

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Dolgan

**Vloga socialnega dela v domu za stare v primerih
družinskega nasilja**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2019

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Dolgan

**Vloga socialnega dela v domu za stare v primerih
družinskega nasilja**

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2019

Zahvala

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Veri Grebenc za strokovno usmerjanje in pomoč pri pisanju magistrskega dela.

Zahvala gre vsem stanovalcem in socialnim delavkam, ki so sodelovali v raziskavi in mi tako omogočili nastanek tega dela.

Hvala Gregorju, staršema in vsem bližnjim, ki so mi ob pisanju stali ob strani, me spodbujali, motivirali in verjeli vame.

Podatki o magistrskem delu

Ime in priimek: Tjaša Dolgan

Naslov naloge: Vloga socialnega dela v domu za stare v primerih družinskega nasilja

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2019

Št. strani: 184

Št. tabel: 0

Št. slik: 0

Št. prilog: 3

Št. Virov: 62

Št. bibl. opomb: 0

Povzetek

Nasilje je tema, o kateri se v zadnjem času vse več govori in ozavešča. Ker pa smo starajoča se družba in se delež ljudi povečuje, se bomo vse pogostejše srečevali tudi z nasiljem nad starimi ljudmi. Socialna delavka v domu je tista, ki naj bi stanovalca najboljše poznala in z njim sodelovala vse od začetka razmišljanja o selitvi v dom do konca njegovega bivanja tam. Njena naloga je, da stanovalcu pomaga, da se čim bolj vključi v novo okolje, pomaga pri vzpostavitvi socialne mreže, posreduje v konfliktih in pa tudi pomaga pri reševanju osebnih stisk in težav. Ena izmed možnih stisk, ki jih človek doživlja, pa je tudi nasilje. Vsak lahko namreč doživi nasilje in v domu je socialna delavka tista, ki to stisko pomaga reševati. V svojem magistrskem delu sem raziskovala, kakšna je vloga socialnega dela v primerih družinskega nasilja. V raziskavo sem vključila tako socialne delavke kot stanovalce. Zanimalo me je, kako socialne delavke definirajo nasilje, kako ga prepoznavajo in kako se nanj odzivajo. Temu sem dodala še vidik stanovalcev, in sicer sem ugotavljala, kakšna je njihova definicija nasilja, kakšno pomoč bi si ob takšni izkušnji želeli, na koga bi se obrnili in kakšen odnos imajo s socialno delavko.

Ključne besede: nasilje v družini, stari ljudje, dom za stare, institucionalno varstvo, socialno delo.

Title: The Role of Social Work in Old People's Home in Cases of Domestic Violence

Abstract:

Nowadays, much effort has been devoted to discussing violence and violence awareness. But as our society is getting older and the number of people in the world is growing, the topic of elder abuse will also have to be addressed. The social worker, working in a old people's home , is the one who knows the residents of the old people's home best. Normally, the social worker helps the future residents with their decision to move to a old people's home and after that tries to assist them in their new everyday life. The social worker's mission is to help the residents adjust to their new environment, help establish new social networks, mediate conflict situations and help resolve personal problems, such as elder abuse. Generally, almost every person experiences some form of abuse and in the old people's home it is the social worker's job to try and help in these situations. The master thesis tries to determine the role of the social worker in cases of elder abuse. The research includes social workers as well as the residents of the old people's home . The purpose of the research is to determine how social workers define and recognise abuse as well as what their response to these situations is. The thesis also focuses on the point of view of the residents and explores how they define abuse and what kind of help they would like to receive in these situations, whom they would like to turn to for help and what their relationship with the social worker is.

Key words: domestic violence, old people, old people's home , institutionalised care, social work

Vsebina

1	Pregled problematike	1
1.1	Stari ljudje v sodobni družbi	1
1.2	Nasilje nad starimi ljudmi	2
1.3	Vzroki za nasilje	6
1.4	Dejavniki tveganja za nasilje.....	7
1.5	Zakon o preprečevanju nasilja.....	10
1.6	Sodelovanje z osebami, ki so doživele nasilje, in osebami, ki so ga povzročile.....	12
1.6.1	Pogovor z žrtvijo	12
1.6.2	Pogovor s povzročiteljem	14
1.7	Pomanjkljiv odziv na nasilje	15
1.8	Elementi socialnega dela.....	15
1.8.1	Vzpostavljanje delovnega odnosa	16
1.8.2	Socialno delo s starimi ljudmi.....	18
1.8.3	Koncepti socialnega dela	19
1.9	Vloga socialne delavke v domu za stare	23
2	Opredelitev problema.....	26
3	Metodologija.....	28
3.1	Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke.....	28
3.2	Merski instrument in viri podatkov	28
3.3	Populacija in vzorčenje	28
3.4	Zbiranje podatkov.....	29
3.5	Obdelava in analiza podatkov	29
4	Rezultati.....	31
4.1	Nasilje, kot ga zaznavajo socialne delavke v domu	31
4.1.1	Nasilje.....	31
4.1.2	Odkrivanje nasilja	34
4.1.3	Ravnanje socialne delavke.....	35
4.1.4	Rezultati sodelovanja med socialno delavko in uporabniki	39
4.1.5	Metode socialnega dela	40
4.1.6	Vloga socialne delavke	41
4.1.7	Ovire	42

4.1.8	Dileme	44
4.1.9	Sodelovanje z drugimi institucijami	45
4.1.10	Znanje.....	46
4.1.11	Preprečevanje nasilja.....	47
4.2	Nasilje, kot ga zaznavajo stanovalci	48
4.2.1	Nasilje	48
4.2.2	Reakcija ob nasilju	49
4.2.3	Iskanje pomoči.....	50
4.2.4	Pomoč socialne delavke	51
4.2.5	Odnos s socialno delavko	52
4.2.6	Pogostost nasilja	53
5	Razprava	55
5.1	Definicija nasilja z vidika osebne vrednosti ljudi	55
5.2	Vrste nasilja	55
5.2.1	Ekonomska zloraba.....	56
5.2.2	Duševna zloraba.....	57
5.2.3	Fizično nasilje.....	58
5.2.4	Zanemarjanje	58
5.3	Odkrivanje nasilja	58
5.4	Ravnanje	60
5.5	Rezultati sodelovanja med uporabniki in socialno delavko	66
5.6	Metode socialnega dela	67
5.7	Odnos stanovalcev s socialno delavko	68
5.8	Vloga socialne delavke	69
5.9	Ovire	69
5.10	Dileme	71
5.11	Sodelovanje z drugimi institucijami.....	72
5.12	Znanje	72
5.13	Preprečevanje nasilja	73
5.14	Zaznavanje nasilja med sostanovalci	73
6	Sklepi	75
7	Predlogi	79
8	Uporabljena literatura	82
9	Priloge	88

9.1	PRILOGA 1: Vprašalnika	88
9.2	PRILOGA 2: Zapis intervjujev	89
9.3	PRILOGA 3: Kodirani intervjuji.....	115

1 Pregled problematike

1.1 Stari ljudje v sodobni družbi

Delež starega prebivalstva se večja, kar vpliva na razvoj medicine, znanosti, tehnike, družbenih odnosov in sodelovanja med generacijami. Razvijanje sožitja, sodelovanja in razumevanja med generacijami pa ne poteka tako hitro, kot poteka razvoj znanosti. Medgeneracijsko sodelovanje se lahko udejanja v različnih oblikah, vendar so o starih ljudeh razširjeni stereotipi, ki predstavljajo veliko oviro. Glede na to, da se družba stara, je treba spremeniti naše vrednote, norme, mite in predsodke ter odpraviti strah pred staranjem (Kavčič, 2011).

Kump (2008) pravi, da se spreminja struktura družin in je vse več takšnih družin, kjer sta zaposlena oba starša, vse bolj pogoste pa so tudi enostarševske družine. Manj je družin, kjer skupaj živi več različnih generacij. Medgeneracijsko sodelovanje znotraj družin pa zmanjšuje tudi razdalja med kraji bivanja otrok, vnukov in starih staršev. Tako se vnuki ne seznanijo z modrostjo starih staršev, tretja generacija pa ima manj možnosti za spoznavanje moderne tehnologije. Hvalič Touzery (2009) pravi, da v Sloveniji družinski člani bolj pogosto nudijo pomoč ostalim družinskim članom kot ustanove in programi javne mreže. Vzroki za oskrbovanje družinskih članov so čustvena vez ter občutek dolžnosti in moralne odgovornosti. Ramovš (2013) dodaja, da družinskim članom nudenje pomoči prinaša tudi zadovoljstvo. Na drugi strani pa lahko nudenje pomoči v družini oskrbovalcem prinaša stres, poškodbe in konflikte med družinskimi člani.

Današnja družba ceni lepoto, uspešnost, moč in hitrost (Ramovš, 2006). Mali (2011) ugotavlja, da se spodbuja storilnost, za je potrebna mlada populacija, stare ljudi pa označuje kot nesposobne, potrebne pomoči. Posledično so stari ljudje izključeni iz družbe, kar negativno vpliva na njihovo samopodobo, medgeneracijsko nesodelovanje, družbeno in politično izključevanje in revščino. Stari ljudje so odrinjeni na rob, saj zbuja strah in željo po dohodku. Zaradi vseh stereotipov in predsodkov v družbi se stari ljudje počutijo še bolj stari in imajo slabšo samopodobo (*ibid.*). Po Ule (2000) stereotipi pomenijo opisovanje in pripisovanje lastnosti posameznikom na podlagi njihove skupinske pripadnosti. Lastnosti, ki jih pripišemo, pa so navadno napačne. Ljudi, ki pripadajo neki skupini, obravnavamo kot bolj podobne ostalim pripadnikom iste skupine in bolj različne od pripadnikov drugih skupin. Tudi same skupine obravnavamo pristransko in diskriminatorno. Prepričani smo namreč, da je skupina, ki ji pripadamo, boljša kot tista, ki

ji ne pripadamo. Stereotipi so proces poenostavljanja, ki nam pomaga obvladovati kompleksno realnost (*ibid.*). O starih ljudeh veljajo prepričanja, da so nekoristni, onemogli in nesamostojni, odvisni so od pomoči drugih, neizogibna pa je tudi institucionalizacija. Stari ljudje izgubijo spomin in pojavi se demenca. Stari ljudje naj bi bili tudi vsi enaki med seboj (Hvalič Touzery, 2003). Poleg stereotipov pa starost spremlja tudi diskriminacija. Diskriminacija na podlagi starosti je ageizem. Vsi stari ljudje so vrženi v isto skupino, kjer jim je predpisana ista družbena vloga. Na podlagi koledarske starosti so stari ljudje diskriminirani in o njih so oblikovani stereotipi. Na podlagi let so oblikovane tudi vloge in sposobnosti, posameznik pa ni opredeljen kot edinstven, ampak prevzema posplošene lastnosti celotne skupine starih ljudi (Pečjak, 1998).

Včasih so bili stari ljudje spoštovani zaradi svojih izkušenj, sedaj pa te izkušnje izgubljajo na pomenu (Mali, 2011). Vključevanje starih ljudi v družbo lahko prinese veliko pozitivnih vplivov, kot so izboljšanje samopodobe starih ljudi, krepitev medgeneracijskega sodelovanja, lajšanje revščine in vzpostavljanje novih zaposlovanj (Kavčič, 2011).

1.2 Nasilje nad starimi ljudmi

Število starega prebivalstva se večja, zato je nasilnih dejanj nad starimi ljudmi vse več. Koliko je teh dogodkov natanko, ne moremo vedeti, saj ni oblikovane metodologije, s katero bi ugotavljali pogostost pojava nasilja in zlorab. Tu lahko govorimo o teoriji »ledene gore«, saj je viden le del situacij, ker se pojavlja nasilje, o velikosti tistega dela, ki je skrit, pa lahko samo ugibamo. Razmerje med prijavljenimi in neprijavljenimi primeri zlorab je ena proti štiri do pet. Nimamo pa informacij, koliko je tistih zlorab, ki niso prijavljene niti niso bile opažene (Pentek, 2000). Svetovna zdravstvena organizacija je v svoji raziskavi, ki je temeljila na 52 raziskavah v 28 državah, ugotovila, da je bilo leta 2017 zlorabljenih 15,7 odstotka ljudi, starejših od 60 let. Le v enem od 24 primerov pa so stari ljudje o tem spregovorili, bodisi družini, prijateljem ali strokovnjakom (Elder abuse, 2018).

Ko opredeljujemo nasilje nad starimi ljudmi, je treba postaviti starostno mejo, od katere naprej ljudi štejemo za stare. Največkrat se uporablja starost 65 let, ki se veže tudi na upokojitveno starost (Filipčič, 2002).

Filipčič (2002) pravi, da so stari ljudje lahko žrtve vseh oblik nasilja, poleg tega pa so pogosto tudi žrtve finančnih manipulacij s strani ljudi, ki bi morali skrbeti zanje. Poznamo več vrst nasilja, in sicer telesno zlorabo, duševno zlorabo, finančno zlorabo (ekonomsko

nasilje), zanemarjanje in medicinsko zlorabo. Pentek (2005) dodaja, da poznamo še dve posebni obliki nasilja nad starejšimi, in sicer spolno nasilje in samozanemarjanje. Kuzmič Korva (2005) je v svoji raziskavi ugotovila, da je najpogostejša oblika nasilja nad starejšimi izkoriščanje, in sicer finančno izkoriščanje ali omejevanje pravic. Sledi zanemarjanje, psihično in fizično nasilje. Svetovna zdravstvena organizacija je v svoji raziskavi ugotovila, da je bila najpogostejša duševna zloraba, sledile so psihološka, ekonomska, zlorabljanje in nazadnje spolna zloraba (Elder abuse, 2018).

V raziskavi inštituta Antona Trstenjaka so ugotovili, da se nasilje največkrat dogaja v domačem okolju in da je najbolj razširjena finančna zloraba. Pogosto se hkrati pojavlja več oblik nasilja (Hvalič Touzery, 2005).

Telesna ali fizična zloraba

K telesni zlorabi štejemo nasilna dejanja, ki človeku povzročajo bolečino ali poškodbe (Filipčič, 2002). Fizična zloraba lahko vključuje udarjanje, pretepanje, suvanje, porivanje, ščipanje, dajanje klobut in brc ter povzročanje opeklin (Pentek, 2005). Sem pa štejemo tudi nasilno hranjenje, neupravičeno dajanje zdravil in omejevanje gibanja (Filipčič, 2002). Veliko možnosti za zlorabe je pri hranjenju, ko oseba odklanja hrano ali pijačo. Pojavi se vprašanje, ali lahko starega človeka, ki odklanja hrano in pijačo in s tem že ogroža svoje življenje, nahranimo z uporabo fizične sile. Omejitev gibanja pogosto razumemo kot omejevanje z vrvjo in pasovi, vendar sem spadajo tudi odvzem tehničnega pripomočka (invalidski voziček, bergle), s katerim se lahko giblje. Pojavi se dilema, če imamo pravico omejevati gibanje človeka zaradi možnosti, da bo padel (Kogoj, 2000). Da človek doživlja telesno oziroma fizično zlorabo, največkrat vidimo v težavah z gibanjem, zmedenostjo, spremenjenim obnašanjem, praskami, zlomljenimi kostmi, polomljenimi očali (Hvalič Touzery, 2005).

Duševna zloraba

Pod duševno zlorabo štejemo verbalne napade, žalitve, grožnje in poniževanje. Duševna zloraba pa vključuje tudi obravnavanje starega človeka kot otroka, preprečevanje stikov z drugimi osebami in onemogočanje opravljanja vsakodnevnih aktivnosti (Filipčič, 2002). Najbolj tipični znaki duševne zlorabe so strah, depresija, stres, apatija, neodločnost, motnje spanja, zmanjšanje samospoštovanja in poslabšanje prejšnjih duševnih bolezni (Hvalič Touzery, 2005). Duševna zloraba ne pušča vidnih posledic, zato jo težje opazimo in dokažemo. Poleg znakov, ki jih razberemo iz vedenja človeka, ki je žrtev, jo lahko

razberemo iz odnosov med družinskimi člani. Stare ljudi se pogosto obravnava kot nesamostojne osebe, čeprav so sposobni poskrbeti zase. Svojci se namesto njih odločajo o pomembnih zadevah, ne pustijo, da so prisotni na družinskih srečanjih. O tem na samem srečanju ne bomo izvedeli, lahko pa opazujemo dinamiko v odnosih. Svojci starim ljudem skačejo v besedo, ne dovolijo, da sami kaj povedo do konca, prekinjajo in zavračajo besede, o sprejemu v institucijo se odločajo in dogovarjajo namesto njih in jih o tem ne seznanijo (Kogoj, 2000).

Ekonomsko nasilje

Ekonomsko nasilje je prisotno, ko se nepooblaščno jemlje prihranke, rutinsko odvzema prihodke ali prodaja premoženja z namenom oškodovanja lastnika (Filipčič, 2002). K finančni zlorabi štejemo tudi unovčevanje čekov brez dovoljenja, ponarejanje podpisov, siljenje v podpis dokumentov in izkoriščanje položaja skrbnika (Pentek, 2005). Ekonomsko nasilje se kaže v tem, da ljudje nikoli nimajo denarja, ne morejo si kupiti osnovnih živil, ne poznajo denarja, denar vedno dvigujejo v spremstvu osebe, ki nato ta denar vzame (Hvalič Touzery, 2005).

Zanemarjanje

Zanemarjanje pomeni, da nekdo, ki ima obveznosti in dolžnosti do starega človeka, tega ne izpolnjuje ali zavrača (Filipčič, 2002). Največkrat je to neizpolnjevanje obveznosti, ki jih je oseba pridobila s skrbništvom. Pomeni nepripravljenost ali nesposobnost zagotoviti nujne stvari za preživetje, kot so hrana, voda, zdravila in ostali osnovni pogoji za preživetje. Poznamo pasivno in aktivno obliko zanemarjanja. Pri pasivnem gre za pomanjkljivo nudenje nege in pomoči, ki ni namerno in lahko izvira iz neznanja in pomanjkljivih informacij. Aktivno zanemarjanje pa se izvaja zavestno (Pentek, 2005). Ena izmed oblik zanemarjanja je tudi podcenjevanje bolezenskih sprememb v starosti. Če se nam zdi, da so pozabljivost, pomanjkanje volje in žalost nekaj, kar pride s starostjo in je pričakovano, bomo onemogočili ustrezno obravnavo in potrebno zdravljenje (Kogoj, 2000). Znaki zanemarjanja so, da je oseba podhranjena, zanemarjena, nepravilno oblečena, ne prejema pravilnega odmerka zdravil, nimajo zobne proteze ali slušnega aparata, imajo preležanine, živijo v nezdravih razmerah v umazanih prostorih (Hvalič Touzery, 2005).

Zloraba v medicini

Medicinska zloraba vključuje dajanje določenih zdravil, čeprav jih star človek ne potrebuje (na primer uspavala ali pomirjevala) ali pa neutemeljena ustavitev zdravljenja zaradi tega, ker je človek prestar in se ne splača (Filipčič, 2002).

