasilja in konfliktov zelo redko.	Redki konflikti in nasilje
B2	včasih je nasilja več, včasih ga je manj. Odvisno kakšni ljudje prihajajo, odvisno od lune. Več ga je, ko ljudje nimajo denarja, kadar čakajo na socialno pomoč. Kakih deset dni pred socialno pomočjo je več nasilja, ker ni denarja.	Več nasilja ob pomanjkanju denarja, pred socialno pomočjo
B3	Opazil sem grožnje in včasih pride do pretepa.	Opažene grožnje in pretepi
B4	Brezdomci so se sprli med sabo, zaradi nevoščljivosti katero hrano je nekdo dobil ali pa ker nekateri hrane niso dobili. Včasih zaradi nevoščljivost ali ker so bili slabe volje. Ker nimajo denarja, pa pride do konfliktov.	Pomanjkanje hrane Pomanjkanje denarja
B5	Včasih se kdo vplete, včasih ne. Kdo reče »dajte se umirite«. Odvisno od ljudi.	Pomirjanje konflikta
B6	Zaposleni umirijo obiskovalce. Z besedami. Saj ne smejo fizično. Socialni delavec mora verjetno reči »dajte se umirite«, »sej ni tako hudo«, »bomo že rešil«... take stvari	Zaposleni pomirijo obiskovalce
B7	Ja, so nasilni do zaposlenih. To pa bi bilo potrebno zaposlene vprašat. Verjetno, da prihaja do nasilja nad zaposlenimi. To je dno od socialnega dna. To je dno Slovenske socialne družbe.	Nasilje do zaposlenih
B8	Ja, so že bili nasilni do mene. Tipična nevoščljivost, tipična slovenska »fovšarija«.	Doživeto nasilje
B9	Zaposleni so umirili situacijo. Tudi jaz sme že reku »dej saj je vse zadosti«, ker je drugi rekel »sej si ti že dobil«, pa sem reku »jaz sem že dobil sam sem bil prvi«	Spor zaradi hrane
B10	Sem že bil jezen, nisem pa bil nasilen. Včasih tudi mene določene stvari razjezijo. Drugače sem reagiral, ker nisem bil pod vplivom drog ali alkohola. Če pa bi bil pijan je pa vprašanje kaj bi se zgodilo.	Vpliv substanc na reakcijo
B11	Nekateri so pogostejše nasilni kot drugi. Razočarani so v življenju, pestijo jih takšne in drugačne težave. Pomanjkanje mamil ali alkohola, pomanjkanje denarja.	Pogostejše nasilje zaradi pomanjkanje substanc in denarja
B12	Ne nasilje se mi ne zdi primerno	Zavračanje nasilja
B13	Vem, da umiriš konflikt tako, da nastopiš umirjeno. Da rečeš »oprosti« čeprav je težko in »saj ne mislim tako, tako je izpadlo ampak ne mislim tako«	Umirjena reakcija
B14	Konflikti so že od prej. Ti ljudje se več ali manj srečujejo.	Dlje časa trajajoči konflikti
B15	se v primeru nasilja, najraje umaknem. Enkrat sem dva hotel dati narazen pa rekel »dajte mi, dajte mir« pa so mi najprej očala dol zletela	Umik ob nasilju
B16	Nekateri se vmešajo, nekateri osebno vzamejo situacijo, nekateri se pretepajo, nekateri umirjeno reagirajo... odvisno od ljudi. Nekateri so zelo nestrpni in se hitro razburijo, tudi jaz. Hitro vzkopim ampak se tudi hitro umirim	Različne reakcije obiskovalcev
B17	Zaposleni se odzovejo primerno, ker znajo odreagirat. Znajo pomirit situacijo z besedo	Primeren odziv zaposlenih

B18	Zaradi nasilnih dogodkov, mi ni prijetno. Meni je neprijetno, malo se trapasto počutim.	Neprijetni občutki ob nasilju
B19	Ja seveda se počutim varno, drugače ne bi več prihajal. Vedno sem se počutil varno, pa že štiri leta hodim sem.	Občutek varnosti
B20	To včasih pride tako, da se o nasilju pogovarjamo z ostalimi obiskovalci. Se pogovarjamo tako neformalno, neobvezno	Pogovor med obiskovalci
B21	Verjetno se zaposleni pogovorijo s tistimi, ki imajo več problemov. Nekaj je takih ljudi, s katerimi se verjetno srečajo.	Pogovor zaposlenih z nasilnimi
B22	Ja zaposleni sami vidijo in odstranijo nasilne ljudi ali jim dajo prepoved. Če pride do nasilne situacije potem takoj reagirajo.	Ukrepanje zaposlenih
B23	Lahko bi se z zaposlenimi neformalno pogovarjal o nasilju.	Možnost pogovora z zaposlenimi
B24	V primeru nasilnega dogodka se umaknem. Čeprav se lahko počutim slabo zaradi tega, se nisem obrnil za pomoč na zaposlene.	Slabo počutje ob nasilju Ne iskanje pomoči pri zaposlenih
B25	Ne vem, pravila verjetno imajo	Pravila
B26	tisti, ki delajo konflikte in so nasilni, prepoved za en dan, teden dni	Prepoved vstopa
B27	da se morem umirit ko pridem v dnevni center. Kadar sem jezen, kot sem bil danes zjutraj, vem, da se moram najprej umirit. Če si slabe volje se moraš umirit. Ker če greš kam kjer je večja masa ljudi, se moraš že po zdravi logiki, držat nazaj in se umirit, globoko vdihniti.	Umiritev pred prihodom
B28	Za preprečevanje nasilja bi bilo potrebnih več pogovorov s konfliktnimi ljudmi.	Potrebni več pogovorov zaposlenih s konfliktnimi
C1	Ja, odvisno do kašnega nasilja. Do verbalnega nasilja prihaja vsakdan. Fizično nasilje sem že videl samo ne velikokrat. Če je vreme slabo, ga je več.	Vsakodnevno verbalno nasilje Opaženo fizično nasilje
C2	Več nasilja je kakšen teden ali pa par dni pred socialnimi podporami, ko ljudje nimajo več denarja. Če pride do odklopa, če oseba ni »skulirana«, trezna, če je razdražljiva.	Več nasilja ob pomanjkanju denarja, pred socialno podporo Vpliv substanc na počutje in obnašanje
C3	Veliko je verbalnega nasilja - poniževanja.	Verbalno nasilje
C4	Ne niso nasilni do zaposlenih. Zaposleni so si naredili »pozitivno pozicijo«. So korektni in popustljivi, znajo se umaknit. Se ne išče prepira z njimi.	Ni nasilja do zaposlenih
C5	V konfliktu sem bil, samo ne hujšem	Udeleženosť v konfliktu
C6	Vidim, da se je najbolje umaknit, če le lahko.	Umik ob nasilju
C7	Verbalno nasilni so eni in isti. Verbalno nasilen je skoraj vsak. Če ima slab dan, pa bo nekaj našel.	Pogosta verbalna nasilnost
C8	Včasih pride do manjših konfliktov zaradi hrane – kdo je bil prej v vrsti.	Pomanjkanje hrane
C9	se konflikte nosi od zunaj in ker je toplo se tu lažje pogreva in da »ven stvari«.	Dlje časa trajajoči konflikti
C10	V primeru nasilja se umaknem	Umik ob nasilju
C11	Vidim, da se dosti obiskovalcev raje umakne. Ljudje hodijo v dnevni center že dlje časa in vejo kdaj se morajo umakniti.	Umik obiskovalcev od konfliktov
C12	Odzovejo se koristno, super. Odreagirajo super, ne pritiskajo, v smislu mi smo tu glavni. Odreagirajo korektno, ne pretresljivo, ne tako vidno.	Dober odziv zaposlenih na nasilje
C13	Veliko članov že samih vidi, da če se nekaj zatakne, da morajo malo premisliti in se umiriti, ker bo s tem pomagal sebi in drugim. Tisti, ki bo prišel pod vplivom drog ali alkohola ne bo toliko mislil, kot tisti, ki ni pod vplivom.	Potreben premislek pred reakcijo Nepremišljene reakcije ljudi pod vplivom substanc
C14	Verbalno nasilje je pri meni vplivalo na telo, povečal se mi je meglen vid. Počutje ni bilo v redu, dokler se nisem umaknil sto metrov od stavbe.	Vpliv verbalnega nasilja na telo
C15	Dosti jih je pod vplivom česa in se pridejo »pucat« in gret v dnevni center. Tu jim je toplo in »lušno«. Takim ne pride tok to do misli. Drugi, ki pridemo »skulirani« in pozitivni pa smo dostikrat razočarani zaradi drugih obiskovalcev.	Razočaranost nad obnašanjem drugih obiskovalcev
C16	Ja, se počutim varno	Občutek varnosti

C17	v dnevnem centru sem se vedno počutil varno.	Varnost
C18	Ja, enkrat smo se pogovarjali. O fantu, ki ga že nekaj tednov ni tu, da se je sporekel z varnostnikom v garažni hiši in da ga je porezal po roki. Tako je povedal on, jaz ga malo poznam, pa se mi to zdi malo čudno, da bi te varnostnik kar napadel.	Pogovor med obiskovalci
C19	Ja, mislim, da se lahko na zaposlene na društvu obrnem glede česarkoli.	Zaupanje zaposlenim
C20	Preprečuje se s tem, da se da za jest pa za spit kaj. Ne alkohola ampak kava pa čaj pa voda, kar te poteši. Brez tega ne vem kako bi bilo. Drugače pa ljudi pomiri, ko jim dajo prigrizke in sladke prigrizke.	Preprečevanje nasilja s potešitvijo potreb
C21	Sem poizkušal kaka dva mesca nazaj s kakšno pozitivno mislijo, samo sem dobil dosti negativnih mnenj in oporekanja, s strani drugih udeležencev, kar mi je »mal energije zbil«	Poizkus širjenja pozitivnosti
D1	Prihaja do konfliktov in nasilja	Pojavljanje konfliktov in nasilja
D2	Večinoma in zelo pogosto so to prepiri. Včasih je to lahko čist banalna stvar, da nekdo nekaj narobe reče, pa nekdo povzdigne glas pa reče »kaj je, kaj mi ti težiš, pust me pri miru«.	Pogosti prepiri
D3	Včasih je to morda odraz nekih konfliktov zunaj dnevnega centra, včasih pa je to lahko samo nek slab dan.	Konflikti zunaj dnevnega centra »Slab dan« obiskovalcev
D4	sem doživela zelo malo fizičnega nasilja. Doživela sem že, da so bili pretepi in grožnje z nožem. Kakega hudega fizičnega nasilja nisem doživela.	Doživeto nasilje Malo fizičnega nasilja
D5	Nasilja je več takrat, ko so hladnejši dnevi in je več ljudi v dnevnem centru. Zanimivo je, da je ob socialni podpori dnevnih center prazen. Mislim, da gre denar za alkohol. Ob socialni podpori prihajajo ljudje »v takem in drugačnem stanju« in večkrat pride do nasilja.	Več nasilja ob polnem dnevnem centru Več nasilja po socialni pomoči, ko so obiskovalci pod vplivom substanc
D6	da polna luna vpliva na ljudi. Tega prej nisem imela v mislih ampak odkar delam tu mislim, da se res pozna	Vpliv lune na obnašanje obiskovalcev
D7	Bolj pogosto prihaja do nasilja, ko so tu osebe, ki na splošno »delujejo« bolj agresivno. So obdobja, ko ti ljudje prihajajo in je vedno malo napetosti in več konfliktov	Napetost zaradi določenih obiskovalcev
D8	neko verbalno nasilje, tudi grožnje. Fizičnega nasilja je malo ampak se zgodi. Predvsem gre za verbalno nasilje kot je zmerjanje.	Grožnje in zmerjanje
D9	Prišel je nekdo v vinjenem stanju ampak dobre volje in na hodniku je stal nek drug obiskovalec in mu je rekel »ej ti« in se je pošalil. Drugi obiskovalec je bil tudi pod vplivom nečesa, »očitno ni bil njegov dan« in je zelo negativno odreagirala. Nastal je velik prepir, skočila sta eden na drugega, se držala in zmerjala »kaj se ti v mene vtikuješ!« in drugi nazaj »sej se nisem«, »kaj se dereš?«. Hitro je prišlo do podajanja besed. Bila pa je banalna stvar, ko sta bila vsak v svojem »filingu«.	Različno dojemanje situacije
D10	da se vmešamo in pri tem ne izpostavljam še drugih uporabnikov	Zaščita ostalih obiskovalcev
D11	Se pa večkrat zgodi, da drugi uporabniki sami posredujejo, ker se bolje poznajo in rečejo »ej ti nehi«	Posredovanje obiskovalcev
D12	Je odvisno od vsakega strokovnega delavca kako posreduje. Se pogovarjamo o načinih posredovanja in vidimo, da imamo različne strategije	Različne strategije zaposlenih
D13	V tem primeru so jih ločili in poslali ven. Ob konfliktih jih pošljemo ven, da ne pride do še večjega konflikta.	Umik nasilja iz prostorov
D14	Jaz še nisem imela izkušnje da bi bil kdo nasilen do mene.	Ne doživetje nasilja
D15	Tudi če kdo povzdigne glas, te nadere »pa pošlje v tri krasne«, jaz tega ne jemljem kot nasilje in me ne gane preveč	Verbalno nasilje ne jemlje kot nasilje
D16	So pa takrat drugi uporabniki pogosto zaščitniški in rečejo »pust jo pri mir, sej ti neč ni hotla, sej ti je sam hotla razložiti«.	Obiskovalci zaščitijo zaposlene
D17	Sodelavka je že doživela lažje fizično nasilje	Fizično nasilje nad sodelavko

D18	je sodelavka dobila udarec v roko. Ni šlo za hudo poškodbo, je pa imela otečeno reko in je bila nekaj dni na bolniški	Udarec v roko
D19	Bile so tudi grožnje z nožem	Doživela grožnjo z nožem
D20	S sodelavko sva podobno reagirali in se nisva ustrašile tako se je situacija hitro pomirila. Bili sva mnenja, da se ta oseba »polni s strahom«. Rekle sva mu »ja kaj je, pa me dej, al kaj boš«. S tem sva pokazale, da naju ni strah in se je hitro umiril. Je pa problem, da nikoli ne veš kako bo nekdo odreagirati	Drugačna reakcija kot pričakovano
D21	V bistvu imamo v društvu neka skupna pravila kako odreagirati, ampak se mi zdi da se vsak posameznik drugače odziva.	Različno odzivanje zaposlenih
D22	V besednem konfliktu sem se že znašla. Se zelo trudim, da me ne »sprovcira« in se ne spuščam v te konflikte. Zadnjič sem hotela nekomu nekaj dobronamerno dopovedat, pa ni hotel tega »vzet« in sem rekla »ok«. (...) Takrat sem se »ustavla« in povzdignila glas. Rekla sem mu naj si kar sam poišče davčno številko. Mogoče to ni bilo strokovno a včasih si ne moreš pomagat, da tako odreagiraš. (...) Včasih te kdo »sprovcira« in odreagiraš na isti način.	Udeleženosť v konfliktu Trud, da ne podležeš provokaciji
D23	Ko si za pultom v dnevnem centru velikokrat kričijo nate. Takrat si mislim, naj kar kričijo saj sem jim povedala kaj lahko jaz naredim in si ne pustim, da bi me to vznemirilo in ne jemljem tega osebno. Včasih moraš vedet, da to ne leti nate ampak je posledica kake situacije, ki se je zgodila že prej.	Distanciranje od vsebine verbalnega nasilja
D24	Zelo pogosto so v konflikte udeležene ene in iste osebe. Včasih se zgodi, da pride do take situacije, da je nasilen kdo, ki načeloma ni konflikt.	Nasilno vedenje nekaterih obiskovalcev
D25	Strokovni delavci se pogovarjamo, da je težko oceniti kdaj se vmešavati in razreševati konflikte. Zelo pogosto gre za konflikte, ki se zgodijo »izven uradnih ur Kraljev ulice«, nekje na ulici. Gre za stvari z ulice in v dnevnem centru lahko nekaj sproži ta konflikt.	Ocenjevanje situacije in vmešavanja Konflikti, ki se začnejo zunaj dnevnega centra
D26	Pride do prepira, ker nekdo vzame zadnji kruh, da ni kave, da se kaj polije, da nekdo vzame nekaj iz garderobe. Nastajajo tudi konflikti zaradi situacij in stvari, ki so v dnevnem centru. Ampak taki res veliki konflikti se pogosto že dlje časa vlečejo nekje izven Kraljev ulice.	Povod je dogajanje v dnevnem centru Dlje časa trajajoči konflikti
D27	Poizkušamo pomiriti situacijo, se individualno pogovoriti z udeleženci. Za hujše stvari damo ukrepe kot je izključitev iz dnevnega centra za določen čas. Če pride do hudega nasilja, povemo, da bomo poklicali policijo in jo pokličemo, če se ne umiri. Zelo pogosto poizkušamo konflikt postaviti ven iz prostora, da se ga umirja zunaj	Pomiritev udeležencev Pogovor z udeleženci Izrek ukrepa prepovedi vstopa Napoved klicanja policije in klicanje ob nadaljevanju konflikta Umik konflikta iz prostora
D28	Pogosto prihaja zunaj do konfliktov, ki niso povezani z društvom ali dogajanjem v njem. Takrat pride do dilema ali se umešati ali ne. Vedno reagiramo, če se zgodi nekaj znotraj dnevnega centra.	Reakcija na konflikte znotraj dnevnega centra
D29	Postavili smo si pravila, ki se jih vsi držimo. »Če nekdo tako kršitev nardi, je prepoved vstopa«. V okviru pravil pa vsakdo deluje individualno, saj se vsakdo »drugač čuti v tem«. Razlike so, da bo nekdo hitro vskočil, drug verjetno ne bo. Ni dobro, da vsakdo dela nekaj po svoje, za to se držimo teh pravil.	Delovanje znotraj zastavljenih pravil
D30	Ne vem a se počutim dovolj močna za posredovanje. Moj problem je, da me ni strah. Sodelavci pravijo, da je to začetniški entuziazem, jaz pa menim, da sem taka oseba..... Nikoli nisem imela strahu, čeprav je verjetno dobro, da ga imaš malo. Se zavedam tega, da nikoli ne veš in da lahko situacijo preceniš. V primeru grožnje z nožem, koliko vpliva pogum na to, da bo odnehal. Moraš zelo dobro oceniti situacijo. Bi rekla, da se sploh ne počutim kompetentno, da bi imela to samozavest, da lahko konflikt uredim.	V nasilnih situacijah brez občutkov strahu