Opuščanje skrbi zase

Pentek (2000) opaza še eno vrsto ravnanj, ki se navezujejo na ravnanja, ki jih človek sam počne sebi. Med taka ravnanja bi lahko umestili vse oblike opuščanja skrbi zase. Avtor ta ravnanja poimenuje kot samozanemarjanje in jih razlaga kot vedenje starega človeka, s katerim ogroža svojo varnost ali zdravje. Značilnost takšnega ravnanja je, da star človek ni pripravljen ali je nesposoben, da bi se oskrbel s hrano, vodo, obleko, bivališčem, zdravili in poskrbel za svojo osebno higieno in varnost. Znaki samozanemarjanja so dehidriranost, podhranjenost, slaba osebna higiena in zdravstvene težave, ki niso zdravljene ali pa so nepravilno oskrbljene. Pojavijo se tveganja ali nezdrave življenjske okoliščine, na primer nepravilnosti glede električne napeljave, pomanjkanje vodovodne napeljave in ogrevanja. Bivalni prostori so nehigienski in umazani, prisoten je vonj po urinu in fekalijah, insekti. Bivališče je neprimerno ali pa ga sploh nimajo. Znak samozanemarjanja so tudi neprimerna oblačila in pomanjkanje zdravstvenih pripomočkov, ki jih potrebujejo (očala, zobna proteza, slušni aparat). Wiehe (1998) ugotavlja, da stari ljudje, ki zanemarjajo samega sebe, najpogosteje živijo sami. Vzroki za to so zloraba alkohola ali drugih drug, lahko pa gre za razne zdravstvene težave, največkrat sta vzrok demenca ali duševne motnje.

Spolna zloraba

Spolna zloraba pomeni vsak neprosto voljen kontakt s starim človekom in vsak spolni kontakt z osebo, ki za takšno ravnanje ne more dati svojega pristanka. Vključuje otipavanje, posilstvo, sdomijo, prisilno goloto in fotografiranje z namenom spolnega izživljanja. Znaki in simptomi spolne zlorabe so odrgnine na prsih in spolnih organih, vaginalna ali analna krvavitev, venerična obolenja, strgano, umazano ali krvavo spodnje perilo. Spolno zlorabo pa poleg naštetih znakov lahko prepoznamo tudi tako, da oseba, ki jo je doživela, o njej sama spregovori (Pentek, 2000).

1.3 Vzroki za nasilje

Filipčič (2002) pravi, da lahko kriminaliteto ugotavljamo na podlagi iskanja značilnosti storilcev in ne le skozi odnos med osebo, ki povzroča nasilje, in osebo, ki nasilje doživlja. Ljudje, ki izvajajo nasilje, pogosto uživajo alkohol, ki lahko spodbuja nasilna vedenja, zmanjšuje občutke krivde ali pa onemogoči skrb za staro osebo. Izvajanje nasilja lahko povežemo tudi s teorijo socialnega učenja. Ljudje, ki izvajajo nasilje, so bili lahko žrtve nasilja v svojih primarnih družinah, njihovo nasilno vedenje pa je izraz maščevanja nad svojimi nasilnimi starši. Zaradi tradicije družinskega nasilnega vedenja pa lahko žrtev svoje viktimizacije ne opredeljuje negativno ali nenormalno. Vzrok za nasilje je lahko tudi neprimernost tistega, ki oskrbuje, ker ne zmore naporov ali ima psihične omejitve. Vendar vse te razlage niso bile tudi empirično potrjene, raziskano je bilo tudi, da vsi ljudje, ki so povzročili nasilje, niso izhajali iz družin, kjer je bilo nasilje prisotno.

Večina primerov nasilja ne izhaja le iz značilnosti tistih, ki nasilje izvajajo, ampak je rezultat razmerja med tistim, ki nasilje povzroča, in tistim, ki ga doživlja. Pomemben dejavnik je stres. Skrb za starega človeka pomeni stresno situacijo, saj vpliva na rutino vsakodnevnih opravil, povzroči lahko ekonomske težave, oddaljenost med partnerjema. Spremenjen način življenja lahko vpliva na odnos do starega človeka, saj se mora zaradi skrbi reorganizirati celotna družina, tisti, ki skrbi, pa je ujet med dve različni generaciji, ki imata od njega različna pričakovanja (Filipčič, 2002).

Pomemben dejavnik tveganja za pojav nasilja je tudi socialna izolacija, saj oseba zaradi tega doživi zanemarjanje. Zaradi fizičnih ali psihičnih omejitev ali izgube prijateljev in družine je namreč marsikateri star človek izoliran in ni deležen pomoči (Pentek, 2005).

Filipčič (2002) pravi, da moramo za razumevanje nasilja nad starimi upoštevati tudi širši družbeni kontekst, kulturne, ekonomske in socialne pogoje. Skozi zgodovino se je napetost znotraj družine razlikovala predvsem zaradi teh dejavnikov. V predindustrijski družbi je bilo premoženje vezano na lastništvo nepremičnin, kar pomeni, da so otroci imeli manjšo ekonomsko moč. To je lahko prispevalo k razvoju nasilne komunikacije med mladimi in starimi. Nato je industrializacija prinesla možnost ekonomske osamosvojitve mladih, saj premoženje ni bilo več vezano na lastništvo nepremičnin. Oblikovali so se tudi pokojninski sistemi. V zadnjih desetletjih pa so se zgodile še ostale spremembe. Povečal se je odstotek zaposlenih žensk, kar pomeni, da so razpete med službo in skrbjo za starega družinskega člana ali pa so se primorane odločiti za eno ali drugo. Medicina podaljšuje življenjsko dobo človeka, kar pomeni, da se vse več družin srečuje s potrebo po oskrbi

starega družinskega člana. V današnjih časih pa družine sestavlja vse manj članov. To posledično vpliva na manjšo podporno mrežo in višjo stopnjo socialne izolacije. Izolacija pa omogoča, da zlorabe težje odkrijemo (*ibid.*).

Pentek (2005) navaja še druge kulturne in socialno-ekonomske dejavnike, ki vplivajo na pogostost pojava nasilja nad starejšimi. Stare ljudi se pogosto prikazuje kot krhke, odvisne in slabotne. Spreminjajo se osnovne podporne mreže za starejše, družine se selijo stran od staršev in jih puščajo same v tistih okoljih, kjer otroci tradicionalno skrbijo za svoje starše. Vzrok za nasilje so pogosto tudi načete vezi med družinskimi člani.

Vzroki za nasilje so tudi družbena toleranca do nasilja, pomanjkljiva zakonodaja, revščina in brezposelnost, stanovanjske stiske mladih, nizka izobraženost in osveščenost starih generacij, stari ljudje ne poznajo svojih pravic in postopkov za pritožbe, nočejo biti v breme mladim in sprejmejo nasilje kot usodo. Vzroki za nasilje so tudi nemoč strokovnih služb pri odkrivanju in ukrepanju ob primerih nasilja, premajhna strokovna usposobljenost služb in pomanjkljivo sodelovanje med različnimi službami, ki so odgovorne, neodzivnost socialnega okolja, prenizka osveščenost in povezanost nevladnih organizacij, nizka medijska pozornost (Kristančič, Žiberna, 2005).

Selič (2005) kot neposredne vzroke za pojav nasilja nad starim človekom navaja vedenje nasilneža, delovanje sistemov in slabo odzivnost socialnega okolja. Lahko je odraz razmerij moči v družini, nespoštovanja starejših oseb ali pa se ne zmenijo za posledice, ki jih prinašata zlorabljanje in nasilje. Delovanje sistemov lahko vpliva zaradi pomanjkljive ali neustrezne zakonodaje, pomanjkanja rešitev ali pomanjkanja znanja pri strokovnih delavcih, ki delujejo na tem področju. Sama družba privede do nasilja nad starimi zaradi predsodkov, stereotipov, vrednot, ki oblikujejo predstavo o starih ljudeh, postavljanja starih ljudi v podrejene vloge in omejenega vključevanja v odločanje o zadevah, ki so pomembne tudi za njih.

1.4 Dejavniki tveganja za nasilje

Hvalič Touzery (2005) pravi, da je pomembno prepoznavati znake, ki nakazujejo na zlorabo, vendar je poleg tega pomembno poznati tudi dejavnike tveganja. V življenju starega človeka je prisoten vsaj eden od dejavnikov tveganja, kar pomeni, da se zloraba lahko zgodi vsakemu staremu človeku. Hvalič Touzery (2005) razdeli dejavnike tveganja v tri sklope (*ibid.*):

- **psiho-fizični dejavniki:** fizična nemoč, zmanjšana gibljivost, odvisnost od drugih,

izolacija, osamljenost, psihična prizadetost;

- **okolica starega človeka:** izgorelost oskrbovalca, odvisnost povzročitelja nasilja od starega človeka, zasvojenost, družinske navade, slabi človeški odnosi, premajhna raznolikost oblik skrbi za stare, premajhno plačilo in izobraženost osebja v institucijah, preveč polni domovi in pomanjkanje zaposlenih;
- **kulturni in socio-ekonomski dejavniki:** stereotipi, premalo medgeneracijskega sodelovanja v družinah, težko dostopna oskrba v domačem okolju in institucijah.

Pentek (2000) navaja še nekaj dodatnih dejavnikov tveganja, in sicer: izoliranost žrtve, negovalec, ki je neprestano v stresu, odvisnost povzročitelja od žrtve, mentalna prizadetost storilca, zloraba alkohola ali drog in revščina. Brejc (2000) pravi, da iz mej dopustnega in naravnosti v pomoč v izkoriščanje ali kaznovanje hitreje pride nekdo, ki je osebno nezrel, ima nerazrešena osebno-razvojna vprašanja, ne more uveljavljati svojih potreb, ima duševne motnje ali trpi za zasvojenostjo ali odvisnostjo od alkohola in drog. Zaletel (2000) dodaja, da na pojav nasilnih dejanj vpliva tudi vzorec obnašanja, ki je prisoten v družinah. V družinah, kjer se dogaja nasilje nad ženskami ali otroki, se to velikokrat prenese v naslednje generacije in nato otroci kasneje v življenju zlorablajo svoje partnerje, otroke ali starše.

Brejc (2000) meni, da sta dva najbolj očitna dejavnika tveganja slabo zdravstveno stanje starega človeka in odvisnost od nege drugega. Odvisnost starega človeka od nege in pomoči drugega lahko privede do tega, da namesto razumevanja in sprejemanja, ki je vladalo prej, skrbnik izraža čustveno, mišljenjsko in vedenjsko zavračanje. Skrbnik namreč doživlja stres, zmanjkuje mu moči, časa ali veščin, kar privede do občutka osamljenosti in nemoči, kar lahko vodi v izgorelost (*ibid.*). Ljudje, ki so zaradi zdravstvenega stanja odvisni od drugih ljudi, imajo štirikrat več možnosti, da bodo zlorabljeni (WHO, 2011)

Kogoj (2000) pravi, da imajo večjo možnost biti žrtve nasilja tisti stari ljudje, ki so fizično oslabei, bolni, se težko branijo, imajo depresijo, demenco ali druge kronične duševne motnje. Ljudje, ki imajo težave s fizičnim zdravjem, so največkrat žrtve zanemarjanja, le redko pa so žrtve fizičnega nasilja. Ljudje, ki imajo depresijo, pa so največkrat žrtve finančnega in fizičnega nasilja, le redko pa jih zanemarjajo.

Pomemben dejavnik tveganja je tudi izolacija. Veliko starih ljudi je iz različnih razlogov večino časa doma, čas preživljajo s svojci, z okolico pa nimajo stikov. Ko star človek iz različnih razlogov prihaja v stik z okolico, se poveča možnost odkrivanja zlorab. Zlorabe najpogostejše odkrivajo in javljajo družinski člani, nato sledijo bolnišnice, policija,

izvajalci pomoči na domu, prijatelji in sosedje, žrtve, zdravstveno osebje, izvajalci dejavnosti izven doma, banke in zdravstvene ustanove (Pentek, 2000).

Pomembna dejavnika sta pa tudi spol in starost. Med starimi ljudmi več nasilja doživlja več žensk. Od 60% do 75% vseh starih ljudi, ki so doživeli zlorabo, je žensk. Pojav zlorabe pa se s starostjo povečuje. Najpogosteje so zlorabljeni ljudje starejši od 75 let. Tisti, ki pa presegajo starost 70 let, pa imajo dvakrat večjo možnost za zlorabo kot tisti, ki so stari med 65 in 69 let (WHO, 2011).

Strokovnjaki pogosto govorijo o trivalnih teorijah. Tak primer je denimo prepričanje, da je nasilje posledica izgube nadzora nad lastnimi dejanji. Vendar ni dokazano, zakaj si v tem trenutku neobvladovanja lastnih dejanj moški izbere žensko in zlorabo stori na način, da o tem ve čim manj ljudi. Vprašanje je, zakaj si v času izgube nadzora ne izbere mimoidoče osebe na ulici ali drugega moškega. Le malo moških, ki so v družini dolgo časa nasilni, je nasilnih tudi izven družine. Drugo prepričanje temelji na tem, da je vzrok za nasilje alkohol, vendar raziskave kažejo, da so moški, ki so dolgo časa nasilni, nasilni tudi takrat, ko niso pod vplivom alkohola. Veliko je tudi moških, ki so odvisni od alkohola in še nikoli niso zlorabili ženske. Tretje prepričanje je, da negativni dejavniki, kot so brezposelnost, stres, revščina in nizka samopodoba, vplivajo na pojav nasilja. Vendar se tu pojavi vprašanje, zakaj nasilje izvajajo tudi uspešni moški in ga ne izvajajo tudi ženske, ki jih v življenju spremljajo enake življenjske okoliščine (Zaviršek, 1997).

Naša negativna ali pozitivna čustva do neke osebe niso toliko vezana na dejanja druge osebe, ampak predvsem od tega, kje v simbolni mreži se nahaja. Lahko smo sovražni do nekoga, brez da bi bilo to povezano z njegovimi dejanji. Verjamemo namreč, da je ta oseba močna, nas ogroža in se je moramo znebiti zaradi lastne vrednosti. Ljudje, ki se nahajajo v naši neposredni bližini in pripadajo večinski kulturi, so za nas normalni in običajni. Če ta človek povzroči nasilje, ta pojav poskušamo racionalizirati in minimalizirati. Prepričani so o tem, da je samo navaden človek, ki ima težave ali pa se je že v otroštvu soočal z nasiljem. Če je človek, ki je povzročil nasilje, znan, se pogosto srečamo s procesom imaginarne identifikacije, kar pomeni, da se poistovetimo z njim in smo prepričani, da se to lahko zgodi vsakomur, tudi nam. Lahko pa pride tudi do simbolne identifikacije, kjer opazujemo naš odziv na nasilno dejanje. Odziv na to dejanje potrdi našo podobo nas, kjer smo si všeč. Lahko pa se kaže tudi v popustljivosti do povzročitelja, ki se nam zdi ubogi zaradi razmer, v katerih se je znašel (Zaviršek, 1997).

1.5 Zakon o preprečevanju nasilja

Zakon o preprečevanju nasilja je prvi zakon v Sloveniji, ki opredeljuje vrste nasilja v družini. Določa vlogo, naloge in mreže ter sodelovanje organov, organizacij in nevladnih organizacij. Opredeljuje ukrepe za varstvo žrtve nasilja in omogoča strokovno pomoč povzročitelju. Centru za socialno delo nalaga vodenje evidenc o nasilju, redna strokovna izobraževanja in uporabo multidisciplinarnega tima pri obravnavi žrtve (MDDSZ n.d.).

Zakon o preprečevanju nasilja (ZPND-A, 2016) v 3. členu opredeljuje nasilje kot vsako uporabo fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja proti drugemu družinskemu članu, telesno kaznovanje otrok in zanemarjanje ali zalezovanje žrtve ne glede na njene osebne okoliščine. V nadaljevanju istega člena opredeljuje vrste nasilja. Pod točko (3) opredeljuje fizično nasilje: »Fizično nasilje je vsaka uporaba fizične sile ali grožnja z uporabo fizične sile, ki žrtev prisili, da kaj stori ali opusti ali da kaj trpi ali ji omejuje gibanje oziroma komuniciranje in ji povzroči bolečino, strah ali ponižanje, ne glede na to, ali so nastale telesne poškodbe.« V nadaljevanju je opredeljeno spolno nasilje: »Spolno nasilje so ravnanja s spolno vsebino, v katera žrtev ne privoli, je vanje prisiljena ali zaradi svoje stopnje razvoja ne razume njihovega pomena, grožnje z uporabo spolnega nasilja, ter javna objava spolnih vsebin o žrtvi.« Psihično nasilje opredeljuje kot »[...] ravnanja in razširjanje informacij, s katerimi povzročitelj nasilja pri žrtvi povzroči strah, ponižanje, občutek manjvrednosti, ogroženosti in druge duševne stiske, tudi če so storjena z uporabo informacijsko komunikacijske tehnologije«. Pod točko (6) zakon opredeljuje ekonomsko nasilje kot »[...] neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje žrtve pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanju s premoženjem, s katerim žrtev samostojno razpolaga oziroma upravlja ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov, neupravičeno neizpolnjevanje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti do družinskega člana ali neupravičeno prelaganje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti na družinskega člana«. Zanemarjanje opredeljuje v sedmi točki: »Zanemarjanje je oblika nasilja, kadar povzročitelj nasilja opušča dolžno skrb za žrtev, ki jo potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, razvojnih ali drugih osebnih okoliščin.« Zadnja vrsta nasilja, ki jo opredeljuje v osmi točki, je zalezovanje: »Zalezovanje je naklepno ponavljajoče se neželeno vzpostavljanje stika, zasledovanje, fizično vsiljevanje, opazovanje, zadrževanje na krajih, kjer se žrtev giba, ali druga oblika neželenega vdora v življenje žrtve.«

V 6. členu Zakona o preprečevanju nasilja (ZPND-A, 2016) je navedeno, da so vsi organi, organizacije in nevladne organizacije, ki pri svojem delu ugotovijo okoliščine, iz katerih je mogoče predvidevati, da se izvaja nasilje, dolžni obvestiti center za socialno delo. Tega ni treba storiti, če žrtev temu nasprotuje. Zakon v 7. členu določa, da si žrtev lahko izbere spremljevalca, tj. osebo, ki jo lahko spremlja v vseh postopkih, ki so povezani z nasiljem, ali v postopkih, kjer je udeležen povzročitelj nasilja. V 8. členu je določeno, da ima žrtev nasilja pravico do zagovornika. 9. b člen navaja, da so organi, organizacije in nevladne organizacije dolžne zagotoviti, da žrtev prejme ustrezne in pravočasne informacije o podpornih storitvah in pravnih sredstvih v njim razumljivem jeziku (ZPND-A, 2016).

V drugem delu ZPND-A (2016) so predstavljene mreža in naloge organov in organizacij ter nevladnih organizacij. 14. člen opredeljuje naloge centrov za socialno delo. Center za socialno delo mora žrtvi in povzročitelju nuditi storitve po zakonu, ki ureja socialno varstvo. Cilj je, da se odpravi neposredna ogroženost in da se poskrbi za dolgoročno varnost žrtve, tako da se odpravi vzroke oziroma okoliščine, v katerih prihaja do nasilja. Center za obravnavo nasilja v družini ustanovi multidisciplinarni tim. V 15. členu je navedeno, da center za socialno delo po proučitvi primera ugotovi, če je žrtvi dolžan nuditi pomoč po zakonu, ki ureja socialno varstvo, in oceni, če je treba narediti načrt pomoči žrtve, ki ga naredi skupaj z njo. Načrt pomoči se oblikuje, če je potrebno dlje časa, da se vzpostavi varno okolje, oziroma če je potrebnih več ukrepov. Načrt pomoči se oblikuje v okviru multidisciplinarnega tima. V tim so povabljene tudi druge organizacije in organizacije, ki so ali bodo pri svojem delu obravnavale žrtev nasilja ali povzročitelja. Odgovorne osebe, ki so vabljene k pripravi načrta, so dolžne zagotoviti sodelovanje predstavnikov organizacij in organov. 16. člen opisuje, da center za socialno delo oblikuje službo za koordinacijo in pomoč žrtvam, katere namen je zagotavljanje pomoči žrtvam, izvajanje interventne službe, povezovanje dejavnosti organov in organizacij ter spremljanje in analiza pojavov nasilja v družini. Ta služba obsega krizne centre in interventno službo. 17. člen navaja naloge nevladnih organizacij s področja obravnave in zaščite proti nasilju. Nevladne organizacije nudijo žrtvam psihosocialno pomoč in zaščito, z namenom preprečevanja nadaljnjega nasilja organizirajo programe, kjer povzročitelje učijo o nenasilnem vedenju v medosebnih odnosih. Nevladne organizacije tudi sodelujejo z organi in organizacijami z različnih področij, na primer s policijo, državnim tožilstvom, vzgojno-izobraževalnimi zavodi, zdravstvenimi organizacijami, sodiščem in centrom za socialno delo (ZPND-A, 2016).

V 18. členu ZPND-A (2016) je zapisano, da policija zagotavlja osebno varnost žrtve in varuje njeno življenje. Zagotovi lahko tudi varnost ob vstopu v stanovanjske in druge prostore, v katerih žrtev živi ali jih uporablja, da lahko vzame stvari, ki jih potrebuje za zagotavljanje osnovnih življenjskih potreb. Po 19. členu sodišče lahko povzročitelju prepove vstopiti v stanovanje, se zadrževati v bližini stanovanja, kjer žrtev živi, ali se približevati krajem, kjer se žrtev običajno nahaja. Prepove lahko vzpostaviti srečanja in navezovati stike z žrtvijo na kakršen koli način in prepove objavljati osebne podatke žrtve in dokumentov, ki se nanašajo na njo. Lahko odloči tudi o prepustitvi stanovanja v skupni rabi žrtvi. 22. b člen določa, da se postopki po tem zakonu začnejo na predlog žrtve ali centra za socialno delo, ki ga lahko predlaga s soglasjem žrtve. Žrtvi, ki ji je odvzeta poslovna sposobnost, se postopek prične na predlog skrbnika ali centra za socialno delo (ZPND-A, 2016).

1.6 Sodelovanje z osebami, ki so doživele nasilje, in osebami, ki so ga povzročile

Pentek (2000) pojasnjuje pomembne vloge strokovnjakov pri delu z ljudmi, ki doživljajo nasilje, in z ljudmi, ki povzročajo nasilje. Pravi, da se moramo takrat, ko zaznamo zlorabo pri starem človeku, z žrtvijo in domnevnim storilcem pogovoriti. Pogovor mora biti opravljen ločeno, vzeti si moramo dovolj časa, prostor naj bo miren, da ne zmoti poteka pogovora. Pri vodenju pogovora moramo biti objektivni, zavedati se moremo tudi tega, da mogoče do zlorabe sploh ni prišlo.

1.6.1 Pogovor z žrtvijo

Žrtev moramo pred pogovorom prositi za dovoljenje in sodelovanje. Upoštevati moramo to, da je oseba doživela izkušnjo, ki jo je prizadela, zato moramo vzpostaviti odnos, ki temelji na zaupanju in spoštovanju. Oseba, ki je žrtev zlorabe, velikokrat zanika, da je zlorabo doživela. Razlogi za to so lahko, ker jo je sram, da je bližnji to storil, se boji, da bi se povzročitelj maščeval, za dejanje krivi sebe ali pa ne vidi izhoda. Osebi, ki je doživela nasilje, moramo povedati, da taka dejanja počnejo tudi bližnji ljudje in da se s takimi situacijami pogosto srečamo. Povedati je treba tudi to, da povzročitelj potrebuje pomoč, ki pa mu je žrtev ne more dati. Smiselno je omeniti tudi, da se zlorabe navadno pojavljajo vse pogostejše in je povzročitelj tisti, ki nosi posledice za svoja dejanja. Skozi pogovor raziskujemo vrste težav, ki jih ima oseba, če je bila zlorabljen, in na kakšen

način. Raziskujemo, če jo kdo sili, da naredi, česar si ne želi, če jo je kdo ranil, kako skrbi za prehrano, plačevanje računov, kdo ji pomaga, če je od koga odvisna, če dobi pomoč, ki jo potrebuje, in kaj bi bilo treba storiti, da bi bila varna (Pentek, 2000). Do žrtev moramo biti empatični in spoštovati moramo njihovo integriteto. Ustvariti moramo okoliščine, da nam bo oseba lahko zaupala svoje probleme, in skupaj odkrivati drugačne možnosti (Kogoj, 2000). Zelo pomembno je, kakšen odnos zgradimo s človekom, ki je doživel nasilje. O svoji izkušnji navadno dolgo časa ne spregovorijo, zato je pomembno, kako socialni delavec sprejme osebo. Način verbalne in neverbalne komunikacije lahko zapre pogovor ali pa da možnost za izpoved zgodbe, bolečine, žalosti, krivde in drugih občutkov. Pomembno je, da strokovni delavec pred pogovorom razčisti svoja prepričanja, izkušnje in posledice nasilja, saj je pomembno, kakšna stališča in prepričanja nas vodijo pri delu, ki preprečijo, da poskušamo porazdeliti odgovornost in krivdo za nasilje med tistim, ki je doživel nasilje, in tistim, ki ga je povzročil. Na ta način se izognemo opravičilom za nastanek dejanja in se posvetimo žrtvi in pogovoru o njeni situaciji. Pomembno je tudi, da socialni delavec zmore videti ozadje in žrtev pripeljati do tega, da zmore izpovedati stisko. Ker uporabniki dolgo ne spregovorijo o svoji izkušnji, je pomembno, kakšen je odziv človeka, ki mu zaupa svojo zgodbo. Tisti, ki kakor koli prihajajo v stik z osebami, ki so doživele nasilje, se morajo izobraziti o nasilju in njegovih posledicah. Pri delu s temi uporabniki se moramo zavedati, da svojo izkušnjo pripovedujejo na različne načine. Oseba lahko skozi pripoved kaže različna čustva, ki so si lahko celo protislovna. To nas ne sme zmotiti in sprožiti dvoma v verodostojnost, saj ima vsak posameznik drugačne obrambne mehanizme in vsak na svoj način doživlja travme. Pomembno je, da se pri svojem delu izognemo stereotipom in prelaganju odgovornosti za nasilje osebi, ki je žrtev, saj ima že tako običajno povzročitelj večjo fizično in družbeno moč. Izogniti se moremo prepričanju, da je žrtev morala narediti nekaj narobe, da je do nasilja prišlo. To privede do tega, da uporabniki ne zaupajo v sistem in jih prevzamejo občutki krivde. Namesto da bi bili spodbujani, da nadaljujejo svoje življenje v drugačni luči, pa ostajajo v svoji nemočni vlogi. Zelo pomembno je tudi, da osebo, ki je doživela nasilje, informiramo o vseh postopkih, v katerih bo udeležena (Veselič *et al.*, 2014). Ljudje se hitro identificiramo s človekom, ki je doživel nasilje, vendar se je včasih lažje identificirati s tistim, ki nasilje povzroča. Iz tega razloga pogosto tudi strokovnjaki pripišejo krivdo za nasilje ženskam, ki so doživele nasilje. Verjamejo, da je ženska storila nekaj narobe in da si vedno znova izbirajo nasilne partnerje. S tem, ko naj bi bila ženska sama kriva za zlorabo, strokovnjaki porazdelijo odgovornost nanjo in nase prevzemajo manj odgovornosti za to, da žensko

učinkovito zavarujejo. Verjamejo, da je nasilje del njihove kulture in da se ženska nauči živeti z nasiljem, čeprav izkušnje oseb, ki so doživele nasilje, pričajo, da se tega ne naučiš in da je vedno enako hudo. Verjamejo tudi, da se ženska ne bi vrnila nazaj k osebi, ki jo je zlorabljal, če bi bilo res hudo. Pogosto pa vlada tudi prepričanje, da je alkohol glavni krivec (Zaviršek, 1997).

Zaviršek (1997) pravi, da je v procesu pomoči pomembno opolnomočenje. Osebi, ki je doživela nasilje, je treba najprej omogočiti, da razume, kaj se dogaja. Vzpostaviti je treba tudi zaupanje, kar bo za to osebo nova izkušnja. V času nasilja je namreč dobila informacijo, da ne more nobenemu zaupati, in dolgo živela v molku. Osebo, ki je doživela nasilje, je treba razbremeniti krivde. Izhajamo iz dejstva, da je nasilje nesprejemljivo, in jo podpiramo v tem, da se mu upre. Imeti mora možnost izbire in pravico do njene osebne zgodbe, ki ni ustvarjena skozi projekcije mnenj drugih ljudi. Upoštevati moramo tudi dejstvo, da nasilje ni posledica le ranljivosti za nasilje, ampak je del delujočih struktur. Dobro je, če socialna delavka skupaj z osebo, ki je doživela nasilje, izdelava načrt varnosti. Pomembna je tudi soudeležnost v procesih pomoči. Ljudje, ki imajo podobno izkušnjo, jo lahko delijo z drugimi in jim pomagajo.

1.6.2 Pogovor s povzročiteljem

Tudi v pogovoru s storilcem moramo biti objektivni in se zavedati, da mogoče do zlorabe sploh ni prišlo. Vzpostaviti moramo korekten odnos. Če vemo, da je povzročitelj obremenjen z nego žrtve, lahko s to temo razbijemo začetno nelagodnost v pogovoru. Pogovorimo se o tem, kaj povzročitelj vidi kot glavni problem, kaj misli, da je pomembno, da vemo. Vprašamo, kakšno vrsto nege potrebuje oseba, za kolikšen del te oskrbe je on odgovoren in kako jo zagotavlja. Pozanimamo se še o tem, če ima kakšno pomoč, kaj lahko star človek sam naredi in kako nego usklajuje z drugimi obveznostmi. Vprašamo ga, če je opazil stvari, ki so pri nas vzbudile sum na zlorabo, in če ve, kako se je to zgodilo. Če sumimo, da gre za finančno zlorabo, povprašamo o tem, od kje star človek dobiva dohodke, če jih sam ureja, če mu on kdaj pomaga in če ima pooblastilo za to (Pentek, 2000).

1.7 Pomanjkljiv odziv na nasilje

Stari ljudje o nasilju, ki ga doživijo, ne spregovorijo, saj so odvisni od pomoči svojcev in se bojijo, da se bodo odnosi še poslabšali, če nasilje prijavijo ali o njem spregovorijo. (Kristančič, Žiberna, 2005). Bojijo se tudi, da bi jih izpoved še bolj ogrozila, za dogodke, ki so se zgodili, pa pogosto krivijo sebe ali pa jih razlagajo kot nesrečo (Wiehe, 1998).

Službe pa se slabo odzivajo zaradi pomanjkanja prostorov v domovih in ker ni kriznih centrov in varnih hiš za stare in ker socialne in zdravstvene službe nimajo dovolj pooblastil. Policija ukrepa le v najtežjih primerih in le kratkoročno (Kristančič, Žiberna, 2005).

Izvajanje nasilja pomeni kršitev pravic, kar pomeni, da se moramo odzvati in zaščititi pravice. Najprej so tu bližnje osebe, ki so dolžne zaščititi starega človeka pred nasiljem, nato pa sledijo institucije, ko sta center za socialno delo in policija. Ti dve instituciji morata prepoznati pojav nasilja, ga prijaviti, pregnati, kaznovati, omogočiti terapevtsko obravnavanje in ponovno socializacijo. Sledi država, ki ima zakonodajne, sodne in izvršilne dolžnosti (Selič, 2005).

Odgovorne službe, ki imajo dolžnost zaščititi ranljive skupine, pogosto ob pojavu problema ne ukrepajo ali pa so njihovi ukrepi neustrezni. Njihovo ukrepanje in zmožnost delovanja opredeljujejo motivacija za ukrepanje, pooblastila in razpoložljivi viri. Če nosilec odgovornosti nima katerega od teh treh elementov, obstaja velika možnost, da ne bodo ukrepale (Selič, 2005).

Selič (2005) meni, da je družba prepričana, da je veliko primerov družinskega nasilja neprijavljenih, da smo premalo ozaveščani o dogajanju znotraj domov družin in da pristojne službe ravnajo prepočasi. Iz tega izhajajo aktivnosti, katerih cilj je ozavestiti javnost, in telefoni za pomoč žrtvam. Da bi službe uspešnejše reševale probleme na tem področju, bi morali biti oblikovani standardi dela, nadzorovati bi bilo treba kakovost dela, vrednotiti dobre prakse in organizirati supervizije. Ti ukrepi, ki želijo odpraviti pomanjkljivosti v delovanju sistemov, omogočajo najboljšo zaščito pravic starejših.

1.8 Elementi socialnega dela

Vloga socialnih delavcev je, da ljudem omogočijo dostop do različnih oblik pomoči, storitev in dajatev. Da lahko svoje delo kakovostno opravljajo, morajo poznati tudi značilnosti drugih področij, ne le tistega, na katerem delujejo. Stari ljudje so ranljiva

skupina in pri delu z njimi je treba vključiti vso neformalno mrežo, ki je lahko udeležena v procesu pomoči. Poleg tega pa socialni delavec ne sme spregledati drugih stisk človeka, med drugim možnosti zlorabe ali nasilja. Za socialno delo s starimi ljudmi stroka uporablja najpomembnejše koncepte sodobnega socialnega dela in specifičnosti, ki jih zahteva delo s starimi ljudmi (Milošević Arnold, 2000).

1.8.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa

V socialnem delu uporabljamo sodobne koncepte, kjer je pomoč soustvarjanje rešitev. Skozi pogovor se ustvari delovni odnos in se ubesedijo izvirni delovni projekti pomoči. Odnos med uporabnikom in socialno delavko opišemo kot delovni odnos, v katerem socialna delavka vzpostavi pogovor, kjer skupaj z uporabnikom raziskuje in oblikuje dobre izide (Čačinovič Vogrinčič 2006).

Poznamo tri elemente delovnega odnosa, in sicer dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema (Lüssi, 1991) in soustvarjanje rešitev ter osebno vodenje (Bouwkamp, Vries, 1995). Da lahko delovni odnos vzdržujemo, je pomembno upoštevati tudi naslednje sodobne koncepte socialnega dela: perspektivo moči (Saleebey, 1997), etiko udeležnosti (Hoffman, 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002) in ravnanje s sedanjostjo ali koncept sopostnosti (Andersen, 1994).

Dogovor o sodelovanju je uvodni ritual, dogovor, ki omogoči, da se med socialno delavko in uporabniki vzpostavi delovni odnos. Dogovor je sestavljen iz dveh sestavin: pristanka na sodelovanje in dogovora o tem, kako bomo delali. Naloga socialne delavke je, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeležениh v problemu, da vzpostavi in varuje prostor, v katerem lahko vsak pride do besede. Vloga uporabnikov je, da prispevajo svoj delež k oblikovanju možnih rešitev. Pomembno je, da delamo v sedanjosti, raziskujemo tisto, kar je možno storiti sedaj (Čačinovič Vogrinčič 2006).

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta temelja delovnega odnosa. Vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec k temu doda svoje videnje in tako se oblikujejo definicije možnega, uresničljivega (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Osebno vodenje pomeni, da socialni delavec vodi pogovor k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma dobrim izidom. Skozi pogovor raziskuje zgodbe uporabnikov, kar postopoma privede do oblikovanja želenih izidov. Socialni delavec

skupaj z uporabniki dela na oblikovanju zelenih izidov, saj je v to usmerjen sam delovni odnos. Skozi pogovor uporabnikom podaja pomembne informacije, raziskuje že preizkušene rešitve in predlaga raziskovanje novih načinov. Delovni odnos pa je tudi osebni odnos. Socialna delavka z uporabniki podeli lastne izkušnje ali zgodbo, ki pri uporabniku spodbudi drugačen način mišljenja (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Etika udeležnosti pomeni, da socialni delavec ni objektivni opazovalec, ampak je sogovornik, soustvarjalec v pogovoru, kjer nihče nima zadnje besede. Strokovnjak ni tisti, ki ve resnico in rešitve, temveč gre za sodelovanje z uporabnikom, kjer skupaj raziskujeta in iščeta (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Perspektiva moči nas spodbuja, da v uporabniku iščemo njegovo moč in vire ter pomagamo uporabniku, da jih odkrije, uredi, razišče in izkoristi. Naloga socialnega delavca je, da sprašuje po dobrih izidih, sanjah in upanju, virih, opori v skupnosti in dobrih izkušnjah iz preteklosti. Da uporabniki dosežejo njihove cilje, je treba mobilizirati njihovo moč, to je talente, znanja, sposobnosti in vire (Čačinovič Vogrinčič, 2006). Salebeey (1998) je oblikoval leksikon moči, ki vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel. To so dodajanje moči (angl. empowerment), včlanjenost (angl. membership), moč okrevanja (angl. resilience), zdravljenje in celostnost (angl. healing, wholeness), dialog in sodelovanje (angl. dialogue, collaboration) ter odpoved nejevernosti (angl. suspension of disbelief). Dodajanje moči pomeni podporo uporabnikom, da odkrijejo in razširijo svoje vire. Socialno delo v projektih pomoči se razširi na raven družbe, kjer uporabniku pomagamo odkriti njegovo moč in jo podpreti v skupnosti. Moč vsakega uporabnika je namreč obnovljiva in jo je mogoče razširiti. Pri včlanjenosti se moramo zavedati, da ima vsak človek potrebo, da je državljani ter odgovoren in cenjen član skupnosti. Naša naloga je, da ga vključimo, če nikamor ne pripada. Namen okrevanja je, da premagamo najtežje življenjske preizkušnje. Okrevanje ne izbriše bolečin preteklih izkušenj, ampak dobimo izkušnjo, da imamo moč in da lahko okrevamo, brez da bi nas premagala nemoč in patologija. Zdravljenje pomeni, da ima človek notranji sistem, ki mu pomaga pri zdravljenju. To zdravljenje poteka neodvisno od zunanjih dejavnikov zdravljenja. Dialog in sodelovanje lahko povežemo z etiko udeležnosti. V procesu pomoči se dogovarjamo in sporazumevamo, strokovnjak pa je tisti, ki uporabniku vedno verjame in ne misli, da ve več od njega (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

Ravnanje s sedanostjo pomeni, da je delovni odnos usmerjen v sedanost. Najbolj dragocen čas v projektu pomoči je tisti čas, ko sodelujemo z uporabniki. V pogovorih varujemo čas, da se pogovor zgodi, razvije in konča na način, da ga je mogoče nadaljevati.