D31	Večina ljudi se odmakne. Velikokrat se zgodi, da se dnevni center izprazni. Veliko je ljudi, ki so jim take situacije neprijetne in včasih lahko koga tudi odvrne, da bi prišel v dnevni center	Umik ob nasilju
D32	Nekateri bolj močni in samozavestni se zelo pogosto vmešavajo in želijo ljudi dat narazen	Posredovanje samozavestnih obiskovalcev
D33	Mislím, da je odziv primeren. Naši pogledi se lahko razlikujejo ampak na splošno vsi delamo zelo podobno	Primernost odziva zaposlenih
D34	Na supervizijah kdo izpostavi, da se je počutil ogroženega, da ga je bilo strah in se o tem pogovorimo. Mislím, da vsi primerno odreagirajo in imamo to možnost, da se o tem govori.	Pogovor o občutkih zaposlenih
D35	Ni me strah, če pa se kaj zgodi čutim, da sem doma nemirna ali da o tem razmišljam še nekaj dni	Nemirnost in razmišljanje o dogodku
D36	Prišlo je do grožnje, ki me je zelo pretresla in za katero sem potrebovala kar veliko časa, da jo predelam. Čutim napetost in o stvareh razmišljam, vendar me to ne odvrta od dela	Pretresenost ob grožnji
D37	Nekatere sodelavce to zelo prizadene saj so bili tudi že v težjih situacijah in potrebujejo več časa. Nekatere sodelavke so bile po nekaj nasilnih situacijah že tako »skurjene«, da so potrebovale dopust. Nasilne situacije te psihično in čustveno izčrpajo. Enih se to bolj dotakne, eni to bolj z distanco gledamo/gledajo	Psihično in čustveno izčrpanje
D38	nihče nikogar ne obsoja, če se kdo ni umešal v razreševanje konflikta- jaz bi se, kdo drug pa ne in ga ne bom sodila »ok zakaj nisi skoču/skočila vmes?« Se mi zdi da vsi razumemo, da je to stvar vsakega posameznika.	Osebna odločitev umešanja v razreševanje
D39	Če so neke resne situacije, pusti posledice na obiskovalcih. Pogosto je, da se ljudje odmaknejo iz prostorov	Obiskovalci čutijo posledice Obiskovalci se umaknejo iz prostorov
D40	Ja se počutim varno	Občutek varnosti
D41	V dnevni center je nekaj časa nazaj hodil možki, ki je bil zelo agresiven in nasilen. Je grozil, se sprl če je imel slab dan, nisi mu »krivga prsta sme pokazat« in nikoli nismo vedeli, kaj se bo zgodilo. Bili smo pazljivi, smo ga preusmerjali, da mu ne bi kdo kaj narobe rekel ker bi »znor«. Takrat je bilo zelo naporno in se nisem počutila varno pa ne zase ampak za druge. S tem primerom smo se vsi obremenjevali. Ko veš, da je nekdo zelo konflikten, poizkušaš umiriti situacije in te je strah kaj bi se lahko zgodilo. Čutila sem negotovost in strah za druge, ker veš kakšne volje je nekdo in že čutiš da »dans bo pa počlo«.	Napetost zaradi prihajanja konfliktnega obiskovalca
D42	Se pogovarjamo z ljudmi, ki so bili opazovalci dogodka. Po kakšnem nasilnem dogodku se včasih odpre ta tema in se več dni pogovarjamo o tem. Zelo pogosto se takrat išče nekega krivca	Pogovor z opazovalci
D43	S temi, ki so bili v konfliktu vedno naredimo pogovore, če hočejo še naprej obiskovati dnevni center.	Pogovor zaposlenih s konfliktnimi
D44	Nasilje preprečujemo s pravili dnevnega centra. Mislím in upam, da so pravila dovolj jasna.	Preprečevanje nasilja s pravili dnevnega centra
D45	Kdor pride v dnevni center na novo in opazimo, da je bolj konflikten, ga povabimo na sestanek in mu povemo, da »pravila so taka pa taka, se boš mogu tega držat, če ne boš žal izključen...« oziroma bomo mogli najti druge načine	Predstavitev pravil novim obiskovalcem
D46	Preprečujemo s tem, ko vemo, da je nekdo bolj konflikten in smo bolj pozorni na to ter skušamo preprečiti neke nasilne situacije	Večja pozornost ob prisotnosti konfliktnih obiskovalcev
D47	Preprečujemo tudi s tem, da se mi ne spuščamo v konflikte, kar je tudi ta neka strokovnost, da mi ne spodbujamo konfliktov	Ne spodbujanje konfliktov
D48	da se mi res trudimo, da z našim delom, z našimi pravili, z našimi dogovori ne spodbujamo nasilja. Včasih zavedno ali nezavedno zaposleni povzročimo slabo voljo, napetost in zaradi tega lahko »eksplodira«. Pomembno je, da ozaveščamo, da nismo tu za to, da bi se spuščal v konflikte z obiskovalci. Včasih kdo »popizdi« in če ti napadeš nazaj lahko »samo počí«.	Preprečevanje napetosti z dobrim delom zaposlenih Pomen umirjene reakcije