Treba si je vzeti čas, v katerem je mogoče razumevanje, sporazumevanje, soustvarjanje in kjer uporabnik dobi izkušnjo sodelovanja, ki spoštuje njegove kompetence. Socialni delavec ni le poslušalec zgodbe, ampak uporabnika tudi spodbuja za ustvarjanje zgodbe. Uporabniku je na voljo za sočutje in razgovor (Čačinovič Vogrinčič, 2002).

Znanje za ravnanje je koncept, ki govori o ravnanju s tistim znanjem, ki ga lahko socialni delavec v procesu pomoči pretvori v akcijo. Socialni delavec zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst razgovora. Zna pretvoriti strokovno znanje v uporabniku razumljiv jezik in nazaj v jezik stroke, da se ustvarijo nove zgodbe v raziskovanju možnih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2006).

1.8.2 Socialno delo s starimi ljudmi

Ko socialni delavec dela na nekem področju, mora imeti specifična znanja o potrebah in načinu dela z določeno skupino ljudi. Socialno delo s starimi ljudmi vključuje posebne zahteve, ki vključujejo specifična strokovna znanja, ustrezen odnos do starih ljudi in sposobnost, da se sooči z etičnimi dilemami. Socialni delavec mora imeti poleg osebnostnih lastnosti in splošnega znanja o socialnem delu tudi znanje o staranju in starosti ter o specifičnih problemih te skupine ljudi (Mali, 2008).

Načela socialnega dela s starimi ljudmi

Milošević Arnold (2000) pravi, da so socialni delavci skozi delo s starimi ljudmi pridobili mnogo izkušenj, pri delu pa je pomembno upoštevati tudi načela socialnega dela s starimi, saj vsebujejo specifične delne s to skupino ljudi. Načela socialnega dela s starimi ljudmi so usmerjena na mobilizacijo moči in potencialov starih ljudi, maksimalno funkcioniranje, zagotoviti okolje, ki človeka ne bo omejevalo, etičnost pri delu, sistemsko perspektivo in postavljanje ustreznih ciljev.

- a) **Usmerjenost na mobilizacijo moči in potencialov starih ljudi:** socialni delavec mora pomagati ponovno aktivirati sposobnosti za premagovanje težav, ki so jih uporabniki že izkusili v preteklosti (Flaker *et al.*, 2004). Socialni delavci v ospredje ne postavljajo definiranja problemov, ampak se osredotočajo na njihovo reševanje s poudarkom na posameznikovi moči, sposobnostih in zmožnostih (Mali, 2008).
- b) **Maksimalno funkcioniranje:** starim ljudem pomagamo, da ponovno pridobijo sposobnosti, ki so jih izgubili, in jih čim boljše uporabijo (Flaker *et al.*, 2004). Socialni delavec se ne osredotoča na posameznikove izgube, ampak upošteva

celoten življenjski kontekst (Mali, 2008).

- c) **Zagotoviti okolje, ki človeka ne bo omejevalo:** ko se človek preseli iz domačega okolja v institucijo, se mora postopno prilagoditi na novo okolje. V čim večji meri je treba upoštevati želje in potrebe uporabnika (Flaker *et al*, 2004).
- d) **Etičnost pri delu:** pomembno je, da stare ljudi spoštujemo in ohranjamo njihovo dostojanstvo. Omogočiti jim moramo dostop do informacij in pustiti, da sprejemajo odločitve o svojem življenju. Zagotoviti je treba pravico do zaupnosti in ostale pravice. V institucionalnem varstvu strokovnjaki in svojci velikokrat kršijo etične norme, saj sprejemajo odločitve v imenu stanovalcev (Flaker *et al.*, 2004). Pogosto se zgodi, da je preselitev v dom posledica želje svojcev, ne pa stanovalca. Naloga socialnega delavca pa je, da preveri, če je odločitev za selitev v dom odločitev stanovalca (Mali, 2008).
- e) **Sistemska perspektiva:** pomembne so interakcije, ki jih ima uporabnik z okoljem, kjer živi. Pomembni sistemi, ki so del posameznikove osebnosti, so psihični, fiziološki in socialni, v njegovem okolju pa so pomembni družina, prijatelji in sosedje (Flaker *et al.*, 2004). Naloga socialnega delavca je, da upošteva potrebe in želje stanovalca in jih usklajuje s sistemi, s katerimi je povezan (Mali, 2008).
- f) **Postavljanje ustreznih ciljev:** cilji uporabnikov morajo izhajati iz njihovega dejanskega stanja in biti skladni s konkretnimi okoliščinami. Uporabnika morajo motivirati, da jih bo pripravljen doseči (Flaker *et al.*, 2004).

1.8.3 Koncepti socialnega dela

Partnerstvo

Socialni delavec in uporabnik v odnosu gradita zaupanje in aktivno sodelujeta. Socialni delavec upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri uveljavljanju. Tako se krepi uporabnikova moč, večata pa se tudi možnost izbire in nadzor nad lastnim življenjem (Milošević Arnold, 2003). Pogoji za partnersko razmerje je enaka porazdelitev moči med posamezniki. V odnosu med socialno delavko in uporabnikom je pomembno, da imata oba enako moči in noben od njiju ne more drugemu vsiliti svoje volje (Dragoš, 2005).

Krepitev moči

Krepitev moči je pomemben koncept pri socialnem delu s starimi ljudmi. Pomembno je, da iščemo vire, ki uporabnikom pomagajo povečati vpliv nad življenjem in povečajo možnosti za socialno funkcioniranje (Milošević Arnold, 2003).

Ta koncept je v Sloveniji doživel nekaj dilem glede prevajanja samega izraza »empowerment«. Zaviršek (1994), Lamovec (1998) in Škerjanc (1995) so najprej uporabile termin opolnomočenje. Ta termin je prinesel nekaj kritik, saj v SSKJ pomeni »pooblastiti« (Videmšek, 2008). Zaviršek, Zorn, Videmšek (2002) tudi uporabljajo izraz opolnomočenje. Uporabnik je tisti, ki ima moč, strokovnjak pa mu pomaga, da krepí samozavest, je sposoben sam odločati o pomembnih odločitvah, ki vplivajo na njegovo življenje; krepí odločitve, ki jih uporabnik sam oblikuje, in krepí sposobnosti, ki bodo uporabniku pomagale doseči cilj. Dragoš (2005) meni, da je opolnomočenje preozek pojem, saj izhaja iz pravne terminologije iz besede »polnomočnost«, kar pomeni, da je nekdo ali nekaj dobil polno veljavo. Pomeni redistribucijo virov moči z enega akterja na drugega, kar je le eden od načinov krepitev moči.

V naravi in v odnosih med ljudmi pogosto srečamo razmerja moči. Moč pomeni, da lahko posameznik uveljavi svojo voljo, čeprav se drugi temu upira. Moč pa ne pomeni le velike količine moči, ampak tudi majhne stopnje vpliva. Za opredelitev moči so pomembni tudi učinki, kar pomeni, da lahko za moč označimo vsako vplivanje na voljo drugega ne glede na okoliščine, ki posamezniku omogočijo, da tako ravna, in ne glede na osebne lastnosti, ki naj bi ga delale močne (znanje, ugled, videz). Človek je družbeno bitje, kar pomeni, da je tudi odvisen od drugih ljudi. Razmerja odvisnosti so razlog, da se sploh povezujemo v skupine, odvisnost pa nam pomaga tudi, da uresničimo svoje interese in potrebe. Torej, ko krepimo moč uporabnika, ne odpravljamo njegove odvisnosti, ampak spreminjamo tip ali stopnjo odvisnosti (Dragoš, 2005). Krepitev moči pomeni, da uporabnik sam izrazi svoje potrebe, razišče potencialne vire moči in prevzame nadzor nad lastnim življenjem. Uporabnik sam išče rešitve, socialni delavec pa ga pri tem podpira (Videmšek, 2008).

Dragoš (2005) pravi, da imamo pet načinov krepitev moči, in sicer:

- aktiviranje obstoječih virov: tu povečamo moč uporabnika z uporabo virov, ki jih že ima in jih je treba le pretvoriti iz potencialne v aktualizirano obliko. Konkretno gre tu za aktiviranje sosedov ali sorodnikov za pomoč staremu človeku na domu. Osebi, ki je nemočna v partnerskem odnosu, povemo možnosti, ki jih ima na voljo, in ji pomagamo, da se izogne odvisnosti od partnerja. Pri aktiviranju obstoječih

virov se moramo vprašati, kako prepoznati obstoječe vire in kako delovati na njih, da bodo postali vir moči za uporabnika;

- kreiranje novih virov: ustvarjanje novih virov je inovacija v odnosih. Konkretno to pomeni, da uporabniku priskrbimo denarno pomoč, ga vključimo v institucije/društva, kjer bo odpravil svoj problem, v občinskem proračunu zagotovimo fond, ki je namenjen socialno ogroženim skupinam ljudi;
- povečanje dostopnosti virov: posamezniku pomagamo urediti osebne dokumente, da olajšamo dostop do nekaterih storitev, izboljšanje obsega in kakovosti storitev izven mestnih središč in odprave arhitekturnih ovir za invalide;
- mediacija: je nepristransko posredovanje v sporu med družinskimi člani, v skupnosti ali med organizacijami;
- redistribucija virov: pomeni prenos z enega akterja na drugega, denimo preusmeritev sredstev z občinskega proračuna za subvencijo stvari, ki jih potrebujejo ogrožene skupine, premestitev strokovnega osebja z enega oddelka ustanove na drugi, kjer je več nerešenih primerov in večja potreba po strokovnjakih. Lahko gre tudi za prenos pooblastil z uporabnika na zastopnika ali obratno.

Pri prenosu moči na uporabnike je treba biti pozoren na avtonomijo, interakcijsko naravo moči in ravnanje s tveganji. V procesu krepitve moči dobijo uporabnikovi interesi večjo težo. Uporabnik ne pristane več na prejšnja razmerja moči in se začne zavedati svojih pravic. Socialni delavec postane bolj odgovoren kot prej, ko je bil uporabnik zgolj pasivni prejemnik pomoči, saj uporabnik spremeni kriterij legitimnosti strokovne pomoči. Dogovor, ki je povečal moč uporabniku, pa ne vpliva vedno tudi na povečanje možnosti o odločanju glede dogodkov, na katere prej ni imel vpliva. Pomembno je upoštevati tudi interakcijsko moč. Kjer se s povečanjem moči podrejene strani poveča tudi moč močnejših, je sprememba razmerij odvisnosti neproblematična, saj imajo korist vsi. Problem se pojavi tam, ko krepitev moči ene strani povzroči oslabitev druge strani. V primerih, ko je vsota moči konstantna in je krepitev moči enega uporabnika mogoča le na račun drugega, je treba predhodno oceniti naslednje okoliščine: razvidnost moči med vsemi vpletenimi in ne le šibkejših, primernost izbire in aktiviranja posameznih virov in zavedanje uporabnika o bilanci mogočih posledic. Krepitev moči ne prinese vedno izboljšanja razmer ali dosegljivosti ciljev, se pa v vsakem primeru spremeni ravnanje s tveganji, ki lahko naredi

projekt smiseln tudi takrat, ko se cilji ne uresničijo. Uporabnike pa je treba informirati o tem, kakšni so možni dobitki in stroški (Dragoš, 2005).

Zagovorništvo

Zagovorništvo se v socialnem delu širi na vsa področja dela. Z njim se z intervencijo ali s krepitevijo moči zavzemamo za pravice posameznikov ali skupnosti (Milošević Arnold, 2003).

Zagovorništvo je aktivnost, ki razlikuje socialno delo od drugih pomagajočih poklicev, na primer psihologije, pedagogike, medicine in fizioterapije (Zaviršek *et al.*, 2002). Zagovornik pomeni govoriti za nekoga, da se štiti njegov interes in upošteva tisto, kar si želi. Človek potrebuje zagovornika, kadar mu želi druga oseba izrabiti moč ali pa je uporabnika treba opolnomočiti, da izrazi tisto, kar si želi. Zagovornik varuje pravice, koristi in interese. Uporabnika spodbuja, da sam pove, izbere in se odloči. Ga posluša, sliši in je pristranski v njegovo korist. Zagovornik je neodvisen (Tičar, 2011). Zagovorništvo se izvaja v nepravilnih okoljih in v sistemih, ki se ne odzivajo na potrebe in pravice uporabnikov. Namen zagovorništva je, da se zavzema za uresničevanje potreb in želja uporabnikov in preprečevanje predlaganih sprememb, ki bi poslabšale položaj uporabnikov. Uporabnikom poveča občutek moči, samozaupanje, poveča asertivnost, izboljša kakovost življenja, zmanjša izgube, prikrajšanost in izključenost. Prek informiranja, spremljanja uporabnika v institucije, izdelovanja individualnega načrta, iskanja novih možnosti in izbir in pomoči pri uresničevanju pravic se opolnomoči uporabnika. Naloga je tudi, da se zavzema za uporabniške cilje, kot so ustanovitev stanovanjske skupine, odprava arhitekturnih ovir, organiziranje raznih služb. Pomembne pa so tudi spremembe v širšem okolju, kot so spremembe v zakonodaji, spremembe javnega mnenja, odpravljanje diskriminatornih praks in druge (Zaviršek *et al.*, 2002). Funkcija zagovorništva je ta, da krepi posameznikovo moč, preprečuje izključevanje in poniževanje ter posredništvo v nesporazumih v odnosih, pomoč pri razumevanju in blaženje v kritičnih situacijah. Pomaga zagotoviti vključenost v družbeno dogajanje in pri starih ljudeh spodbuditi zavedanje, da imajo pravice, katere jim zagovornik lahko pomaga obuditi. Za stare ljudi je zagovorništvo pomembno predvsem v tem smislu, da jim zagotovimo enakopravnost, upoštevanje in sodelovanje v družbi (Kuzmič Kova, 2011). Poznamo laično, profesionalno in vrstniško oziroma kolektivno zagovorništvo. Laično zagovorništvo se odvija v družini, v širši in ožji mreži ali v postopkih pred institucijami. Profesionalno je

takrat, ko v korist uporabnika strokovni delavec uveljavlja njegove pravice, in takrat, ko načrtujeta rešitve (Tičar, 2011).

Zagovornik izhaja iz želja posameznikov, se zavzema za pravice, preprečuje krivice in hoče nazaj pridobiti prednosti, ki jih je posameznik izgubil. Socialni delavec se skupaj z uporabniki zavzema za povečanje njihovih sposobnosti za soočanje s problemi in njihovo reševanje. Pri delu s starimi socialni delavec verjame, da uporabnik zmore opravljati družbene vloge, lahko spreminja vedenjske vzorce. V odnosu se gradi zaupanje, socialni delavec upošteva uporabnikove pravice in mu jih pomaga uveljaviti. Takšen odnos omogoča, da uporabnik pridobi moč, ima možnost izbire in nadzor nad lastnim življenjem. Socialni delavec v okviru zagovorništva uporablja tudi perspektivo moči in protidiskriminacijsko načelo, kar pomeni, da delujejo proti predsodkom in negativnemu odnosu do starih ljudi (Mali, 2011).

Kuzmanovič Kova (2011) meni, da bi bilo zagovorništvo potrebno za vse ranljive skupine, med drugim tudi za stare ljudi. Staranje prebivalstva je namreč prineslo rušenje dosedanjega sožitja med generacijami. Že sama starost prinaša spremembe v življenju starega človeka, ki ga naredijo bolj ranljivega. Ne smemo posploševati in stereotipno razmišljati, da vsi stari ljudje potrebujejo pomoč, vendar pa jo zagotovo potrebujejo tisti, ki se na znajdejo v novem načinu življenja, bodisi zato, ker so bolni, sami ali neinformirani.

1.9 Vloga socialne delavke v domu za stare

V institucije prihajajo ljudje z različnimi razlogi, pričakuje pa se, da bo stanovalcem čim bolj nadomestila dom. Torej naj bi predstavljala varen kraj, kjer je lahko vsak posameznik to, kar je, zatočišče, pripadnost, zasebnost in dobro počutje (Milošević Arnold, 2003). Goffman (1991) institucije, ki zajamejo celotno življenje posameznika in so fizično odmaknjene od ostalega sveta, imenuje totalne institucije. Flaker (1998) po Goffmanu povzema značilnosti institucije. Stanovalci v instituciji postanejo homogena skupina. Življenje v instituciji je negospodinsko, gospodinska opravila niso sprotno delo, ampak spadajo med racionalno delitev dela. Življenje v instituciji ni prilagojeno vsakemu posamezniku, ki tam živi. Posameznik se skozi življenje v instituciji spremeni. V nov dom vstopi s svojimi vlogami, ki jih prevzema v življenju, vendar se zaradi oddaljenosti od domačega okolja te vloge spremenijo, nekaterih ni mogoče več obnoviti. Spremeni se njegova lastnina, naziv, težje varuje svojo zasebnost, svoje misli in občutke deli z neznanimi ljudmi, osebje o njem ve veliko stvari. V instituciji so organizirane razne

dejavnosti, da človek ne dobi občutka, da je njegov čas izgubljen. Vsaka institucija ima urnik, ki je vsak dan enak in velja za zaposlene in stanovalce. Prilagojen je delovnemu času zaposlenih, torej lahko rečemo, da obstaja racionalni čas osebja in izgubljeni čas stanovalcev. Mali (2006) je v svoji raziskavi ugotovila, da ima dom za stare ljudi nekaj značilnosti totalnih institucij. Življenje v domu oblikuje svoj svet in je ločeno od zunanjega sveta. Spremeni se posameznikov način življenja, zmanjša se zasebnost, držati se morajo pravil in v nasprotnih primerih sledi kazen.

Naloga socialne delavke je, da pomaga uporabnikom pri reševanju njihovih problemov, sodeluje s sistemi z namenom zagotovitve potrebnih virov in storitev ter povezuje ljudi z ustreznimi sistemi in podpira njihovo delovanje. Socialna delavka stanovalca spremlja od tistega trenutka, ko poda prošnjo za sprejem, za čas njegovega bivanja in tudi ob odhodu. Pomembna naloga je tudi ta, da z željami stanovalca seznani tudi ostale delavce v domu (Milošević Arnold, 2003).

Socialni delavec sodeluje s stanovalci od njihovega prvega stika z institucijo do faze, ko človek odide. Naloge socialne delavke razdelimo na faze, in sicer fazo pred prihodom stanovalca v dom, v času bivanja v domu in ob odhodu stanovalca iz doma. Vsaka faza ima specifične naloge, ki pa se tudi medsebojno povezujejo (Mali, 2008). Pred sprejemom v dom ima socialna delavka veliko administrativnega dela in izvajanja javnih pooblastil. Komisija za sprejem, premestitve in odpust odloča o sprejemu, čeprav ima socialna delavka največ podatkov o prosilcih in razmerah, kar ji da največ neformalne moči pri odločanju. Ko se sprejema odločitev o sprejemu, je treba preveriti, kaj je razlog za odhod v dom in če je to res uporabnikova odločitev. Tako lažje predvideva, kako bo človek sprejel selitev v dom. Kontakt vzpostavi tudi s svojci bodočega stanovalca. Pomemben je prvi stik, ki ga ima socialna delavka s stanovalcem, saj na tem temelji nadaljnji odnos. Socialna delavka lahko tudi obišče uporabnika na domu in tako spozna njegov dosednji življenjski svet. Pogovorita se tudi o pričakovanjih, ki jih ima uporabnik o življenju v domu. Če teh informacij ne moremo pridobiti neposredno od uporabnika (bolezen, prihod iz bolnišnice), se pogovorimo s svojci o možnosti namestitve, o virih, ki jih imajo v skupnosti, in jim tako pomaga pri odločitvi. Socialna delavka je dolžna uporabnika ob sprejemu informirati o vsem, kar se zadeva njegovega življenja v domu, od hišnega reda do storitev, osebja, o programih, delavcih, plačevanju oskrbnine in drugih zadevah. Ob sprejemu želi socialna delavka dom čim bolj približati stanovalcu, svojce pa opozori na pomembnost ohranjanja stikov, da se ne pretrgajo vezi z zunanjim svetom (Milošević Arnold, 2003).

Socialna delavka sodeluje v vseh dejavnostih doma, čuti življenje v domu in dobro pozna vedenje in počutje vsakega stanovalca. Odziva se, ko opazi, da se kdo slabo počuti ali je nezadovoljen, in to informacijo preda drugim službam, ki lahko poskrbijo, da se bo stanovalec boljše počutil. Najpomembnejša opravila socialne delavke v času bivanja stanovalca so vzpostavitev delovnega odnosa s stanovalci in svojci. Stanovalcu pomaga in ga podpira, da se prilagodi na novo življenjsko okolje, oblikuje novo socialno mrežo in ohranja stike z ljudmi iz domačega okolja. Svojce podpira pri udeleževanju in sodelovanju pri dejavnostih v domu, kot so razna izobraževanja, delavnice ali skupine za samopomoč. Stanovalce in svojce informira in jim svetuje, posreduje pa tudi med konflikti med stanovalci ali med stanovalci in delavci. Odgovorna je tudi za razvijanje prostovoljnega dela, organizacijo in vodenje skupin za samopomoč ter sodelovanje pri organizaciji raznih prireditev in dejavnosti. Socialna delavka ima pomembno vlogo ob odhodu stanovalca, bodisi pri odhodu domov, premestitvi ali ob smrti. Ob odhodu domov socialna delavka stanovalca pripravi na odhod v domače okolje. Ko gre za premestitev, lahko prevzame vlogo zagovornika in mu pomaga pri odločitvi ter primerni in pravočasni namestitvi. V primeru smrti je največkrat prav socialna delavka tista, ki stopi v kontakt s svojci in jih informira o zadevah, povezanih s smrtjo. Organizira tudi slovo od pokojnika in poskrbi za druga opravila, ki se vežejo na smrt (obvestila pristojnim službam). Socialna delavka zagotavlja pomoč stanovalcem in svojcem ter jih povezuje z drugimi sistemi, ki nudijo podporo in pomoč. Pomembna je tudi vloga povezovanja med podsistemi v domu, to je stanovalci, delavci in svojci. To se lahko doseže z dialogom, ki vsakemu omogoča, da izrazi svoje potrebe, želje in pričakovanja (Milošević Arnold, 2003).

2 Opredelitev problema

Staranje prebivalstva prinaša mnogo posledic, med drugim odnos družbe do starih ljudi in spremembe v medgeneracijskih odnosih. Življenjska doba ljudi je vse daljša, kar pa posledično pomeni, da vse več ljudi potrebuje oskrbo zaradi starosti ali bolezni in prinaša preobremenjenost njihovim družinskim članom. Zato je naloga socialnega dela, da čim boljše poskrbi za to populacijo ljudi, ki se srečuje s številnimi problemi. V medijih se pojavlja vse več novic o nasilju, predvsem o nasilju nad ženskami in otroki. Vendar se veliko zlorab dogaja tudi pri populaciji starih ljudi. Socialna delavka v domu vsakodnevno prihaja v stik s starimi ljudmi in njihovimi svojci, ki se srečujejo z različnimi stiskami, med drugim so lahko tudi žrtve družinskega nasilja. Nasilje je občutljiva tema, zato je pomembno, da socialna delavka deluje tudi na tem področju in ima dovolj znanja. Zanimalo me je, če se socialne delavke v domovih srečujejo s primeri nasilja nad starimi, ki ga povzročajo družinski člani, in kako te primere rešujejo. Zanimalo me je predvsem, kako prepoznavajo nasilje, kako se odzivajo in kako ukrepajo. V raziskavo sem želela zajeti perspektivo stanovalcev, pri čemer sem se usmerila v raziskovanje stališč starih ljudi do nasilja, ne glede na to, ali so nasilje doživeli ali ne. Odkriti sem želela, kaj prepoznavajo kot nasilje in kakšno pomoč bi si želeli v primeru nasilja. Ker je v domu za stare socialna delavka ključna oseba za reševanje problematike nasilja, me je zanimalo tudi, kako stari ljudje, ki trenutno bivajo v domu, ocenjujejo svoj odnos s socialno delavko. Tako sem lahko primerjala znanja in stališča o nasilju s perspektive stanovalcev in socialne delavke in kako odnos med njimi vpliva na sodelovanje pri reševanju problematike nasilja. Zanimalo me je tudi, kako bi lahko izboljšali delo socialnih delavk v domovih za stare na področju obravnavanja nasilja.

Raziskovalna vprašanja:

- Kako socialne delavke in stanovalci opredeljujejo nasilje?
- Kakšne vrste nasilja poznajo stanovalci in socialni delavci?
- Kakšne oblike nasilja nad starimi socialne delavke zaznavajo pri svojem delu?
- Kako socialni delavci vidijo svojo vlogo pri sodelovanju s stanovalci, ki doživljajo nasilje?
- Kako se odzivajo na zaznano nasilje in kako ukrepajo?
- Kakšno pomoč bi v primerih nasilja potrebovali stanovalci?

- Kako stanovalci doživljajo odnos s socialno delavko?
- Katere metode in načela socialnega dela uporabljajo?
- S katerimi institucijami sodelujejo?
- Kakšne rezultate opazijo pri načinih reševanja primerov nasilja?
- S katerimi omejitvami in dilemami se pri svojem delu srečujejo?
- Kakšno znanje imajo na področju nasilja nad starejšimi in kje so ga pridobile?
- Kako stanovalci zaznavajo nasilje pri sostanovalcih?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Glede na odnos do izkustvenega gradiva je bila raziskava empirična oziroma izkustvena, saj sem s spraševanjem zbirala nove, neposredno izkustvene podatke (Mesec, 1997). Raziskava je bila tudi kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise, ki so se navezovali na raziskovani pojav (*ibid.*). Skozi besedne opise sem raziskovala, kako socialne delavke opredeljujejo nasilje, s kakšnimi oblikami nasilja se pri delu srečujejo, kako ga prepoznavajo in kako se nanj odzivajo. Raziskovala sem tudi, kaj nasilje pomeni stanovalcem centra starejših, kako bi se na nasilje odzvali, če bi ga doživeli, kakšno pomoč bi potrebovali in kako vrednotijo odnos s socialno delavko. Besedne opise sem na koncu kvalitativno analizirala.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja, in sicer z delno strukturiranim odprtim vprašalnikom. Pripravila sem dva različna vprašalnika, enega za socialne delavce in delavke ter drugega za stanovalce in stanovalke. Vprašanja sem imela vnaprej pripravljena, vendar sem si med pogovorom dopuščala možnost postavljanja podvprašanj, z namenom lažjega razumevanja ali pridobivanja dodatnih informacij, ki bi bile uporabne za mojo raziskavo.

3.3 Populacija in vzorčenje

V raziskavi populacijo predstavljajo socialne delavke, ki so zaposlene v DEOS Centrih starejših na območju osrednje Slovenije, in stanovalci Centra starejših Notranje Gorice.

Pri socialnih delavkah sem vključila celotno populacijo, torej šest socialnih delavk, med katerimi je ena zavrnila sodelovanje. Celotno populacijo sem vključila zato, ker je majhna.

Med stanovalci sem uporabila neslučajnostni, priročni vzorec. Priročen vzorec zajema ljudi, ki so raziskovalcem najbolj dostopni (Mesec, 1997). Sama sem izbrala tiste stanovalce, s katerimi sem do takrat, ko sem opravljala intervjuje, že prišla v stik, torej sem z njimi že vzpostavila nek odnos. To se mi je pri izbiri sogovornikov zdelo pomembno, saj

je tema občutljiva in bi lahko prišlo do nelagodja v pogovoru oziroma bi bila manjša verjetnost, da bi mi stanovalci povedali svoje občutke. Intervjuje sem opravila z osmimi stanovalci in stanovalkami, in sicer s štirimi ženskami in štirimi moškimi.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiral z metodo spraševanja, in sicer z delno strukturiranim odprtim intervjujem. Sestavila sem dva različna vprašalnika, enega sem uporabila za pogovor s socialnimi delavkami, drugega pa za pogovor s stanovalci. Vprašanja sem imela vnaprej pripravljena, vendar sem jih v pogovoru prilagodila, da so bila lažje razumljiva ali pa sem z njimi pridobila dodatne informacije. S socialnimi delavkami sem intervjuje opravljala v oktobru in novembru 2018, s stanovalci pa decembra 2018.

Vprašanim sem pred opravljanjem intervjujev razložila namen raziskave, jim zagotovila anonimnost in jih vprašala, če so pripravljeni sodelovati. Po pristanku na sodelovanje sem se dogovorila za čas in prostor opravljanja intervjujev. S stanovalci sem se najprej dogovorila za termin opravljanja intervjuja, o prostoru pa smo se sprti dogovorili. S stanovalci, ki živijo v enoposteljnih sobah ali apartmajih, sem intervjuje opravila v njihovih sobah. Tisti, ki si sobe delijo s sostanovalci in so bili ti v času pogovora prisotni v sobah, so si izbrali skupne prostore, kjer smo lahko našli kotiček za miren in zaseben pogovor. Z vsemi socialnimi delavkami sem opravila intervjuje v njihovih pisarnah po vnaprejšnjem dogovoru.

Pred začetkom spraševanja sem sodelujoče v raziskavi vprašala, če lahko snemam intervjuje zaradi lažjega zapisa. Nekateri so se s tem strinjali, pri drugih sem si pogovor sprti zapisovala.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Prepisala sem posnetke oziroma zapise intervjujev in pri tem izpustila tiste dele, ki se niso nanašali na moja vprašanja. V zapisih sem podčrtala relevantne izjave in jih razdelila v enote kodiranja. To so lahko fraze, stavki, odstavki dogodki, misli ali anekdote (Mesec, 1997). Enote kodiranja sem podčrtala in vsaki pripisala številko. Nato sem izvedla odprto kodiranje tako, da sem izjave vnesla v tabelo in jim pripisala kodo, kategorijo, nadkategorijo in temo. Nato sem uporabila osno kodiranje in kode, kategorije, nadkategorije in teme umestila v hierarhijo, kjer je tema predstavljala najbolj splošne

pojme, koda pa najbolj konkretne. Na koncu sem uporabila še odnosno kodiranje, kjer sem iskala povezave znotraj kategorij ali med različnimi kategorijami.

4 Rezultati

4.1 Nasilje, kot ga zaznavajo socialne delavke v domu

4.1.1 Nasilje

Definicija nasilja

Socialne delavke v domu so mnenja, da je nasilje težko opredeliti. Opredelile so ga kot tisto, kar vsak posameznik zaznava kot nasilje. Treba je prisluhniti vsakemu posamezniku, kako zaznava vsako situacijo, in prisluhniti njegovim potrebam. Nasilje je namreč lahko že nekaj, kar posamezniku ni všeč in mu je neprijetno, če se mu to počne. *»Lahko je nasilje že to, da svojci nekoga ven na sonce vozijo, pa starostniku to ni všeč. Ni to nasilje, da je potrebno policijo poklicat, ampak je bolj v tem smislu, da je v vsaki situaciji potrebno prisluhniti človeku in njegovim potrebam«* (SDA3). Prav tako je nasilje po mnenju socialnih delavk vsako dejanje, ki ga nekdo povzroči nad drugim in si ta tega ne želi. Če nekdo z drugim ravna na način, ki mu ni všeč, ga je treba opozoriti, da to ni prav, kljub temu da to počne z dobrim namenom. Da je neko nasilje dejanje, je odvisno od tega, če ga posameznik tako dojema. Ena izmed socialnih delavk je omenila, da je zanjo nasilje že to, da se nekdo dere nanjo. Nasilje so opisale tudi kot nek neprijeten dejavnik, ki se vse pogosteje dogaja in ko ni več drugega odnosa. Menijo, da je nasilje vsako izsiljevanje in laganje in tudi vsiljevanje stvari, ki jih nočejo.

Pogostost nasilja

Socialne delavke so izrazile, da nimajo občutka, da bi bilo nasilje pogost pojav. Menijo, da med starejšimi ni tako pogosto fizično nasilje, ampak se v večji meri pojavlja psihično, pogosto v obliki finančnih izsiljevanj. Največ je primerov, povezanih z denarjem.

Vrste nasilja

Socialne delavke v domu so povedale, da se pri starih ljudeh pojavljajo vse oblike nasilja, izrecno pa so naštele telesno, psihološko, finančno in spolno nasilje. Opisale so konkretne primere nasilja, s katerimi so se srečale pri svojem delu.

Ekonomsko nasilje

Pri svojem delu se socialne delavke zelo pogosto srečujejo z ekonomskim nasiljem. Po prihodu v dom se pogosto pojavijo razni ljudje, ki začnejo pogosteje hoditi na obiske s pričakovanjem, da jim bo stanovalec po smrti kaj zapustil. Pojavijo se tudi primeri, ko družinski člani ali drugi ljudje želijo, da se na njih, po odhodu stanovalca v dom, prepiše nepremičnine. Stanovalci tudi kdaj potožijo, da jim svojci ne dajo nič denarja, ali pa imajo denar v sobi in se pritožijo, da jim je izginil. Pojavljajo se tudi primeri, ko imajo svojci darilne pogodbe in so dolžni preživljanja do konca življenja, pa tega ne storijo. Ena socialna delavka je navedla tak primer, da je bil svojec dolžan plačevati oskrbo v domu, vendar so ugotovili, da je izpraznil ves bančni račun. Včasih se tudi samo dogovorijo, da prepišejo nepremičnino in bodo svojci finančno poskrbeli za njih. Socialne delavke navajajo, da se zadeve o izpraznitvi računa dogajajo tudi v primerih, ko stanovalci svojce pooblastijo za urejanje finančnih zadev. V enem primeru se je pojavila oseba, ki prej k stanovalcu nikoli ni hodila na obiske in je začela izpodbijati skrbništvo na centru za socialno delo. Tam so nato začeli preverjati, kakšne namene ima ta oseba. Ena izmed socialnih delavk je omenila primer, ko se otroci kregajo za premoženje še živih staršev in si želijo prilastiti svoj delež. Z istim namenom, da bi si prilastili premoženje, želijo otroci, da gredo njihovi starši v dom in premoženje ostane njim.

Zanemarjanje

Zanemarjanje so socialne delavke v domu opazile, ko je svojec stanovalko peljal ven, nato pa pozabil nanjo in jo pustil samo. Zanemarjanje s strani svojcev se bolj pogosto dogaja v domačem okolju, saj v domu zaposleni poskrbijo za stanovalce. Ena izmed socialnih delavk je zaznala primer, ko je gospod potreboval primerno oskrbo, ki je doma ni mogel dobiti. V domu se je sprostilo mesto zanj, vendar bi morala hčerka dom doplačevati in se je odločila, da bo gospod ostal doma. Partnerka gospoda je nato povedala, da mu hčerka jemlje denar in ga raje porabi zase, kot da bo z njim plačevala dom.

Psihično nasilje

Socialne delavke v domu navajajo, da je psihično nasilje pogost pojav, ampak ga je težko dokazati. Pogosto se dogaja, da svojci omejujejo stare ljudi in se do njih obnašajo kot do otrok. Psihično nasilje se je dogajalo tudi, ko je stanovalka potožila, da jo je najemodajalec strašil. Ena gospa je pripovedovala, da jo nekdo pogosto kliče in ji hoče iz sobe vzeti slike, ki ji veliko pomenijo. Do psihičnega nasilja lahko pride že pred

sprejemom, ko svojci podpišejo vlogo namesto stanovalca, in ob samem sprejemu, ko svojci starega človeka pripeljejo v dom brez njegove vednosti in mu prikrivajo, da se nahaja v domu. Izmišljujejo se, da je na rehabilitaciji in bo čez čas šel domov. Med bivanjem pride do situacij, ko si stanovalci želijo biti sami v sobi, vendar svojci niso pripravljeni plačati višje cene za enoposteljno sobo. Na ta način stanovalcem vzamejo en del življenja in upravljajo z njim. Podoben primer je tudi selitev v drug, cenejši dom, čeprav si stanovalec tega ne želi. V domovih, vključenih v raziskavo, so se pojavili tudi primeri, ko so se otroci med sabo kregali za premoženje svojih staršev, čeprav so še živi. Mama, ki ima sicer demenco, čuti, da nekaj ni prav, oče pa je v stiski, ker ne ve, kaj storiti. Pojavljajo se tudi spori med otroki v zvezi s financami ali skrbništvom. *»Pogosti so primeri, ko se otroci med seboj prepirajo, predvsem zaradi financ in skrbništva. Zame je to tudi nasilje, saj vpletajo v to starše. Pride en otrok in govori mami, zakaj je eni hčerki dala to in to, pride drugi otrok in reče, kaj naj naredi s stanovanjem«* (SDE12).

Psihično nasilje se pogosto pojavlja pri ljudeh z demenco, na način, da jih želijo svojci izkoristiti, ker človek z demenco zaradi bolezni ne razume vsega. Pogosto jim dajo kaj za podpisati, čeprav oni tega ne razumejo. Nekateri svojci pa na različne načine maltretirajo stanovalce.

Pogosto se dogaja tudi verbalno nasilje, kričanje ali žaljenje sostanovalcev, saj imajo različne načine življenja in jih motijo stvari, ki jih počnejo ostali sostanovalci. To se dogaja v tistih primerih, kjer je v sobi več stanovalcev. Do verbalnega nasilja pa prihaja tudi med zakonci, ki v domu skupaj živijo.

Fizično nasilje

Fizično nasilje so socialne delavke zaznale v obliki udarcev s strani partnerja v primerih, ko zakonci živijo skupaj v domu. V domovih so zaznali tudi primere fizičnega nasilja s strani svojcev. Tak primer je bil, ko je stanovalka zavračala hrano, hčerka pa ji je hrano na silo vnašala v usta. Ena izmed socialnih delavk je predstavila tudi primer, ko je otrok želel, da stanovalec hodi, vendar tega ni zmožel, saj je bilo zanj to prenaporno.

4.1.2 Odkrivanje nasilja

Osebj e na oddelkih

V domu je nasilje lažje prepoznati kot doma, ker je vedno prisotna neka tretja oseba. Doma ljudje le občasno pridejo na obisk, v domu pa so zaposleni in sostanovalci ves čas prisotni. »[...] se mi zdi, da se v domu lahko hitrejš e zazna nasilje kot v domačem okolju. Tam lahko pride kdo na obisk in se dogaja veliko stvari, pa se ne opazi, ker ni nobene tretje osebe. V domu je tudi malo enoposteljnih sob in lahko sostanovalci vidijo, kaj se dogaja. To je velik plus« (SDA9).