D49	Pomembno se mi zdi, da mi rečemo »to mogoče ne leti name osebno« ampak na nekaj drugega, da se odmakneš od tega in si rečeš »ne bom šel v ta konflikt oziroma besedni dvoboj«.	Ne sodelovanje v konfliktih
E1	Prihaja do konfliktov in nasilja. Včasih je prihajalo večkrat, v zadnjem času manj. Če povem v številkah je to enkrat na dva tedna. Verbalnega je več kot fizičnega. Poizkušamo poskrbeti, da ne bi prišlo do fizičnega nasilja. Do verbalnega pa prihaja pogosteje	Pojavljanje nasilja
E2	Odvisno kako nekdo doživlja nasilje. Nekateri se že tako vedejo nasilno in mi tega niti ne doživljamo kot nasilje	Nasilno obnašanje ni nasilje
E3	Več nasilja je pozimi, ker je več ljudi v prostoru, »gužva«, slabo vreme, ljudje so slabe volje in pol je mogoče več konfliktov. Vreme vpliva na pojav nasilja, poleti je manj nasilja.	Natrpanost prostorov
E4	Verbalno - žaljivke, neko razbijanje, ustrahovanje. Fizično nasilje je v prostorih dnevnega centra redko.	Verbalno nasilje
E5	Če pride do nasilja, poizkušamo varovati prostor in vskočimo ter poizkušamo pomiriti situacijo. Zunaj jih težko kontroliramo in fizično nasilje se večkrat dogaja zunaj dnevnega centra.	Reakcija zaposlenih
E6	V štirih letih kar delam tukaj, je bila najbolj ekstremna situacija, ko je nekdo nekoga zabodel z nožem.	Napad z orožjem Poškodba z orožjem
E7	Da bi se stepli sem doživel dvakrat, trikrat, mogoče večkrat. Pride do prerivanja.	Pretepi
E8	Napad z nožem, se je zgodil nepričakovano (...) Naslednji dan smo iz protesta zaprli dnevni center. Smo delali, izdajali časopise, le dnevni center smo iz protesta zaprli.	Zaprte dnevnega centra
E9	Malokrat so nasilni do zaposlenih. Bil je primer ko se je nekdo z duševnimi težavami v neprištevni fazi počutil ogroženega in je udaril po mizi ter zadel zaposleno. Mislim, da ni jo ni hotel udariti ampak jo je zadel v roko in ji poškodoval zapestje.	Udarec zaposlene
E10	Verbalno so nasilni, ustrahujejo in so žaljivi. Ampak smo tega navajeni in tega niti ne doživljamo kot nasilje, vsaj jaz ne. Ko sem začel z delom je kdo rekel »ti bom to naredu, ti bom to naredu.« in takrat sem se bal. Zdaj pa poznam ljudi in veš »kako in kaj«. Nekak ne doživljam tega kot nasilje, čeprav včasih kdo drug bi se počutil kot žrtev.	Verbalno nasilje ni nasilje
E11	Fizično ni bil nihče nikoli nasilen do mene, verbalno pa.	Doživetje verbalnega nasilja
E12	Nasilno nisem nikoli odreagirala, razen ko sem mogel vskočit, ko sem mogel fizično ločevati in odstraniti osebo, da ne bi udarila drugo, da je ne bi poškodovala. Nikoli pa nisem koga fizično napadel	Ločevanje sprtih
E13	Po navadi so eni in isti udeleženi v konfliktih, včasih je čisto nepričakovano še kdo drug	Ponavljajoče obnašanje
E14	Imajo tak vzorec obnašanja in se znajdejo v takšnih situacijah. Tudi če niso udeleženi v konfliktu se kasneje nekako znajdejo v konfliktu.	Vzorec obnašanja
E15	Vzroki so banalni – nekdo je nekoga poliv, grdo pogledal so pa tudi taki ki so komu kaj dolžni ali kaj podobnega.	Vpliv dogodkov v dnevnem centru Dolgovi
E16	Ja, nasilje je sprejemljiv način, za tiste, ki se večkrat znajdejo v takih situacijah. Za kakšne je nasilje sprejemljivo, ker vlada ulično pravilo da zmaga močnejši	Vpliv uličnega pravila
E17	Včasih se zgodi čisto naključno, da recimo nekdo nekoga polije ali pa ima nekdo slab dan in se začne prepir.	Polita kava »Slab dan« obiskovalcev
E18	Večkrat je tudi vpliv droge in alkohola, če sta dva pod vplivom alkohola se hitreje znajdeti v konfliktu.	Razdražljivost pod vplivom substanc
E19	imamo ničelno toleranco do nasilja, se že ob verbalnem nasilju najprej pogovorimo z osebo.	Ničelna toleranca do nasilja

E20	Če se dogodki ponavljajo izdamo ukrep prepovedi vstopa v dnevni center. Najprej za par dni, teden ali več če se nasilje ponavlja. Lahko damo tudi trajno prepoved vstopa v dnevni center in mu ne nudimo več naših storitev	Prepoved vstopa
E21	Če sta dva v konfliktu, počakamo, da se pomirita, potem jih povabimo v poseben prostor, kjer ni drugih obiskovalcev, ki lahko konflikt še poslabšajo s podpihovanjem. V umirjenem okolju opravimo pogovor iz oči v oči. Poizkušamo jih spraviti stran od drugih obiskovalcev, da se ne bi konflikt še povečal	Pogovor z udeleženci v drugem prostoru
E22	Če se nekaj dogaja v dnevnem centru poizkušam ukrepat. Včasih si nemočen in ne moreš, ker se hočeta dva stepst s tako silo. Na prvem mestu je tvoja varnost in ne moreš poseči vmes, ker jaz nisem varnostnik, sem socialni delavec. Če ne morem pomirit na ta način, potem to ni v moji moči.	Umik zaposlenih ob nemoči
E23	Moralno je, da poizkušaš zaščititi šibkejšega in ukrepaš pa ali je to v dnevnem centru ali na cesti	Zaščita šibkejšega
E24	Takrat, ko je bil eden od obiskovalcev zaboden, smo povabili ostala društva, ki delajo na tem področju in s to populacijo in delili izkušnje. Imeli smo supervizijo na to temo.	Ukvarjanje s temo nasilja
E25	Nekateri obiskovalci se bojijo, večkrat se umaknejo	Strah in umik obiskovalcev
E26	drugi večkrat skušajo pomirit situacijo. Če se dva spreta takoj ostali vskočijo vmes in se »postavijo«.	Obiskovalci pomirijo konflikt
E27	Prav za to se tudi sam počutim bolj varnega, ker vem, da če bi me kdo napadel, so tu ljudje, ki bi me zaščitili	Pomirjenost zaradi prisotnosti nekaterih obiskovalcev
E28	Posredovanje obiskovalcev je učinkovito, ker ne pride do nekih posledic. Ne vem pa, če to odvrne ljudi od nekega nasilnega vedenja v prihodnosti	Učinkovito posredovanje obiskovalcev
E29	Obiskovalci se več ali manj zavedajo in poznajo naša pravila. Tudi nove uporabnike poizkušamo seznaniti s pravili.	Seznanjanje s pravili
E30	Veliko se pogovarjamo, če se zgodi kakšna takšna situacija se obveščamo po elektronskih sporočilih, imamo supervizije in timske sestanke. Delamo po istem vzorcu, da poizkušamo pomiriti situacijo, povabimo ljudi na pogovor in kasneje izdamo ukrep.	Pogovor in obveščanje med zaposlenimi o nasilju
E31	Imamo tehnike, ker si to delimo na sestankih.	Pogovor o tehnikah posredovanja
E32	Lahko da bi z izobraževanji še bolj ukrepali ampak za enkrat se mi zdi, da dobro obvladujemo situacije	Obvladovanje situacije
E33	Je pa to zelo stresna situacija in ti pusti posledice, bolj v smislu kako živet s tako izkušnjo. Kako biti v pripravljenosti, da te ni strah.kaj storiti po tem, ko se nekaj zgodi, ko še nekaj dni razmišljaš o dogodku in si pod stresom.	Stresnost situacije Zaposleni čuti posledice Kako se soočiti s strahom Večdnevno razmišljanje o dogodku
E34	Verjetno nasilje podobno vpliva na vse zaposlene. Kakšni prebolijo prej drugi kasneje. Takrat, ko je bil uporabnik zaboden je meni konkretno pustilo posledice. Tisti teden ali mesec se mi je vračal ta prizor, ko sem videl pred seboj krvavega človeka.	Vračanje krvavega prizora v misli
E35	Verjetno nasilje vpliva na obiskovalce. Nekateri včasih ne hodijo sem zaradi nasilja. Dosti je takih, ki ne pridejo, ker jih je strah. Ljudje različno dojemamo stvari, eni so navajeni tega, drugi ne pridejo. Ampak prav za to se trudimo, da bi bil to varen prostor za vse.	Odsotnost obiskovalcev zaradi nasilja
E36	Ja vedno bolj se počutim varnega. Tudi to je taktika, da spoznamo ljudi, da vemo kako se obnašajo, da vemo kdaj imajo »te neke faze«, kakšne duševne težave imajo. S tem znamo reagirati. Najbolj se bojim novih uporabnikov, ki se že takoj obnašajo nasilno, ker jih ne poznam. Tega me je strah, ker ne vem kaj jim reči. Pri vsakemu posamezniku razviješ tehniko in veš kaj mu reči. Tako je bilo pri uporabniku, ki je bil nasilen in na začetku me je bilo strah. Ko sem ga spoznal in je on zaupal meni in jaz njemu.	Občutek varnosti Delo na zaupanju