Fizično nasilje je lahko zaznati, saj se starim ljudem hitro poznajo modrice, ki jih opazijo negovalke med oblačenjem. Osebj e na oddelkih zaznava tudi psihično nasilje. Slišati je vpitje ali druge verbalne žalitve. Različni kadri si med seboj izmenjujejo opažanja in na ta način odkrivajo spremembe pri stanovalcih.

Centri za socialno delo

O nasilju obveščajo tudi centri za socialno delo, ki pošljejo priporočilo za nujen sprejem zaradi nasilja. Prek centra se zazna tudi v primerih, ko kdo izpodbija skrbništvo in to sporočijo socialni delavki v dom.

Vloga socialne delavke

Včasih stanovalci tudi sami stopijo do socialne delavke ter spregovorijo o svojih težavah in iščejo pomoč. Socialne delavke pravijo, da se na njih osebno obrnejo največkrat v primerih ekonomskega nasilja. Socialna delavka pa lahko ugotovi, da gre za nasilje tudi takrat, ko stanovalci tega direktno ne navajajo, ampak opisujejo odnose s svojci. Pri odkrivanju nasilja je pomembno, komu zaupajo. Ena izmed socialnih delavk je navedla, da se pogosto obrnejo nanjo ali direktorja, saj oba prisluhneta njihovim stiskam. Nasilje socialne delavke prepoznavajo tudi skozi spremembo vedenja. Ljudje, ki so doživeli nasilje, se lahko zaprejo vase in se nehajo družiti z drugimi, saj imajo občutek, da niso nič vredni. Lahko se spremeni tudi njihov videz, nehajo se urejati ali pa se vidi, da je človek nekako drugačen. »Saj to ne zaznaš, da je nasilje. Občutiš, da je nekaj drugače. Ali da želi nekdo pristopiti do tebe, pa ne ve, kako, ali pa ti kdo namigne.« V nekaterih primerih ugotovijo glede na dejanja stanovalcev: »Je pa res, da gospod, ko se vrne nazaj v dom, takoj želi na bankomat. Se pravi, da se v tej smeri nekaj dogaja« (SDC68).

Doživljanje nasilja socialne delavke zaznajo tudi ob prejemu vloge ali ko osebe zaradi kakšne druge zadeve stopijo v stik z njimi. Takrat se pogosto odprejo in govorijo o sebi. Pripovedujejo, kako živijo, kakšno pomoč potrebujejo, in omenijo tudi stvari, ki so povezane z nasiljem ali kažejo nanj. Tako jih socialna delavka spozna, je pa tudi tista, ki najbolj spozna odnose med stanovalci in njihovimi svojci. Ob sprejemu se lahko zazna tudi odnos med družinskimi člani, recimo, ko želijo svojci stanovalca dati v dom proti njegovi volji. Takšen primer je tudi, ko se svojci prepirajo zaradi plačila doma.

Nekatere socialne delavke pa se ne poglobljajo v družinske zadeve stanovalca, saj k njim pridejo po drugačno pomoč. Dejstvo je tudi to, da nekateri skrivajo stvari, ki se dogajajo v družinah. *»Res pa je, da se ne morem in se ne poglobljam v te zadeve. Mislim, da to niti ne bi bilo prav. Oni pridejo po pomoč za starostnika in tudi dobro skrivajo njihove družinske zadeve. Vseeno vejo, da smo uradne osebe, imamo neko moč in znamo to posredovati naprej. Še vedno pa obstaja možnost, da to zaznam«* (SDB39). Socialne delavke menijo, da jim delo s papirji onemogoča, da bi imele dovolj osebnega stika in tako spoznavale stanovalce. Že sam način posredovanja vlog omogoča, da ni treba prihajati v osebni stik z bodočim stanovalcem. Je pa osebni stik zagotovljen ob sprejemu v dom.

Včasih si o svojih težavah stanovalci povedo tudi med seboj.

Formalne zadeve

Ekonomsko nasilje pogosto odkrijejo računovodkinje, ko imajo stanovalci neporavnane račune za plačilo doma. Te informacije predajo socialni delavki, ta pa se poveže s svojci in centrom za socialno delo, če je izdana odločba o skrbništvu.

Svojci

O nasilju poročajo tudi svojci, ko se obrnejo na socialno delavko, da bi opisali odnos med stanovalcem in ostalimi svojci. Včasih povedo, kaj sami počnejo ali želijo narediti s stanovalcem, socialna delavka pa zazna, da je to nasilje.

4.1.3 Ravnanje socialne delavke

Socialne delavke so svoje ravnanje ob zaznavi nasilja opredelile precej splošno. Naštele so na kakšne načine ravnaajo, ko zaznajo nasilje, svojih dejanj pa niso utemeljile z opisi dejanj in konkretnimi primeri. Navedle so, da je reševanje primerov nasilja kompleksen proces. Ko socialne delavke zaznajo nasilje, se najprej pogovorijo s stanovalci

in upoštevajo njihove želje. Po pogovoru s stanovalci opravijo pogovor tudi s svojci, saj je jim ta zdi pomemben pri reševanju primerov nasilja. *»Konstruktiven pogovor je možen, če so svojci pripravljeni sodelovati.«* (SDD23)

Če se po pogovoru s stanovalci in svojci ne da rešiti problema, se obrnejo tudi na center za socialno delo. Včasih socialne delavke s centra za socialno delo pridejo tudi na pogovor s stanovalcem. O pojavu nasilja obvestijo pristojne službe, center za socialno delo in policijo. Center za socialno delo informirajo v večini primerov pojava nasilja. Če nasilje zaznajo ob sprejemu, se obrnejo na center za socialno delo in poizvedo, če so tam kaj obravnavali.

Socialne delavke v domovih menijo, da je pomembno, da se vključiš v primer, preveriš, kaj se dogaja in kaj za koga pomeni nasilje. Nekatere se postavijo v vlogo mediatorja, povejo kakšno osebno izkušnjo ali primer dobre prakse. O tem, kaj naj storijo, jim ne govorijo, dajejo le priporočila. O ravnanju in raziskovanju primera se posvetujejo tudi z drugimi zaposlenimi.

Kot najpomembnejše pri reševanju problema socialne delavke izpostavijo, da se na prvo mesto postavi stanovalca. Svojci pogosto prihajajo z različnimi zgodbami, vendar je treba vedno delati v korist stanovalcev in jih podpreti. *»Torej je najbolj pomembno, da upoštevamo želje stanovalcev in jim tako omogočimo kvalitetno življenje«* (SDE61). Tu je treba biti previden tudi pri pogovoru s svojci, saj podajajo različne zgodbe in moraš ostati nevtralen. Želje uporabnikov se pogosto razlikujejo od želja svojcev, zato je treba ugotoviti, kaj si želi uporabnik. Socialne delavke menijo, da je treba ob odločitvi za ravnanje upoštevati, kaj uporabnikom pomeni nasilje, in upoštevati življenjski svet uporabnika. *»Nek odnos, ki se nam zdi žaljiv, je lahko tem osebam domač in jih ne moti. Če jaz pristopim do njih in začnem govoriti, da je to nasilje, da bom poklicala policijo, lahko razbijem odnose, ki funkcionirajo«* (SDA76).

Ena izmed socialnih delavk je poudarila pomen vzpostavljanja zaupanja s stanovalci. Da vedo, da se iz njihovih zgodb ne bo norčevala, ampak bo situacijo preverila in jim pomagala. Ljudje ji namreč ne bodo zaupali zgolj zaradi tega, ker je socialna delavka, ampak zato, ker ji bodo zaupali. Pomembno je, da se jim približa in ne deluje kot neka uradna oseba. Da si vzame čas za stanovalce, je pomembno za vzpostavljanje odnosa in ljudem veliko pomeni. Stanovalcem pove, da je na voljo za pogovor in naj se obrnejo nanjo, če se nasilje ponovi.

Da lažje spremljajo dogajanje, si socialne delavke pišejo uradne zaznamke. V svojem načinu ravnanja socialne delavke navajajo tudi pomanjkljivosti. Menijo, da je nasilje

kompleksna stvar, kjer se dela majhne korake in ni velikih in hitrih rešitev. Da bi te stvari reševale, nimajo dovolj časa in stanovalci so prepuščeni sami sebi. Iz povedanega lahko sklepam, da stanovalci polega razumevanja in pogovora dobijo le malo konkretne pomoči in ostanejo v neposrednem soočenju z nasiljem sami.

Ekonomsko nasilje

Skozi primere so socialne delavke opisale, kako ravnaajo v primerih različnih vrst nasilja. V primerih ekonomskega nasilja preverijo, kako stanovalec razume situacijo. Pri tem upoštevajo dejstvo, da so bili stari ljudje navajeni imeti več denarja, sedaj, ko plačujejo domsko oskrbo, pa jim ostane malo žepnine. V teh primerih preverijo, ali se res dogaja ekonomsko nasilje ali pa ima stanovalec le manj denarja, kot ga je imel prej. Za informacije vprašajo tudi svojce, in sicer koliko denarja dobi in kaj si s tem lahko privošči. Ob tem iščejo možne rešitve, na primer, da se odpre račun v domski kavarni, kjer stanovalec lahko pije pijačo in nato svojci poravnajo račun.

Pojav ekonomskega nasilja preverjajo tudi tako, da skupaj s stanovalci pogledajo, če so denar mogoče kje založili. Tudi če menijo, da so stanovalci založili denar in niso bili žrtve ekonomske zlorabe, verjamejo njihovi zgodbi in pomagajo rešiti situacijo. V primerih, da se denarja ne najde, o tem obvestijo svojce in se pogovorijo tudi z njimi. Skupaj s stanovalci tudi raziskujejo izpiske bančnega računa in ugotavljajo, kje prihaja do zlorabe. V nekaterih primerih se obrnejo tudi na center za socialno delo v zvezi z urejanjem skrbništva ali uredijo oprostitev plačila. Stanovalce pa zaščitijo tudi tako, da prejemanje pokojnine preusmerijo na dom.

V primerih suma na ekonomsko nasilje se pogovorijo tudi s stanovalci. Informirajo jih o tem, da niso nikomur dolžni dajati finančnih sredstev ali prepisovati nepremičnine na druge ljudi. Z njimi se pogovorijo, kakšne so možnosti rešitve problema. Stanovalci so v primerih nasilja v stiski in potrebujejo pogovor.

Zaposleni ne morejo nekomu prepovedati vstopa v dom, ker ga stanovalec ne želi na obisk, če ta ne krši hišnega reda. Ima pa vsak stanovalec pravico, da nekoga ne želi na obisk. V teh primerih se obvesti recepcijo in ostale zaposlene, da določena oseba ni zaželen, in jo poskusijo zadržati. Če želi, lahko sam stanovalec kliče policijo. Zaposleni vodijo evidenco obiskov v primerih, ko na obiske začne hoditi oseba, za katero sumijo, da lahko zlorablja stanovalca.

Fizično nasilje

Socialne delavke navajajo, da se v primerih fizičnega nasilja med zakonci z obema pogovorijo. Svojo nalogo vidijo v tem, da partnerjema povedo, da gre v tem primeru za nasilje in da nasilje ni sprejemljivo, tudi če se žrtev nasilju ne upira. Redke socialne delavke se pogovorijo tudi s tisto osebo, ki je dejanje povzročila. Skupaj ugotavljajo, kaj se ob nasilnem dejanju dogaja, in jih usmerjajo, da bi v tistem trenutku za sprostitev čustev storili kaj drugega. O nasilju med zakoncema v nekaterih primerih obvestijo tudi svojce. Stanovalce, ki doživijo nasilje, obvarujejo tako, da jih preselijo v drugo sobo. Policijo kličejo le, če se žrtev s tem strinja.

Tudi z ostalimi svojci se pogovorijo in jim razložijo, da dejanje ni primerno. Povedo, da je treba upoštevati želje stanovalcev. Razložijo tudi, da imajo mogoče o situaciji drugačne predstave, da se sposobnosti ljudi spreminjajo in jih ni smiselno siliti v nekaj, česar ne zmorejo.

Zanemarjanje

V primeru, ko je socialna delavka zaznala, da en svojec zanemarja stanovalko, ko jo odpelje iz doma in pozabi nanjo, se je z družinskimi člani dogovorila, da je ne sme več vzeti ven iz doma. O tem je obvestila vse družinske člane, vse zaposlene in informacije o primeru predala tudi centru za socialno delo.

Psihično nasilje

Socialne delavke menijo, da je v nekaterih primerih psihičnega nasilje treba biti pozoren in ugotavljati, če izpovedi stanovalcev niso posledice bolezni. Psihično nasilje socialne delavke zaznavajo ob sprejemu, ko svojci povedo, da se stanovalec z bivanjem v domu ne strinja in se mu zaradi tega izmišljujejo, da je na drugem kraju, recimo na rehabilitaciji. V tem primeru se socialna delavka pogovori s svojci in jim razloži, da se ne sprejme nikogar, ki ima poslovno sposobnost, in si tega sam ne želi. Izjema so le primeri, ko ima človek demenco in je sprejet na varovano enoto s sklepom sodišča. V primerih psihičnega nasilja se pogovorijo tudi s stanovalcem in upoštevajo njihove želje, ki jih postavijo na prvo mesto.

Mnogi stanovalci, ki so žrtve nasilja, so obravnavani pri psihiatrijni. Nekatere socialne delavke menijo, da je to dobra pomoč, nekatere pa drugače. *»Saj imamo psihiatrijo, ki pride trikrat na mesec po dve uri, ampak ona opravi tiste nujne preglede, podeli zdravila in to je to«* (SDC62).

Glede izvajanja družinskih sestankov imajo socialne delavke različna mnenja. Nekatere jih izvajajo, drugim pa se ne zdi smiselno. »[...] *Družinskih sestankov ne izvajamo, ker nima smisla. Z njim se ne morem pogajati o tem, ali naj nasilje izvaja ali ne. Tu je treba odrezati, ni ali bo ali ne bo*« (SDA64). Tiste, ki se poslužujejo te metode, jo izvajajo v primerih ekonomskega in psihičnega nasilja.

Upoštevanje življenjskega sveta

Socialne delavke menijo, da je treba pri delu upoštevati značilnosti tretje generacije in okoliščine, v katerih živijo. Stari ljudje so bili celo življenje navajeni varčevati in imeti denar pri sebi, zato je treba to upoštevati, ko govorijo, da jim svojci ne dajo denarja. Upoštevati je treba tudi to, kaj so celo življenje počeli, in povezati s tem, kar počnejo sedaj, saj za njih to mogoče ne pomeni nasilja, ampak neko navado. »*Ona ni hotela nič dati, saj je imela celo življenje čez finance, on pa se je malo zbal*« (SDC17).

Pri stanovalcih, ki živijo v večposteljnih sobah, opažajo, da imajo pogosto različne sloge življenja, kar privede do prepиров. »*Ja, pogosto je verbalno nasilje med stanovalci. Predvsem med tistimi, ki živijo v dvoposteljnih sobah in imajo različne načine življenja, so drugače navajeni. Motijo jih različne stvari, se zaradi tega prepirajo in žalijo*« (SDE7).

Nekateri stanovalci so lahko imeli v preteklosti, pred prihodom v dom, težke izkušnje, ki lahko pustijo posledice. Treba je razumeti, da te izkušnje lahko vplivajo na nihanja razpoloženj in burne reakcije. Nekatere socialne delavke tudi menijo, da nasilje izhaja iz prvotne družine.

4.1.4 Rezultati sodelovanja med socialno delavko in uporabniki

Raziskovanje

Raziskovanje okoliščin včasih privede do prenehanja zlorabe, saj se ljudje ustrašijo. V enem primeru ekonomskega nasilja je socialna delavka začela raziskovati okoliščine in takrat se je zloraba ustavila, računi so bili plačani, denar s kartice ni bil več odtujen.

Pogovor s stanovalcem

Pogovor s stanovalcem uporabnike informira o tem, kakšne pravice imajo, in jim da moč. S stanovalci, ki so bolj zadržani in se ne vključujejo v družabne aktivnosti, je treba vzpostaviti zaupen odnos. Če že na začetku vzpostavijo dober odnos, se stanovalci na socialne delavke obračajo ob svojih težavah. Pogovor s stanovalci omogoča, da ugotovimo,

kaj so njihove želje. Pogovor s stanovalci pomaga, da se boljše počutijo, ampak v njih še vedno ostane dvom. *»Ko začneš raziskovati in sodelovati s stanovalci, se mogoče tisti trenutek boljše počutijo, ampak v njih še vedno ostane dvom«* (SDC76).

Pogovor s svojci

Pogovor s svojci omogoča socialni delavki, da dobi informacije, ki pomagajo pri raziskovanju situacije in posledično oblikovanju rešitev.

Ukrepanje

Ukrepanje omogoči varnost stanovalcem. Socialne delavke ugotavljajo, da je že sam prihod v dom varovalka za nasilje. *»[...] Se mi pa zdi, da je v primerih fizičnega in psihičnega nasilja dom velikokrat varovalka, saj je tukaj dosti osebja, ki lahko vsak trenutek pride v sobo«* (SDA8). Zmanjša se možnost izvajanja hujših oblik nasilja, predvsem fizičnega.

Želeni izid

Pri delu v primerih nasilja je socialnim delavkam pomembno, da se nasilje prepozna in da tisti, ki nasilje povzroča, uvidi in prizna nasilno ravnanje, hkrati pa je pomembno, da tisti, ki nasilje doživlja, zmore poiskati strokovno pomoč, kot so psihiater, psiholog, terapevt, družinsko svetovanje ali skupine za samopomoč. Socialne delavke so opozorile, da je treba posvetiti pozornost nasilju, ki se dogaja v času, ko stanovalec odide domov. Menijo, da bi bilo smiselno preložiti odhod domov, dokler svoje ne reši svojih stisk. Pričakujejo, da bodo te konfliktne situacije stanovalci sposobni rešiti sami. Smiselno bi bilo tudi raziskovanje, kaj bi prispevalo k boljšemu počutju stanovalca, in nadaljnje sodelovanje s socialno delavko. Željen izid je tudi nudenje varnosti in podpore.

4.1.5 Metode socialnega dela

Socialne delavke pri svojem delu uporabljajo soustvarjanje rešitev, kar pomeni, da stanovalci sami povedo, kaj si želijo, in nato skupaj s socialno delavko ugotavljajo, kaj je možno in kaj bi se lahko naredilo drugače.

Socialne delavke sodelujejo tudi z drugimi delavci, na primer z zdravstvenimi delavci, ki imajo drugačno znanje.

Stanovalce informirajo o stvareh in se v primerih, ko česa ne vedo, obračajo na druge organizacije in kolege.

Uporabljajo tudi krepitev moči, individualno obravnavo, delo s posameznikom in etiko udeležnosti. Skličejo družinski sestanek, kjer raziskujejo, kako so nastale težave, zakaj prihaja do nasilja in kako vsak sprejema to situacijo. Uporabljajo tudi osebno vodenje, saj povedo kakšno svojo izkušnjo ali primer dobre prakse. *»Pogosto se zgodi, da ljudje rečejo, dajte vi. V tem primeru jim povem, da to ni moja pristojnost, da so to njihove družinske zadeve. Pomagam jim tako, da jim povem kak primer dobre prakse, ki ga včasih malo priredim. Ali pa povem neko svojo izkušnjo. Povem recimo, da se tudi mi doma kregamo in to rešimo«* (SDB25).

Ena izmed socialnih delavk je povedala, da se izvaja individualno načrtovanje, ki se ga opravi ob sprejemu. Omogoča, da se izve, kaj uporabnik želi in kaj potrebuje. Vzamejo si čas za pogovor o človeku.

4.1.6 Vloga socialne delavke

Zaupen odnos

Socialne delavke svojo vlogo v primerih nasilja v družini opisujejo kot pomembno. S stanovalci morajo vzpostaviti zaupen odnos, saj jim bodo le tako pripravljeni govoriti o svojih težavah.

Varnost

Naloga socialne delavke je poskrbeti za varnost stanovalcev.

Prepoznavanje nasilja

Naloga socialne delavke je, da prepozna nasilje, dobro spozna stanovalce in odnose med družinskimi člani, kar ji omogoča, da prepozna nasilje. Njena naloga je tudi, da o možnem nasilju obvesti pristojne službe.

Informiranje, sodelovanje in raziskovanje

Socialna delavka prevzema vlogo informatorja, mediatorja, raziskuje in sodeluje s svojci. Je povezava med stanovalci, svojci in zaposlenimi. Njena naloga je, da stanovalcem povedo, da nekaj vidijo kot nasilje, jih informirajo, odločitev, kaj storiti, pa prepustijo njim samim.

Nudenje podpore, tolažbe

Ena izmed socialnih delavk meni, da je njena naloga v primerih nasilja, da uporabnikom nudi podporo, tolažbo, vzpostavi zaupanje in stanovalcu omogoči bivanje v varnem okolju. Mora tudi zaščititi integriteto stanovalcev. Pomemben je pogovor, saj je po njem stanovalcem lažje. Tukaj jo dopolnjuje psihiatrinja. *»Jaz nimam znanja, kako delati s travmami. Lahko jim nudim podporo, se z njimi pogovarjam, ampak psihiatrinja ima več znanja o tem, kako jim pomagati«* (SDE31).

Iskanje rešitev

Socialna delavka mora ukrepati, iskati rešitve in zavarovati stanovalce. *»Pri vsakem nasilju je potrebno ukrepati in iskati rešitve, da se človeka najbolj zavaruje. Recimo, da se preusmeri pokojnino, če je to ekonomsko nasilje, ali poveže s centrom za socialno delo«* (SDE28).

Preveri definicijo nasilja

Vloga socialne delavke je, da preveri, če uporabnik nekaj doživlja kot nasilje. *»Včasih je ta problem, da mi socialni delavci nekaj vidimo kot nasilje, nekemu drugemu pa to mogoče ni všeč, ampak si ne želi nič drugače. Ker recimo ne bo imel obiskov. Mogoče meni, da raje da denar, kot da nikoli nima obiskov«* (SDA84).

4.1.7 Ovire

Prepoznavanje nasilja

Socialne delavke navajajo, da ob prepoznavanju nasilja včasih naletijo na ovire. Takšen primer je, ko zaposleni sumijo na nasilje, ampak ljudje, ki so udeleženi, tega ne priznajo. *»Na oddelku so sumili, da je mož nasilen nad njo, ker se je pogosto tudi drl nanjo«* (SDC30). *»Ampak ona tega ni nikoli priznala. In tu je potem težko ugotavljati«* (SDC31). Na ovire pri ugotavljanju, če gre za nasilje, naletijo tudi v primerih, ko stanovalci, ki imajo psihične težave, navajajo psihološko nasilje. V teh primerih ne vedo, ali gre za dejansko nasilje ali so to le posledice težav, ki jih imajo z duševnim zdravjem. Socialne delavke ocenjujejo, da imajo na tem področju premalo znanja.

Sodelovanje s centrom za socialno delo

Socialne delavke naletijo na ovire pri sodelovanju s centrom za socialno delo, saj gre delo počasi. Počasi gre pri odločbah o skrbništvu. Tu nastane tudi ta težava, da človeka ne poznajo osebno. *»In tudi to, da CSD pogosto tega človeka sploh ne pozna. Vključijo se, poizvejo, delajo v njegovo korist, ampak človeka ne poznajo dovolj. Pač to je sistem«* (SDA52). Tudi preverjanje primernosti skrbnikov se pogosto opravi zgolj prek telefonskega klica. Centri bi morali biti manjši, saj bi tako obsegali manjše področje in bi boljše poznali ljudi. Težko so dosegljivi na telefon, kar je težava, ko jih socialne delavke nujno potrebujejo in rabijo nasvet. Velikokrat pošljejo priporočilo za nujen sprejem, a ko se sprostijo postelja, ne morejo z njimi vzpostaviti kontakta. Sodelovanje pa je odvisno tudi od vsake posamezne socialne delavke na centru in njene pripravljenosti, da pomaga. Nekatere so odzivne, nekatere pa manj. Centri za socialno delo velikokrat po prihodu stanovalca v dom odgovornost preložijo na socialne delavke v domu, čeprav so bili že prej obravnavani na centru za socialno delo. Ovira s strani centra za socialno delo je tudi ta, da nočejo prevzemati skrbništva. Menijo, da je na splošno premalo povezovanja z drugimi strokovnjaki.

Pomanjkanje časa

Ovira je ta, da je socialna delavka v domu edina, ki pokriva to področje. *»Drugače pa je težko, ker si si sam na tem področju. Na centrih imajo na primer time za nasilje, tukaj pa moraš sam strokovno delovati«* (SDC60). Kot ovire so socialne delavke navedle še pomanjkanje časa, znanja in povezovanja z drugimi strokovnjaki. Preveč birokracije in premalo stika s stanovalci. Socialne delavke premalo vedo o življenjski zgodbi stanovalcev, saj vedo le osnovne stvari.

Način življenja stanovalcev

Pri stanovalcih je težko spremeniti vzorce, ki so jih vajeni celo življenje.

Nasilje nad socialno delavko

Ovira bi lahko bila tudi nasilje uporabnikov do socialne delavke. *»Prva ovira bi lahko bila nasilje do mene. Ker po navadi taki ljudje agresivno reagirajo«* (SDB33).

Reševanje ovir

Ena izmed rešitev bi bila uvedba intervizij in supervizij. Potrebovale bi psihoterapevta, ki bi nadomestil pomanjkanje časa za pogovor s stanovalci in svojci. *»Mogoče bi potrebovali kakšnega psihoterapevta, ki bi temu posvečal več časa in imel pogovore tudi s svojci«* (SDE58). Ovire rešujejo tako, da se pogovorijo s sodelavci, ki imajo več izkušenj in stanovalce boljše poznajo.

4.1.8 Dileme

Premalo znanja

Dileme pri socialnih delavkah se lahko pojavijo že s te perspektive, da na tem področju nimajo dovolj izkušenj. Prva bi bila dilema, kako pristopiti k človeku, da se ne bo zaprl vase, in na kakšen način odreagirati, ko si priča dogodku, ki je povezan z nasiljem, ter kako odreagirati, da se ohrani profesionalen odnos.

Demenca

Zaradi demence se pojavljajo težave pri odkrivanju prisotnosti ekonomskega nasilja. Pojavi se dilema, ali verjeti svojcem, da so dali denar, ali predvidevati, da stanovalec zaradi bolezni tega ni pozabil. Pri prepoznavanju nasilja je treba preveriti, če se nasilje res dogaja ali če je posledica psihičnih težav, halucinacij ali demence. Dilema je, ali verjeti človeku ali ne. Podobna vprašanja se socialnim delavkam porajajo, ko izgleda, da sta žrtev in povzročitelj na nek način nasilna. *»[...] Gospa govori, da jo mož ves čas maltretira, ampak opazili smo, da se tudi gospa zelo dere. Potem eden drugega obtožujeta in nastane dilema. Še s psihiatrinjo sem se pogovarjala, da je z obeh strani nasilje. Mogoče že celo življenje tako živita in sta to sprejela. Ne moreš potegniti črte, kdo je kriv«* (SDE73).

Želje uporabnika in njegova varnost

Pojavijo se tudi dileme, ko je vprašanje, ali na prvo mesto postaviti želje uporabnika ali njegovo varnost. *»Pojavi se dilema med varnostjo posameznika in njegovimi željami. Ali slediti željam stanovalca, ki niso najbolj varne, ali pa zagotoviti njegovo varnost. Narediti njegovo življenje lepo, a kratko, ali pa daljše in tudi lepo, saj je varno, ampak ne po njegovih željah. Tu so vedno dileme. V instituciji je prva stvar varnost. Če bi bil to moj dedek, pa ne vem, kako bi odreagirala«* (SDA65). Ena izmed socialnih delavk je povedala, da ni dileme, ko je vprašanje o prijavi nasilja. *»Če se stanovalcu zgodi neka huda finančna,*

fizična ali druga kršitev, sem to dolžna prijaviti policiji. Tu ne gre za to, če jaz bi ali če bi stanovalec, tu gre za dolžnost. To je v primerih, ko gre za zlorabo» (SDA67). S tem pa se ne strinjajo vse socialne delavke, saj so nekatere v dilemi, ali prijaviti nasilje v primerih, ko stanovalec nasprotuje.

Pooblastila

Pojavi se dilema tudi v povezavi s pooblastili. Za stanovalce je treba velikokrat urediti stvari, še posebno za tiste, ki nimajo skrbnika ali nekoga, ki bi ga lahko pooblastili. Lahko bi se pojavil kak svojec, ki bi trdil, da to, kar je storila pooblaščen socialna delavka v imenu stanovalca, ni bila njegova želja.

Nevtralnost v odnosih

Ena izmed socialnih delavk je povedala, da je težko ostati nevtralen, ko je v proces vključenih več oseb. Pojavi se vprašanje, kako ravnati, da se ne postaviš na eno stran, da si nevtralen.

Razporejanje časa

Dilema je, kako si razporediti čas. Socialni delavec je namreč vpleten v vse dogajanje v domu in si mora postaviti meje ter izbrati, čemu bo dal pri svojem delu prednost. Ali bo delal več z ljudmi in ne bo imel urejene dokumentacije ali pa bo uredil dokumentacijo in stanovalcem posvetil premalo časa.

Sprejemanje daril

Pojavlja se tudi dilema glede sprejemanja daril. V primerih, ko pomagamo ljudem, pogosto prinesejo v zahvalo darila. Socialna delavka daril ne sme sprejemati, saj to opravlja v službenem času. Lahko se pove, da se daril ne sme sprejemati, vendar če vztrajajo, je grdo, če se jih zavrne. Tu se pojavi dilema.

4.1.9 Sodelovanje z drugimi institucijami

Center za socialno delo

S centrom za socialno delo sodelujejo, ko se na njih obrnejo v primerih, ko stanovalci potrebujejo skrbništvo. V teh primerih center za socialno delo raziskuje, ali posameznik sploh potrebuje skrbništvo. Če ga potrebuje, center raziskuje, kdo bi bil primeren skrbnik.

Najprej se obrnejo na svojce. Center za socialno delo tudi izda odločbo o oprostitvi plačila, včasih organizira tudi multidisciplinarne time. Ena izmed socialnih delavk meni, da bi morali centri za socialno delo bolj sodelovati in reševati primere nasilja. Druga pa navaja izkušnjo, da center za socialno delo ne ukrepa, če stanovalec ni pod njihovim skrbništvom.

Policija

Policijo se navadno pokliče na željo svojca. Če se izgubi kakšna stvar, je sum kraje, se svojcem pove, da se lahko pokliče policijo. Oni naredijo uradni zaznamek, ni pa nujno, da se primer tudi reši. Policija lahko izreče prepoved približevanja. V enem primeru se je socialna delavka obrnila na policijo zaradi informacij, kaj lahko stori v primeru, ko je stanovalka nasilna do drugih stanovalcev in zaposlenih. Povedali so ji, da se lahko pridejo z njo pogovoriti ali pa se ji najde nov dom in se jo preseli tja.

Psihiatrinja

Sodelujejo tudi s psihiatrinjo. Večina stanovalcev, ki doživljajo nasilje, ali tistih, ki nasilje povzročajo, je obravnavanih pri psihiatrinji. Socialne delavke menijo, da psihiatrinja dopolnjuje njihovo vlogo v primerih nasilja.

4.1.10 Znanje

Pridobljeno znanje

Socialne delavke so o nasilju pridobile različna znanja. Nekatere so znanje pridobile na fakulteti in s seminarji. Na fakulteti so pridobile teorijo, manjka pa jim praksa. Pomaga jim, da se pogovorijo s kolegicami, ki delajo na različnih področjih. Menijo, da je treba pri delu uporabljati tudi zdravo pamet. Nekatere se v tej smeri niso izobraževale niti delale na tem področju, znanje so pridobile le skozi branje člankov. Menijo, da je poleg znanja pomembno tudi, da imaš pri sebi razčiščeno o tem, kako reagirati. *»Pa imeti moraš razčiščeno pri sebi, kako reagirati. Da do agresivnih ne reagiraš nazaj agresivno, ampak vzpostaviš neko distanco«* (SDD46).

Potrebno znanje

Socialne delavke menijo, da bi bilo treba na tem področju pridobiti več znanja. Na fakulteti pridobijo znanje, ki je precej osnovno. Rade bi pridobile znanje o tem, kako ravnati takoj na začetku procesa, kaj sploh lahko storijo in kakšno pomoč lahko ponudijo

uporabnikom. »Sama se namreč ne počutim sposobna, da bi reševala takšno kompleksno stvar« (SDC113). Ena meni, da socialno delo obsega veliko področij in je od vsakega posameznika odvisno, v kaj se bo usmeril. Izražena je bila tudi želja o pridobitvi znanja o tem, kako delati z agresivnimi strankami. Iz prejšnjih vprašanj je razvidno, da imajo socialne delavke znanje o socialnem delu, vendar v pripovedih niso prikazale uporabe tega znanja pri delu konkretnih primerih nasilja.

4.1.11 Preprečevanje nasilja

Zmanjšati pogostost nasilja je kompleksna zadeva. Nekatere socialne delavke menijo, da bi bilo nasilje manj pogosto, če bi bili ljudje srečnejši. *»Mogoče, da bi bili ljudje na sploh bolj srečni. Ker potem ne bi rabili denarja in stanovanja od staršev.«* (SDC116)

Zaupen odnos s stanovalci

Socialne delavke menijo, da lahko pogostost nasilja oziroma njegove posledice preprečijo tako, da s stanovalci zgradijo dober odnos, saj bodo tako stanovalci prišli do njih in jim zaupali svoje izkušnje. K temu bi pripomoglo več časa za delo z uporabniki.

Aktivnosti in skupine za samopomoč

Organiziranih bi moralo biti čim več aktivnosti, kjer bi stanovalci našli nekaj zase in se povezali. Organizirati bi bilo treba tudi skupine za samopomoč svojcev, saj tudi oni doživljajo stisko. Pomembno je, da bi imela socialna delavka več časa za delo s stanovalci.

Življenje v domu

Nasilje preprečuje že sama selitev v dom, če nasilje doživljajo že v domačem okolju. Kasneje v domu pa na zmanjšanje posledic nasilja učinkuje čim hitrejšo ukrepanje, selitev v drugo sobo ali pa selitev v drugi dom.

Ozaveščanje

Pomembno je, da se ozavešča o tem, kaj prinaša starost in kaj je nasilje. *»Nekateri mislijo, da je nasilje samo fizično. Ne zavedajo se, da je nasilje, če vzameš denar ali zanemarjaš. Nekaterim je samoumevno, da si vzamejo denar od staršev ali starih staršev, kot da jim pripada«* (SDE80). Ozaveščati je treba vse kadre v domu, za vse zaposlene

organizirati predavanja, da bi lažje prepoznavali nasilje in pravilno ravnali. Ljudje ne radi javljajo nasilja, saj nočejo biti vključeni v ta proces, kljub temu da je prijava anonimna.

4.2 Nasilje, kot ga zaznavajo stanovalci

4.2.1 Nasilje

Definicija nasilja

Stanovalci menijo, da se definicija nasilja razlikuje od vsakega posameznika, saj je odvisno, kakšna merila ima vsak glede tega. Vsak človek zase ve, kaj mu ne paše. Je neizpolnjevanje želja posameznikov in siljenje v nekaj, česar druga oseba ne želi, in se dela proti njeni volji. Je tisto, kar sam ne bi rad doživel. Stanovalci so ga opisali tudi kot povzročanje bolečine in škodovanje na kakršen koli način ter da človeka prizadeneš.

Predvsem psihično nasilje je odvisno od tega, kako ga vsak posameznik zaznava in definira. V primerih psihičnega nasilja je treba sam pri sebi razmisliti, če se nam nekaj zdi nasilje ali ne. Lažje je prepoznati fizično kot psihično nasilje.

Vrste nasilja

Vsi stanovalci so v intervjujih kot vrste nasilja navedli fizično in duševno zlorabo. Navedli so psihično nasilje, kamor spadajo žalitve, kreganje in slabo razumevanje v družini ter poniževanje, in pa fizično nasilje, kamor spadajo udarci in povzročanje telesne bolečine na kakršen koli način. Omenili so tudi, da se nasilje lahko izvaja s strani različnih ljudi. Nekaj jih je omenilo tudi ekonomsko zlorabo. To pomeni, da si nekdo prilasti denar ali premoženje drugega človeka.

Omejitev svobode

Kot vrsto nasilja so navedli omejitev svobode, in sicer zapiranje vhodnih vrat doma ob določeni uri. *»Tu v domu se glavni vhod zapre ob določeni uri in če prideš kasneje, moraš pozvoniti in čakati, da nekdo odpre. Jaz pa imam na tej strani svoj vhod in pridem kadar želim, če kam grem«* (STA9).

Hrup

Nasilje je tudi hrup, ki ga povzročajo drugi stanovalci. *»Lahko je nasilje tudi hrup s strani drugih stanovalcev. Recimo, da so nad tabo glasni in ne moreš zaspati«* (STA10).

Odnos zaposlenih

Stanovalcem se zdi pomembno, kako se do njih obnaša osebje. Biti morajo spoštljivi in ne smejo žaliti. Lepo je, če vedo imena vseh stanovalcev, saj tako vedo, da jih poznajo, niso le številka.

Zasebnost

Stanovalcem pa je pomembno, da imajo svoj prostor. *»Jaz sem sama v sobi in sem tako vesela, da imam svoj mir. Da lahko delam, kar želim, da imam svoj mir. To je meni bolj pomembno kot dobra hrana. Najpomembnejše je, da imaš svoj kotiček. To mi vse pomeni. Pogrešala bi, če ne bi bila sama v sobi in imela svoj prostor«* (STC8).

4.2.2 Reakcija ob nasilju

Umik

Stanovalci so navedli, da so se ali bi se ob doživljanju nasilja odzvali na različne načine. Nekateri bi se odmaknili od človeka in poskušali prekiniti odnos. To bi storili tako ob fizičnem kot psihičnem nasilju, saj ga ne tolerirajo. Razlog za to je preobčutljivost. *»Sem občutljiva oseba in bi se hotela čim prej umakniti iz takšnih situacij«* (STA5). Vsi pa tega ne storijo, ker se pustijo in se ne umaknejo, nekateri pa se ne morejo, na primer zaradi finančne nestabilnosti. Prav tako mora biti človek fizično in psihično zmožen, da o nasilju pove. Psihično nasilje bi sprejemali in ne obsojali le v primeru, če bi imel človek psihične težave in tega ne bi delal nalašč.