E37	Ne počutim se varno če pride kdo na novo in je nasilen. Zdaj je tak primer, ko je na novo prišel nekdo, ki je pred Stigmo grozil z nožem in na ulici, bil je pridržan na policiji in vse kar sem vedel o njemu je ime. Na začetku me je bilo strah, nekajkrat je prišel in sva se pogovarjala in me je še vedno ampak manj strah.	Spoznavanje obiskovalcev
E38	Tudi z uporabniki se pogovarjamo o nasilju	Pogovor z obiskovalci
E39	Pogovarjamo se in jih opozarjamo, če je kdo bolj konflikten. Včasih pridejo kakšni šibkejši starejši ali ženske, ki so tudi sami bolj konfliktni in »zapadejo v kašne konflikte z nasilneži«. Preventivno jih poizkušamo opozarjat naj tega ne počno in naj se v primeru težav raje obrnejo na nas, ne pa direktno rešujejo probleme z nasilneži.	Opozarjanje obiskovalcev o konfliktnosti nekaterih obiskovalcev
E40	Ja stisko sem doživel ravno pri temu, ki je bil zaboden in pri več ali manj vsakemu, ki se je nasilno obnašal	Doživljanje stiske
E41	Nasilje preprečujemo s tem, da obiskovalce opozarjamo o pravilih, da se pogovarjamo	Seznanjanje s pravili
E42	Ja če vidim, da se »nekaj kuha« poizkušam s preventivo in skočim zraven, odvrnem pozornost ljudem.	Preventivno umešavanje
E43	Če je kdo pod vplivom alkohola ali drog in predvidevam, da bi se lahko nasilno obnašal ga poizkušam pospremiti ven.	Odstranjevanje potencialno nasilnih
F1	Mislim, da do nasilja prihaja občasno, ne bi rekla, da pogosto.	Občasno nasilje
F2	Ja več nasilja je, ko je socialna pomoč in polna luna.	Več nasilja ob socialni pomoči in polni luni
F3	Veliko je verbalnega nasilja, opažam tudi spolno nasilje.	Verbalno nasilje Spolno nasilje
F4	Obstaja tudi nasilje, ki ga izvajajo ljudje, ki so tu zaposleni preko javnih del. Moški uporabijo in izkoristijo to moč, ko izvajajo nasilje nad ženskami in jih spolno nadlegujejo.	Nasilje zaposlenih preko javnih del, nad ženskami
F5	Opažam tudi fizično nasilje, predvsem je nasilje med uporabniki in ne usmerjeno do zaposlenih.	Fizično nasilje med obiskovalci
F6	Ja so nasilni tudi do zaposlenih. Nasilni so z žaljenjem, očitki zaradi tega, ker po njihovem mnenju česa nismo dovolj dobro naredili. Bi rekla, da to ni toliko naša odgovornosti kot pa izražanje nekega lastnega nezadovoljstva ali pa zamere.	Psihično nasilje do zaposlenih
F7	Fizično ni bil še nihče nasilen do mene, verbalno pa ja. Kar hude grožnje.	Doživetje hudih groženj
F8	Sem pa bila v konfliktih. Šlo je predvsem za verbalno nasilje, grožnje. Niso bile namenjen meni osebno ampak sem po spletu okoliščin bila tam.	Udeležnost v konfliktu Verbalno nasilje
F9	Bi rekla, da so nekateri obiskovalci večkrat udeleženi v konfliktih. Osebe, ki imajo ta stalni vzorec vedenja.	Vzorec vedenja
F10	Poglavitni vzrok je nezadovoljstvo z lastnim življenjem, slabi življenjski pogoji in razmere, v katerih ljudje živijo, nakopičene osebne težave, nezadovoljstvo, potem je veliko neporavnanih računov med njimi, ki so jih potem rešuje v dnevnem centru.	Nezadovoljstvo z življenjem Neporavnani računi med obiskovalci
F11	Nasilje je za nekatere sprejemljiv način reševanja težav. Za večino je to nek vzorec, ki so ga navajeni od otroštva naprej.	Sprejemljiv vzorec vedenja
F12	Cesta ima svoje zakonitosti in velja »načelo najmočnejši preživi«. Sploh za ženske je zelo težko. Opažam, da so vse zelo »tough«, ker morajo biti, če ne »te pojejo al pa ti grizeš«	Vpliv uličnega pravila
F13	Večkrat pride do nasilja zaradi dogajanj od prej. Dogajanje v dnevnem centru je povod, glavni razlog je neko lastno nezadovoljstvo. Razlogov je več. Nezmožnost reševanja konfliktov na drugačen način, delovanje po vzorcih. Tudi deljenje kruha, da se jim dogajajo krivice	Vpliv preteklih dogodkov Delovanje po vzorcih Krivice pri deljenju hrane

F14	Načeloma velja pravilo netoleriranja nasilja, so pa različni nivoji reagiranja. Pri verbalnem nasilju ne moremo vsega in vsake stvari sankcionirat tako, da se človeka izključi, ker bi bilo enostavno tega na koncu preveč.	Ničelna toleranca do nasilja Različni nivoji reagiranja
F15	Nekaj moških je bilo res nasilnih, predvsem verbalno. Imeli so nek način ustrahovanja ljudi. Pri teh najbolj nasilnih osebah, z groznimi stvarmi iz preteklosti, se je po mojem gledanju, izkazalo, da ni rešitev, če ga izključiš ampak, da ga bolj vključiš. Vedeti moraš, da so to ljudje, ki rabijo drug pristop. Ker to, da ti človeka izključiš iz dnevnega centra, je v bistvu nasilna reakcija. Na prvi pogled se zdi, da mora biti vzgojna kazen. Če smo iskreni, to ni najboljša rešitev. Morda z vidika nekaterih, ker se jim zdi, da se je nekaj naredilo in potrebno je zaščititi ostale.	Učinkovitost večjega vključevanja nasilnih
F16	V dnevni center so prihajale osebe, da so ustrahovale nas zaposlene in vse v prostorih dnevnega centra. Dobro se mi je zdelo, da smo tem ljudem namenili več pozornosti, ker so jo želeli. Z ljudmi se je šlo v sejno sobo in izkazalo se je, da postanejo drugačni, da nočejo iz sejne sobe, se odprejo in ugotoviš, da je v ozadju nekaj drugega.	Razkritje razlogov
F17	Reagiramo individualno, odvisno od situacije ali gre za obračunavanje med njimi v dnevnem prostoru ali zunaj.	Reakcije zaposlenih odvisne od tega ali se konflikt dogaja zunaj ali znotraj
F18	Načeloma hočemo zaščititi prostor, lahko se kliče policijo.	Zaščita prostora
F19	da se v konflikte med obiskovalci ni dobro ali učinkovito vpletati. V primeru, da se dva stepeta, sta v afektu in je bolje, da ju pustiš, ker ju ustavit ne moreš. To zgodbo morata nekako zaključiti s tem, da oba ali eden od njiju reče »stop«. Ustavlja ju enostavno ni učinkovito in nima smisla.	Zaključevanje zgodbe
F20	Stopimo skupaj v smer zaščite prostora, zaščite drugih, zaščite šibkejšega. Če grejo stvari iz vseh mej se pokliče v podporo drugega, tudi policijo.	Zaščita prostora in obiskovalcev
F21	Smernice so tudi pravila dnevnega centra, vendar jih je težko dobesedno izvajati zaradi različnih situacij in primerov	Težko dobesedno izvajanje pravil
F22	Ob nasilju me je strah, zablokiram, grozno mi je. (...) Morda bi potrebovala več izkušenj, ampak mislim, da ne, ker sem že zelo dolgo časa na društvu pa mi je še vedno zelo težko in ne maram nasilja.	Groza ob nasilju
F23	V dnevnem centru so ljudje nekoliko zaščiteni.	Zaščitenost obiskovalcev
F24	Večinoma se ljudje izogibajo konfliktom in si jih ne želijo. Nekateri se potuhnejo in se nočejo vmešavati v konflikte drugih. Nekaj ljudi ima nek vzorec in so ustrahovalni.	Nevmešavanje obiskovalcev v konflikte Vzorec ustrahovanja ostalih obiskovalcev
F25	da so nam zaposleni uporabniki zelo v oporo. Vedno bodo priskočili na pomoč. Če bi recimo mene kdo napadu, bi se počutila varno, ker vem, da bodo vsi takoj prišli pomagat in bodo »magari pokasirali« za kogarkoli od nas.	Opora zaposlenih uporabnikov
F26	Med zaposlenimi so lahko razlike med pristopi ampak vseeno smo močen tim, zelo povezani in smo si vedno v oporo. Če pride do nasilja zaščitimo sodelavca ali sodelavko.	Zaščita sodelavca ali sodelavke
F27	Malo je nasilja glede na situacijo in populacijo s katero delamo. To so ljudje, ki imajo za sabo hude telesne poškodbe, umore in prihajajo z orožjem pa ga ne uporabijo. Imamo neko mero medsebojnega spoštovanja.	Spoštovanje med zaposlenimi in obiskovalci
F28	Nekateri imajo »Robin Hood« kompleks in hočejo vedno nekoga zaščititi se vmešajo, nekateri se bodo potuhnili in bodo šli iz dnevnega centra.	Različne reakcije obiskovalcev

F29	Nasilni dogodki vplivajo name. To je najmanj prijeten vidik moje službe. Delamo z ljudmi, ki v vsakdanjem življenju doživljajo ogromno nasilja na čisto vseh nivojih svojega življenja - od socialnega, do ekonomskega, čustvenega, fizičnega tudi spolnega, ne glede na njihov spol. Nasilje je vseprisotno in težko mi je. To je tema, za katero ne vem, če jo bom lahko kdaj sprejela.	Nasilje kot najmanj prijeten del službe Obiskovalci doživljajo nasilje na vseh nivojih življenja
F30	se vsi bolj ali manj zavedamo da nasilje ni na nas osebno usmerjeno. Imeli smo v preteklosti zaposlene, ki ne delajo več tu, ki jih je nasilje vrglo s tira	Nasilje ni usmerjeno osebno na zaposlene
F31	Verjetno se da narediti še več ampak mi smo »skulirani«, enotni, povezani, drug drugemu v oporo.	Opora v timu
F32	Organizacija kot taka veliko naredi za to, da smo zaščiteni kolikor smo lahko.	Delo organizacije
F33	Vsi imamo »glavo na pladnju« in odvisno je od osebne odgovornosti strokovnega delavca, da ne provociraš neke situacije.	Osebna odgovornost
F34	Imamo tudi pravilo, da če je situacija ogrožajoča, greš, bežiš in se ne vlečeš v konflikt in ogrožaš svojega življenja.	Beg ob ogroženosti
F35	So obdobja, ko v dnevni center prihaja en »tip ljudi«, ki ustrahujejo. Njihova prisotnost neugodno vpliva na ljudi, ker se ne počutijo varno	Ustrahovanje obiskovalcev
F36	Ne počutim se 100% varno. Možno je karkoli glede na populacijo s katero delamo. Lahko nekdo izvleče pištolo in začne streljati. Daleč od tega, da bi razmišljala vsak dan, vsako jutro preden grem v službo, da bo kdo streljal.	Občutek, da ni povsem varna
F37	Nisem se počutila varno v takih nasilnih situacijah. So trenutki, ko se ne počutim varno. Vsakič ko slišim v pisarno iz dnevnega centra kričanje in razbijanje, se mi poveča pulz, adrenalin, otrpnem, mislim si »fak, o fak«	Občutek ogroženosti ob nasilnih situacijah
F38	Ogromno se pogovarjamo. Ogromno supervizij in intervizij je posvečenih temi nasilja.	Obravnava teme nasilja
F39	Ja mislim, da se v okoliščinah, ko je potrebno, o nasilju pogovarjamo tudi z obiskovalci.	Pogovor z obiskovalci
F40	Nasilje preprečujemo s tem, da imamo ukrepe in pravila in izvršujemo pravila	Izvrševanje ukrepov in pravil
F41	da se zavedamo, da so reakcije, ki vsebujejo izključitve, na prvi pogled mogoče dobra rešitev. Tu bi mogoče morali več delati in razmišljati	Vprašanje izključevanja nasilnih

PRILOGA 5: OSNO KODIRANJE - SEZNAM KATEGORIJ

KONFLIKTI:

Dlje časa trajajoči konflikti A11, B14, D26, C9

Konflikti zunaj dnevnega centra D3

Konflikti, ki se začnejo zunaj dnevnega centra D25

Vpliv preteklih dogodkov F13

Neporavnani računi med obiskovalci F10

Dolgovi E15

OBLIKE NASILJA:

Nasilje med obiskovalci:

Fizično nasilje:

Uporaba fizične sile:

Opaženo fizično nasilje C1

Fizično nasilje med obiskovalci F5

Opažene grožnje in pretepi B3

Prepiri sledijo pretepi A4

Pretepi E7

Uporaba orožja:

Napad z orožjem E6

Psihično nasilje:

Verbalno nasilje C3, E4, F3, F8

Grožnje in zmerjanje D8

Opažene grožnje in pretepi B3

Grožnja z nožem A21, D19

Spolno nasilje:

Spolno nasilje F3

Nasilje zaposlenih preko javnih del, nad ženskami F4

Nasilje nad zaposlenimi:

Nasilje do zaposlenih B7

Fizično nasilje nad zaposlenimi:

Fizično nasilje nad sodelavko D17

Udarec v roko D18

Udarec zaposlene E9

Psihično nasilje nad zaposlenimi:

Besedno nasilje do zaposlenih A7

Psihično nasilje do zaposlenih F6

Ne opažanje nasilja nad zaposlenimi:

Ni nasilja do zaposlenih C4

POGOSTOST KONFLIKTOV IN NASILJA:

Manj nasilja A3

Pojavljanje nasilja E1

Pojavljanje konfliktov in nasilja D1

Redki konflikti in nasilje B1

Občasno nasilje F1

Pogostost fizičnega nasilja:

Malo fizičnega nasilja D4

Pogostost psihičnega nasilja:

Vsakodnevno verbalno nasilje C1

Pogosta verbalna nasilnost C7

Pogosti prepiri D2

IZKUŠNJE Z NASILJEM:

DOŽIVETJE NASILJA

Doživeto nasilje B8, D4

Obiskovalci doživljajo nasilje na vseh nivojih življenja F29

Doživela grožnjo z nožem D19

Doživetje verbalnega nasilja E11

Doživetje hudih groženj F7

UDELEŽENOST V KONFLIKTU

Udeleženosť v konfliktu C5, D22, F8

NEDOŽIVETJE NASILJA

Ne doživetje nasilja D14

VPLIVI NA KONFLIKTNO ALI NASILNO VEDENJE:

KONFLIKTNO IN NASILNO VEDENJE OBISKOVALCEV

Konfliktni obiskovalci A2

Odsotnost konfliktnih oseb A10

Nasilno vedenje nekaterih obiskovalcev D24

Vzorec vedenja:

Ponavljajoče obnašanje E13

Vzorec obnašanja E14

Vzorec vedenja F9

Sprejemljiv vzorec vedenja F11

Delovanje po vzorcih F13
Razkritje razlogov F16
Vzorec ustrahovanja ostalih obiskovalcev F24
Ustrahovanje obiskovalcev F35

KONFLIKTI

Dlje časa trajajoči konflikti A11, B14, D26, C9
Konflikti zunaj dnevnega centra D3
Konflikti, ki se začnejo zunaj dnevnega centra D25
Vpliv preteklih dogodkov F13
Neporavnani računi med obiskovalci F10
Dolgovi E15

POČUTJE OBISKOVALCEV

»Slab dan« obiskovalcev D3, E17

Nezadovoljstvo z življenjem F10

Zunanji vplivi:

Več nasilja ob socialni pomoči in polni luni F2
Vpliv lune na obnašanje obiskovalcev D6

Različno dojetje situacije D9

Vpliv dovoljenih in nedovoljenih substanc:

Vliv dovoljenih in nedovoljenih substanc A1
Vpliv substanc na počutje in obnašanje C2
Razdražljivost pod vplivom substanc E18
Več nasilja po socialni pomoči, ko so obiskovalci pod vplivom substanc D5
Vpliv substanc na reakcijo B10

Stres zaradi pomanjkanja:

Pomanjkanje denarja za substance A18
Več nasilja ob pomanjkanju denarja, pred socialno pomočjo B2, C2
Pomanjkanje hrane B4
Pomanjkanje denarja B4
Pogostejše nasilje zaradi pomanjkanja substanc in denarja B11
Pomanjkanje hrane C8

SITUACIJE, POVEZANE Z DELOVANJEM DNEVNEGA CENTRA:

Povod je dogajanje v dnevnem centru D26

Vpliv dogodkov v dnevnem centru E15

Odriv in pretep A5

Polita kava A6, E17

Spori ob deljenju hrane:

Spor zaradi hrane B9
Krivice pri deljenju hrane F13

Polnost dnevnega centra:

Več nasilja ob polnem dnevnem centru D5
Natrpanost prostorov E3

VPLIV ULIČNEGA PRAVILA

Vpliv uličnega pravila E16, F12

REAKCIJE ZAPOSLENIH NA KONFLIKT ALI NASILJE:

OPAŽANJE UKREPANJA ZAPOSLENIH:

Reakcija zaposlenih E5
Ukrepanje zaposlenih B22
Različni nivoji reagiranja F14
Osebna odločitev umešanja v razreševanje D38
Reakcije zaposlenih odvisne od tega ali se konflikt dogaja zunaj ali znotraj F17
Reakcija na konflikte znotraj dnevnega centra D28

OCENA PRIMERNOSTI REAGIRANJA:

Primeren odziv zaposlenih B17
Dober odziv zaposlenih na nasilje C12
Primernost odziva zaposlenih D33
Obvladovanje situacije E32

STRATEGIJE REAGIRANJA:

Različne strategije zaposlenih D12

Različno odzivanje zaposlenih D21
Ocenjevanje situacije in umešanja D25
Pomen umirjene reakcije D48
Drugačna reakcija kot pričakovano D20
Delovanje znotraj zastavljenih pravil D29
Težko dobesedno izvajanje pravil F21

UMIRITEV UDELEŽENIH OSEB :

Umiritev osebe A8
Umiritev konflikta A14
Zaposleni pomirijo obiskovalce B6
Pomiritev udeležencev D27

ZAŠČITA:

Ljudi:

Ločevanje sprtih E12
Zaščita šibkejšega E23
Zaščita ostalih obiskovalcev D10, F20
Umik nasilja iz prostorov D13
Umik konflikta iz prostora D27
Zaščita sodelavca ali sodelavke F26
Umik zaposlenih ob nemoči E22
Beg ob ogroženosti F34

Prostora:

Zaščita prostora F18
Zaščita prostora in obiskovalcev F20
Umik nasilja iz prostorov D13
Umik konflikta iz prostora D27

Klicanje pomoči:

Redko klicanje policije A9
Klicanje policije A20
Posredovanje policije A21
Napoved klicanja policije in klicanje ob nadaljevanju konflikta D27
Zaključevanje zgodbe F19

UKREPI ZAPOSLENIH PO KONFLIKTU ALI NASILJU:

POGOVOR :

Zaposlenih z ljudmi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno:

Pogovor z udeleženci D27
Pogovor zaposlenih s konfliktnimi D43
Potrebni več pogovorov zaposlenih s konfliktnimi B28
Pogovor z udeleženci v drugem prostoru E21
Razkritje razlogov F16

Pogovor zaposlenih z obiskovalci:

Pogovor z obiskovalci E38, F39
Pogovor z opazovalci D42
Ni pogovora o vplivih dogodka na obiskovalce

Pogovor med zaposlenimi:

Ukvarjanje s temo nasilja E24
Obravnavanje teme nasilja F38
Pogovor o tehnikah posredovanja E31
Pogovor in obveščanje med zaposlenimi o nasilju E30
Pogovor o občutkih zaposlenih D34

KAZNOVALNI UKREPI:

Izrek prepovedi vstopa A14
Prepoved vstopa B26, E20
Izrek ukrepa prepovedi vstopa D27
Zaprtje dnevnega centra E8

VPRAŠANJE UČINKOVITOSTI KAZNOVALNIH UKREPOV:

Vprašanje izključevanja nasilnih F41
Učinkovitost večjega vključevanja nasilnih F15

REAKCIJE OBISKOVALCEV OB KONFLIKTU ALI NASILJU:

RAZLIČNE REAKCIJE OBISKOVALCEV:

Različne reakcije obiskovalcev B16, F28

Posredovanje in pomirjanje:

Posredovanje in spodbuda k pogovoru A12

Pomiritev in ne podpihovanje A22

Posredovanje obiskovalcev A13, D11

Pomirjanje konflikta B5

Posredovanje samozavestnih obiskovalcev D32

Obiskovalci pomirijo konflikt E26

Učinkovito posredovanje obiskovalcev E28

Obiskovalci so v pomoč zaposlenim:

Obiskovalci zaščitijo zaposlene D16

Opора zaposlenih uporabnikov F25

Umik od konfliktov ali iz prostora:

Umik ob nasilju B15, C6, C10, D31

Umik obiskovalcev od konfliktov C11

Obiskovalci se umaknejo iz prostorov D39

Ne vmešavanje obiskovalcev v konflikte F24

Podpihovanje:

Podpihovanje konflikta A13

PREMIŠLJENOST REAKCIJ:

Umirjena reakcija B13

Potreben premislek pred reakcijo C13

Nepremišljene reakcije ljudi pod vplivom substanc C13

DEJANJA OBISKOVALCEV PO KONFLIKTNIH ALI NASILJU:

POGOVOR O NASILJU MED OBISKOVALCI:

Pogovor med obiskovalci B20, C18

Pogovor o razlogih za nasilnost A17

Pogovor za zmanjševanje nasilja A22

POGOVOR OBISKOVALCEV Z ZAPOSLENIMI

Pogovor o nasilnih z zaposlenimi A19

Možnost pogovora z zaposlenimi B23

Ne iskanje pomoči pri zaposlenih B24

OBČUTEK VARNOSTI:

Občutek varnosti A15, B19, C16, D40, E36

Varnost C17

Zaščitенost obiskovalcev F23

Občutek, da ni povsem varna F36

Pomirjenost zaradi prisotnosti nekaterih obiskovalcev E27

Ne počuti se varno E37

Občutek ogroženosti ob nasilnih situacijah F37

Občutek napetosti:

Večja pozornost nad obnašanjem drugih A16

Napetost zaradi določenih obiskovalcev D7

Napetost zaradi prihajanja konfliktnega obiskovalca D41

POSLEDICE NASILJA:

Psihične in čustvene posledice:

Obiskovalci:

Obiskovalci čutijo posledice D39

Neprijetni občutki ob nasilju B18

Slabo počutje ob nasilju B24

Razočaranost nad obnašanjem drugih obiskovalcev C15

Zaposleni:

Zaposleni čuti posledice E33

Psihično in čustveno izčrpanje D37

Stresnost situacije E33
Groza ob nasilju F22
Občutek ogroženosti ob nasilnih situacijah F37
Kako se soočiti s strahom E33
Vračanje dogodkov v misli:
Pretresenost ob grožnji D36
Doživljanje stiske E40
Nemirnost in razmišljanje o dogodku D35
Večdnevno razmišljanje o dogodku E33
Vračanje krvavega prizora v misli E34

Telesne poškodbe

Poškodba z orožjem E6
Udarec v roko D18
Udarec zaposlene E9

Vpliv na telo:

Vpliv verbalnega nasilja na telo C14

Vpliv na prihajanje v dnevni center:

Strah in umik obiskovalcev E25
Odsotnost obiskovalcev zaradi nasilja E35

ODNOS ZAPOSLENI-OBISKOVALCI:

Delo na zaupanju E36
Spoznavanje obiskovalcev E37
Spoštovanje zaposlenih A7
Spoštovanje med zaposlenimi in obiskovalci F27
Zaupanje zaposlenim C19

ODNOS DRUŠTVA IN ZAPOSLENIH DO NASILJA:

Ničelna toleranca do nasilja E19, F14
Nasilje kot dejstvo:
Nasilje kot najmanj prijeten del službe F29
Višanje praga nasilja:
Verbalno nasilje ne jemlje kot nasilje D15
Distanciranje od vsebine verbalnega nasilja D23
Nasilno obnašanje ni nasilje E2
Verbalno nasilje ni nasilje E10
Nasilje ni usmerjeno osebno na zaposlene F30

PREPREČEVANJE KONFLIKTOV IN NASILJA:

OSEBNA DEJAVNOST

Umiritev pred prihodom B27
Poizkus širjenja pozitivnosti C21
Osebna odgovornost F33
Trud, da ne podležeš provokaciji D22
Ne spodbujanje konfliktov D47
Nesodelovanje v konfliktih D49

DEJAVNOST DRUŠTVA IN NJEGOVIH ZAPOSLENIH

Delo zaposlenih:

Večja pozornost ob prisotnosti konfliktnih obiskovalcev D46
Opozarjanje obiskovalcev o konfliktnosti nekaterih obiskovalcev E39
Preventivno umešanje E42
Odstranjevanje potencialno nasilnih E43
Preprečevanje napetosti z dobrim delom zaposlenih D48
Delo organizacije F32:
Preprečevanje nasilja s potežitvijo potreb C20
Pogovor E41
Pravila in ukrepi:
Pravila B25
Preprečevanje nasilja s pravili dnevnega centra D44

PRILOGA 6: DEFINIRANJE POJMOV

KONFLIKTI: So dlje časa trajajoči pojavi, ko se dve ali več oseb o nečem ne strinjata in med njima ali njimi dlje časa obstaja napetost, ker konfliktov nista ali niso razrešili. Konflikti se največkrat pojavljajo ob interakcijah oseb zunaj dnevnega centra in so posledica preteklih dogodkov, neporavnanih računov, dolgov ali uličnega pravila, da zmaga močnejši.

OBLIKE NASILJA: Pojem se nanaša na vrste nasilja v prostorih dnevnega centra Društva Kralji ulice. Zanimalo me je ali gre za psihično, fizično ali spolno nasilje ter katere so prevladujoče oblike. Posebna podtema oblik nasilja je nasilje nad zaposlenimi in prevladujoče oblike nasilja nad zaposlenimi.

IZKUŠNJE Z NASILJEM: Pojem se nanaša na doživetje ali ne doživetje nasilja znotraj dnevnega centra, tako med obiskovalci kot tudi med zaposlenimi.

POGOSTOST KONFLIKTOV IN NASILJA: Zajema oceno sogovornikov o tem, kako pogosto se konflikti in nasilje dogajajo v prostorih dnevnega centra. Zanimala me je pogostost fizičnega in psihičnega nasilja.

VPLIVI NA KONFLIKTNOST IN NASILNOST: Pojem se nanaša na okoliščine, ki prispevajo k večji verjetnosti, da bo prišlo do konfliktov ali nasilja. Pomembni so vplivi dovoljenih ali nedovoljenih substanc, konfliktno in nasilno vedenje obiskovalcev, počutje obiskovalcev in vplivi, ki izhajajo iz dnevnega centra.

REAKCIJE ZAPOSLENIH NA KONFLIKTE IN NASILJE: Pojem se dotika prve reakcije ob pojavu konflikta ali nasilja. Gre za opažanje o tem, ali zaposleni reagirajo na konflikte in nasilje, oceno primernosti reakcij in strategij, ki jih uporabljajo. Kot pomemben del strategije je umiritev oseb, udeleženi v konfliktu, zaščita ljudi in prostora ter klicanje pomoči s strani pristojnih služb.

UKREPI ZAPOSLENIH PO KONFLIKTIH ALI NASILJU: Zajema dejanja, ki sledijo prvim reakcijam in umirjanju konfliktov in nasilja. Zajema pogovor zaposlenih na temo dogodka z udeleženi in kaznovalne ukrepe, ki jih izvedejo. Kot pomemben del tega pojma se odpira vprašanje učinkovitosti ukrepanja.

REAKCIJE OBISKOVALCEV OB KONFLIKTIH ALI NASILJU: Pojem se nanaša naj reakcije obiskovalcev ob pojavu konfliktov ali nasilnih dogodkov. Ali obiskovalci reagirajo v smeri posredovanja in pomirjanja, podpihovanja ali se umaknejo. Zajema tudi premišljenost njihovih reakcij.

DEJANJA OBISKOVALCEV PO KONFLIKTIH ALI NASILJU: Zajema dejanja obiskovalcev po pomiritvi konflikta ali nasilja. Pomemben del se nanaša na pogovor med obiskovalci samimi in pogovor obiskovalcev z zaposlenimi.

OBCUTEK VARNOSTI: Zajema oceno občutka varnosti v dnevnem centru. Pri tem me je zanimal občutek tako zaposlenih kot tudi obiskovalcev. Nanaša se tudi na negativne občutke in napetosti, povezane s tem, kako sogovorniki ocenjujejo svojo varnost v dnevnem centru.

POSLEDICE NASILJA: Ta pojem zajema občutke in počutja, ki jih zaposleni in obiskovalci zaznavajo, kot posledice nasilja. Razdeljene so v sklop psihičnih in čustvenih posledic, vplivov na telo in posledice, ki se nanašajo na to, ali obiskovalci prihajajo v dnevni center.

ODNOS ZAPOSLENI – OBISKOVALCI: Pojem se nanaša na oceno odnosov med zaposlenimi in obiskovalci, ki se srečujejo v dnevnem centru. Gre za pomembne in potrebne elemente, ki prispevajo k dobrim, spoštljivim in zaupljivim odnosom.

ODNOS DRUŠTVA IN ZAPOSLENIH DO NASILJA: Vključuje definicije in dožemanje nasilja, tako društva kot njegovih zaposlenih. Odnos do nasilja se kaže tudi v tem, kako reagirajo in kdaj reagirajo ob konfliktnih ali nasilnih dogodkih.

PREPREČEVANJE KONFLIKTOV IN NASILJA: Zajema dejavnost posameznikov in dejavnosti društva ter zaposlenih, v smeri preprečevanja pojavljanja konfliktov ali nasilja v dnevnem centru društva.

PRILOGA 7: POVZETEK

Z nasiljem se srečujemo skoraj vsakodnevno. Njegove oblike so raznovrstne, a vedno prinašajo negativne občutke in posledice, za žrtve, pa tudi za opazovalce. Diplomaska naloga se ukvarja s konflikti in nasiljem v dnevnem centru Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice. V teoretičnem delu sem predstavila brezdomstvo – ga opredelila, zapisala definicije in opisala specifične skupine brezdomcev. Nadaljevala sem z opredelitvijo konfliktov in nasilja, naredila pregled oblik ter dejavnikov nasilja ter kdo so povzročitelji. Dotaknila sem se tudi teme nasilja na delovnem mestu socialnih delavk in delavcev ter zapisala ukrepe za zmanjšanje tveganja za nasilje in posledice nasilja. Za konec sem predstavila Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice, njihovo programsko usmeritev, dejavnosti in metode dela.

Empirični del sestavlja kvalitativna analiza podatkov, pridobljenih s šestih intervjujev, izvedenih med strokovnimi delavci in uporabniki. Raziskava je poizvedovalna. Ugotovila sem, da se konflikti, pogosto začnejo na ulici, redkeje je povod dogajanje v dnevnem centru. Obiskovalci so žrtve psihičnega nasilja, redkeje fizičnega nasilja ter predvsem ženske obiskovalke tudi žrtve spolnega nasilja. Fizično nasilje se izraža v pretepih in prerivanjih. Psihično nasilje je verbalno nasilje – zmerjanja in grožnje. Zaposleni so žrtve psihičnega nasilja, redkeje fizičnega nasilja. Obiskovalci so imeli redke izkušnje s konflikti ali nasiljem v dnevnem centru, medtem ko so vi zaposleni poročali o doživetem nasilju s strani obiskovalcev. Ocenjujejo, da je nasilje manj pogosto kot pred leti in se redko pojavlja ter da je pogostejše psihično nasilje. Na pojav konfliktnih ali nasilnih dogodkov vpliva konfliktno in nasilno vedenje obiskovalcev, konflikti med obiskovalci, počutje obiskovalcev, dogodki, ki so povezane z delovanjem dnevnega centra, in ulično pravilo, da zmaga močnejši. Večkrat se konfliktno ali nasilno obnašajo isti obiskovalci, ki delujejo ponavljajoče in po vzorcih. Zaposleni ukrepajo ob pojavu konfliktov ali nasilja in delujejo umirjeno, po zastavljenih smernicah. Najpogostejši reakciji sta umiritev udeležениh oseb in zaščita ljudi in prostorov, včasih ob pomoči policije. Ukrepi so pogovor in kaznovalni ukrepi. Pogovor se opravi z ljudmi, ki se obnašajo konfliktno ali nasilno, in opazovalci. Pogovor z osebo, ki se obnaša konfliktno ali nasilno, je pogoj za njihovo nadaljnje obiskovanje dnevnega centra. Mnenja so, da je potrebnih več pogovorov z ljudmi, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno. Pogovor z opazovalci ne vsebuje teme o vplivih dogodka nanje. Zaposleni med pogovori in sestanki obravnavajo temo nasilja, tehnike posredovanja, se obveščajo o dogodkih in se pogovarjajo o vplivih nasilja. Kaznovalni ukrep je izključitev osebe, ki se obnaša konfliktno ali nasilno, za določen čas ali trajna prepoved vstopa. V enem primeru je šlo za zaprtje dnevnega centra za en dan. Zaposlenim se porajajo vprašanja ali je izključevanje nasilnih učinkovito in ali ima večje vključevanje lahko boljše rezultate. Reakcije obiskovalcev so različne – posredujejo in pomirjajo udeležence ali se umaknejo, redki podpihujejo. Obiskovalci se pogovarjajo med sabo in z zaposlenimi, a še niso iskali pomoči zaradi posledic nasilja, čeprav imajo to možnost. Obiskovalci se v dnevnem centru počutijo varne. Včasih so bolj pozorni nad dogajanjem ali obnašanjem drugih obiskovalcev. Zaposleni se ne počutijo povsem varno, predvsem ob konfliktnih ali nasilnih dogodkih in ob prisotnosti nekaterih obiskovalcev. Obiskovalci občutijo psihične in čustvene posledice nasilja in vplive na telo. Posledice nasilja so še ne prihajanje ali redkejša prihajanje v dnevni center. Zaposleni poročajo o psihičnih in čustvenih posledicah nasilja in telesni poškodbi. Zaposleni se trudijo, da spoznajo obiskovalce in gradijo zaupen odnos, kar se kaže kot večje spoštovanje in zaupanje obiskovalcev do zaposlenih. Društvo poudarja pomen ničelne tolerance do nasilja, vendar kaže, da so meje nejasne in spremenljive, saj nekaterih oblik nasilja ne obravnavajo kot nasilnih ali vedenja nekaterih obiskovalcev ne obravnavajo kot nasilje. Kot pomemben del preprečevanja nasilja naštevajo osebno dejavnost, kot je umiritev pred prihodom v dnevni center in osebno odgovornost, da ne sodeluješ in spodbujaš konfliktov. K preprečevanju nasilja prispeva delo zaposlenih – večja pozornost ob prisotnosti obiskovalcev, ki se večkrat obnašajo konfliktno ali nasilno, opozarjanje obiskovalcev, preventivno umešanje in odstranjevanje potencialno nasilnih iz prostorov. Prispevek organizacije, je ponudba pijač in prigrizkov, pogovor z obiskovalci in opozarjanje, predstavitev ter izvrševanje ukrepov in pravil.