Pogovor

O dogodkih bi se pogovorili s svojci oziroma bi premislili sami pri sebi. Na druge ljudi bi se obrnili, če bi bilo nasilje res hudo. To je lažje predvsem pri fizičnem nasilju, saj se ga lažje prepozna in ga stanovalci ne bi dopustili ter bi ga želeli ustaviti. Je pa po drugi strani fizično nasilje lažje prenesti kot psihično. *»Včasih lažje preneseš kakšno klofuto kot pa žalitve in poniževanja. Fizično manj boli in bolečina traja manj časa. Če te kdo užali, pa premlelaš«* (STF7). Vsi stanovalci bi se v primerih nasilja obrnili na socialno delavko.

Opravičevanje dejanj

Lahko se zgodi, da dejanja oseb, ki povzročajo nasilje, opravičujemo z njihovim razpoloženjem ali našim sprejemanjem konkretnih dejanj.

4.2.3 Iskanje pomoči

Vzroki za iskanje pomoči

Pomoč bi iskali, če bi jih nasilje prizadelo, če bi se zaradi tega slabo počutili, če bi jim bilo naporno ali pa bi se počutili ogroženi. Pomoč bi iskali, če bi se nasilje ponavljalo in postalo še hujše.

Zaupanje

Nekateri ne vedo, na koga bi se obrnili, saj tesnih prijateljev ali družine, s katerimi so v dobrih odnosih, nimajo. Pomemben dejavnik, ki bi jim pomagal spregovoriti, je zaupanje osebi. *»Dobro bi bilo, če bi se s kom lahko pogovoril, mu zaupal. Ampak ta oseba ti mora biti blizu. Ne moraš zaupati kar nekemu, samo da nekemu poveš«* (STG10). Ta stanovalec je še dodal, da s socialno delavko ni v pogostem stiku. Zato meni, da bi bilo treba imeti redna srečanja z njo.

Socialna delavka

Vsi stanovalci bi se obrnili na socialno delavko. Nekateri menijo, da je dolžna ukrepati in poskrbeti za stanovalce v teh primerih. Zadolžena je, da rešuje zadeve na tem področju, dolžna je opaziti nasilje in ukrepati.

Gumb SOS

Nekateri bi, če bi prišlo do fizičnega nasilja, pritisnili gumb SOS, kar bi dalo zaposlenim informacijo, da nekaj potrebujejo in nekoga iščejo.

Policija

Nekateri bi poklicali policijo, saj menijo, da je to najbolj zanesljivo. Na policijo bi se obrnili tudi v primerih, ko jim socialna delavka ne bi mogla pomagati. To je v skrajnih primerih.

Družinski člani

Če bi se nasilje dogajalo med družinskimi člani, bi se obrnili na ostale družinske člane in težavo reševali znotraj družine, saj so med seboj dobro povezani in si pomagajo. Nekateri se v vseh primerih obrnejo na otroke, jim povedo, kako se počutijo, in se pogovorijo. V primerih, ko gre za težave z otroki, pa razmislijo sami pri sebi. Nekateri namreč menijo, da je o stvari, ki teži človeka, boljše čim manj govoriti.

Sostanovalka

Ena izmed vprašanih se obrne tudi na sostanovalko.

4.2.4 Pomoč socialne delavke

Življenje v domu

Stanovalci menijo, da je prednost tega, da živiš v domu, ta, da je vedno prisotna socialna delavka, na katero se lahko obrneš, ko potrebuješ pomoč. Če posameznik živi izven doma, te možnosti nima.

Oblike pomoči

Glede pomoči, ki si je stanovalci želijo, so različno odgovarjali. Želijo si, da ukrepa. Nekateri so izrazili, da bi radi, da se pogovori s povzročiteljem, saj je avtoriteta in naj bi jo poslušal. To bi umirilo njegovo početje. Nekateri si želijo tudi, da se pogovori z njimi in jim svetuje. Za nekatere bi bil dovolj en pogovor. *»Zame bi bil dovolj en pogovor. Pač sam pri sebi razmisliš, daš ven iz sebe, nato pa ne bi več pogreval«* (STF13). Nekateri pa bi želeli bolj dolgotrajno sodelovanje. Želeli bi si, da jim pomaga urediti odnos z osebo, ki je povzročila zlorabo. Nekateri bi želeli le informacije, kaj lahko storijo. Pomembno se jim zdi, da jih zavaruje pred povzročiteljem in olajša njihove psihične težave, ki bi nastale ob nasilju. *»Kot strokovnjakinja bi mi morala pomagati, da lažje prebrodim stisko, ki bi nastala ob tem«* (STH16). Socialna delavka mora stanovalce zaščititi, samo pogovor ne bi bil dovolj.

Vloga socialne delavke

Stanovalci menijo, da je socialna delavka tista, ki je vedno prisotna in dovolj strokovna. Prevzema odgovornost za stanovalce in se povezuje z drugimi kadri. *»Pa zdi se mi, da socialna delavka potem določene obveznosti preda drugim puncam, ki so tu*

zaposlene. Saj imajo kolegije in si tam izmenjajo vse informacije. To je v redu, da so vsi informirani» (STB22).

4.2.5 Odnos s socialno delavko

Dober odnos

Stanovalci imajo s socialno delavko dober odnos. Z njo največkrat prihajajo v stik pri formalnih zadevah, kot so informiranje pred sprejemom, sprejem, izdelava osebnega dokumenta, ureditev oprostitev plačila socialnovarstvene storitve in pomaga pri oddaji volilnih glasov. Pomaga se jim vključiti v novo okolje in jim da informacije o življenju v domu.

Stik s socialno delavko

Nekateri imajo s socialno delavko malo stika, ker menijo, da je ne potrebujejo. Nekateri stanovalci so dali pooblastilo svojim otrokom in oni v večji meri sodelujejo s socialno delavko, drugi pa nimajo stika, ker sami pri sebi predelajo stvari in ne potrebujejo pomoči. Nekateri pravijo, da imajo s socialno delavko zgolj bežen stik in si želijo, da ne bi bil tako formalen. Nekaj se jih na socialno delavko obrača, ko imajo problem, vprašanja ali pa so s čim nezadovoljni. Raje vprašajo socialno delavko, kot da sami rešujejo težave. Socialna delavka jim svetuje, kaj naj storijo, in pomaga rešiti situacijo. *»Vedno se rad obrnem na socialno delavko, tudi če imam kakšen problem. Ona me posluša in mi pomaga rešiti težavo. Da mi veliko informacij« (STD23).* Nanjo bi se obrnili, ko bi potrebovali kakšno informacijo in za urejanje tako formalnih zadev kot osebnih stisk. Vedo namreč, da ima informacije in jih lahko poveže z drugimi kadri. K njej bi se zatekli, ko bi imeli osebne težave in bi si želeli, da jim kdo pomaga. Tudi v drugih težavah bi se obrnili nanjo, saj je socialna služba temu tudi namenjena.

Na socialno delavko se ne obračajo bodisi zato, ker nimajo osebnih stisk ali pa imajo družinske člane, s katerimi imajo dobre odnose in socialne delavke ne potrebujejo. *»Jaz živim s svojo ženo in o osebnih stvareh govoriva samo med sabo in samo s svojimi otroki (STE21). Drugo je, če si sam, potrebuješ nekoga za pogovor. V takem primeru bi najverjetneje se obrnil na socialno delavko« (STE22).* Večina stanovalcev, ki imajo dober odnos s svojimi družinskimi člani, se obrača nanje. Odnos s socialno delavko pa opisujejo kot pozitiven, saj se poznajo in pozdravijo na hodniku. Več ne potrebujejo.

Poznajo njeno vlogo

Tudi če s socialno delavko nimajo posebnega odnosa, vedo, kakšna je njena funkcija in v katerih primerih se lahko obrnejo nanjo. Želijo si, da je pripravljena prisluhniti in sodelovati, če bodo naleteli na situacijo, ko bodo potrebovali njeno pomoč. V tem primeru si želijo tudi, da bi jih dobro poznala. Posledično se jim zdi dobro, da bi imeli bolj pogost stik, ki ne bi bil tako formalen.

Pogovorna skupina

Nekatere stanovalke se udeležujejo pogovorne skupine, ki jo vodi socialna delavka. *»Mi je pa fajn, ko imamo pogovorno skupino, ki jo vodi socialna delavka, saj se tam pogovarjamo, si izmenjujemo mnenja«* (STA28).

Želja po pogostejšem stiku

Stanovalci bi si želeli s socialno delavko več stika, vsaj enkrat na dva tedna. Informirala bi jih o dogajanju v domu in drugih stvareh. *»Imeti bi morali več kontakta. Je pa dobro, da bi prišla v sobo, da bi videla, kaj se tudi v sobi dogaja. Da sama vidi situacijo, ker v pisarni je to drugače«* (STB20).

4.2.6 Pogostost nasilja

Informacije iz medijev

Po televiziji in v časopisih stanovalci zaznajo, da je nasilje nad starimi pogost pojav. Vzrok za to so nizke pokojnine in odvisnost od otrok. *»Je pa res, da so starejši odvisni od svojih otrok, imajo nizke pokojnine. In otroci se zato izživljajo nad njimi, jim dajo vedeti, da se žrtvujejo zaradi skrbi zanje«* (STA31).

Pogovor s sostanovalci

Stanovalci o nasilju nad drugimi stanovalci niso nič slišali. O osebnih stvareh se namreč ne pogovarjajo. *»Vsak svoje probleme premleva in se ne bi s tujimi ukvarjal. Vsak si tudi ustvari fasado in noče razglablјati o svojih problemih«* (STF21). Nekateri menijo, da je boljše, da nič ne veš o problemih drugih, saj s tem le obremenjuješ sebe. Nekateri stanovalci nasilja ne opazijo, ker se izogibajo družbi, s katero bi lahko prišli v konflikte.

Nestrpnost

Bolj pogosto kot nasilje se dogaja nestrpnost med stanovalci. Stanovalci oblikujejo kroge, znotraj katerih se družijo in se pogosto tudi žalijo med sabo.

Želja po prijateljskih vezeh

Nekateri stanovalci si želijo, da bi se v domu spletla tudi kakšna prijateljska vez. To namreč ni pogost pojav. Pogosto se družijo z ljudmi na aktivnostih, ampak med njimi ni vzpostavljenega zaupanja. Pogrešajo, da bi si tam našli prijatelje.

5 Razprava

5.1 Definicija nasilja z vidika osebne vrednosti ljudi

V raziskavi me je zanimalo, kako si stanovalci in socialne delavke razlagajo nasilje in kako so oblikovane njihove definicije nasilja. Odkrila sem, da imajo podobna mnenja, Menijo, da vsak nasilje definira po svoje, da je definicija pri vsakem posamezniku drugačna, saj ima vsak svoja merila. Rdeča nit vseh definicij pa je, da gre za negativno dejanje, ki se ga stori drugi osebi proti njeni volji. Socialne delavke, ki so bile vključene v raziskavo, so mnenja, da je nasilje težko opredeliti. Na splošno menijo, da je nasilje vsako dejanje, ki ga ena oseba počne nad drugim proti njegovi volji. Nasilje so opisale tudi kot neprijeten dogodek, ki se pojavlja vse pogostejše in postane prevladujoč v odnosu. Prav tako je nasilje vsako izsiljevanje in laganje ter vsiljevanje stvari, ki jih posameznik noče. Stanovalci so pri definiciji nasilja dodali še povzročanje kakršne koli bolečine, škodovanje in neizpolnjevanje želja. Je tudi način, da človeka prizadeneš. Socialne delavke pravijo, da je težko točno opredeliti vsako nasilje, saj ga vsak posameznik drugače dojema in opredeljuje. Nekateri uporabniki določene situacije opredeljujejo in dojemajo kot nasilje, drugi pa ne. Ravno zato je treba prisluhniti vsakemu posamezniku in ugotoviti, na kakšen način sam zaznava določene dogodke in kakšne so njihove potrebe. Tu socialne delavke uporabljajo pomemben element delovnega odnosa, in sicer instrumentalno definicijo problema. Uporabnik namreč v proces pomoči vstopi s svojo definicijo problema in doda svojo perspektivo (Čačinovič Vogrinčič, 2006). Tu se uporablja tudi etiko udeležенosti, ki omogoča, da ni socialni delavec tisti, ki ve, kaj je za uporabnika najboljše, ampak skupaj sodelujeta, raziskujeta in iščeta možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič, 2006). Socialne delavke menijo, da nasilje v domovih ni tako pogost pojav. V največji meri se pojavlja psihično nasilje, predvsem fizična izsiljevanja, povezana z denarjem.

Psihično nasilje je odvisno od tega, kako ga vsak posameznik zaznava in definira. V primerih psihičnega nasilja moramo razmisliti sami pri sebi, kaj smatramo za nasilje in kaj ne. Lažje je prepoznati fizično kot psihično nasilje.

5.2 Vrste nasilja

Socialne delavke ugotavljajo, da se v domovih pojavljajo vse vrste nasilja, konkretno so naštele psihološko, telesno, finančno in spolno nasilje. Filipčič (2002), Pentek (2005) in

Hvalilč Touzery (2005) v svoji literaturi navajajo navedene vrste nasilja, dodajajo pa še zanemarjanje, samozanemarjanje in medicinsko zlorabo. Ker je bivanje v domu drugače oblikovano kot življenje doma, je velika možnost, da določenih vrst nasilja niso omenile, ker v domu niso pogost pojav. Je pa treba imeti znanje o obstoju vseh vrst nasilja, saj smo le tako lahko pozorni na znake, ki kažejo na pojav nasilja, kar nam omogoča, da ga sploh odkrijemo.

Izmed vrst nasilja, ki jih omenjajo Filipčič (2002), Pentek (2005) in Hvalilč Touzery (2005), so stanovalci navedli le duševno in fizično zlorabo, le nekaj pa jih je omenilo tudi ekonomsko zlorabo. Duševno zlorabo so opredelili kot kreganje in slabo razumevanje v družini, poniževanje in žalitve. Fizično nasilje opredeljujejo kot udarce in povzročanje bolečine. Ekonomska zloraba je prilastitev denarja ali premoženja drugega človeka. Menim, da bi jih bilo treba ozavešiti o preostalih oblikah zlorab in jim tako omogočili, da jih lažje prepoznajo pri sebi ali pri drugih ljudeh. So pa navedli dodatne vrste nasilja, in sicer omejitev svobode ter hrup s strani drugih stanovalcev. Zelo pomembno se jim zdi, da imajo svoj prostor in zasebnost. Te vrste nasilja so posledice samega načina organizacije ustanove.

5.2.1 Ekonomska zloraba

V domovih se zelo pogosto dogaja ekonomsko nasilje, tj. da nekdo odvzema prihranke in prihodke ter prodaja nepremičnine brez pooblastila človeka, ki ima to v lasti (Filipčič, 2002). Ekonomsko nasilje pomeni tudi izkoriščanje skrbništva, siljenje v podpisovanje raznih dokumentov in ponarejanje podpisa (Pentek, 2005). Socialne delavke se srečujejo s primeri, ko ljudje, ki niso ožji družinski člani, začnejo pogosteje hoditi na obiske, z namenom da bodo po smrti stanovalca deležni njegove dediščine. Po Zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004) so otroci dolžni poskrbeti za svoje starše, kar pomeni, da morajo doplačevati tudi razliko višine oskrbe, ki je stanovalec sam ne more plačati. Pojavijo se primeri, ko otroci tega ne plačujejo oziroma celo izpraznijo bančni račun. Takšne zlorabe se pojavljajo tudi v primerih, ko so svojci ali tretje osebe pooblašcene na stanovalčevem bančnem računu ali so skrbniki za urejanje finančnih zadev, se sklenejo darilne pogodbe z dolžnostjo preživljanja ali pa se dogovorijo, da bodo finančno poskrbeli za stanovalca v zameno za prepis nepremičnine. Pojavljajo se tudi primeri, ko se otroci še živih staršev kregajo za premoženje, ki ga bodo pridobili v procesu dedovanja.

5.2.2 Duševna zloraba

Pogosto zaznana vrsta nasilja v domu je tudi duševna zloraba. Filipčič (2002) duševno zlorabo opredeljuje kot poniževanje, žaljenje, grožnje, verbalno napadanje, preprečevanje stikov z drugimi osebami in opravljanja vsakodnevnih aktivnosti ter odnos do starega očeta, kot da je otrok. Kogoj (2000) pravi, da je duševna zloraba obravnavanje starih ljudi kot nesamostojnih oseb, odločanje in dogovarjanje v njihovem imenu, nespoštljiva komunikacija, kot so skakanje v besedo ter prekinjanje in dokončevanje njihovih stavkov. Socialne delavke menijo, da je psihično nasilje težko dokazati. Pogosto se srečujejo s primeri, ko svojci stanovalce omejujejo ali pa se do njih obnašajo kot do otrok. Duševna zloraba se lahko pojavi že pred samim sprejemom v dom. Svojci nemalokrat podpišejo vlogo za sprejem v institucionalno varstvo namesto bodočega stanovalca ali mu celo prikrivajo, da gre v dom, in iščejo razne izgovore, kam gre in kje se nahaja. Velikokrat uporabljajo laž, da se nahaja na rehabilitaciji in se bo kasneje vrnil domov. Povod za duševno zlorabo je lahko tudi denar, saj se zgodi, da svojci nočejo, da star človek stanuje v enoposteljni sobi, saj niso pripravljeni plačati višje cene. Iz istega razloga jih selijo tudi v cenejše domove, čeprav si tega ne želijo. Flaker (1998) pravi, da si posameznik v domu težko postavi meje in s tem zavaruje svojo zasebnost. Mnoge stvari počne pred drugimi in se mora hkrati prilagajati ustaljenemu urniku ustanove. Če se mu odreče še to željo po enoposteljni sobi, čeprav je to mogoče, se mu še dodatno onemogoči varovanje zasebnosti. Zasebnost in svoj prostor se zdita pomembna tudi stanovalcem. Tisti, ki so v enoposteljnih sobah, so srečni, da imajo svoj prostor in mir. Ramovš (2003) pravi, da mora imeti človek zavarovano intimnost na treh področjih, in sicer svoj varen osebni prostor na materialnem področju, svoje osebno doživljanje in zavest o sebi na osebnem področju in varno komunikacijo z drugimi na področju medčloveškega sožitja. Staremu človeku njegovo stanovanje in okolica pomenita veliko, sta skoraj del njega. Ob preselitvi v bolnišnico ali dom pa izguba intimnega prostora pomeni šok. Flaker in sodelavci (2008) menijo, da je zasebnost pomembna vrednota, ki pa je v institucijah pogosto zmanjšana. Ena izmed značilnosti je ta, da imamo, ko ga želimo. Je tudi pogoj za uresničevanje intimnih želja. Prilagajati morajo svoje dejavnosti, denimo se skupaj dogovarjati, kateri program na televiziji bodo gledali. Zasebnost pa je tudi pogoj za stike z drugimi. Potrebujemo jo namreč, ko uporabljamo telefon in internet.

Pogost pojav, ki ga lahko štejemo k duševni zlorabi, je tudi, ko se otroci kregajo za premoženje svojih še živih staršev. Pojavljajo se tudi spori glede financ ali skrbništva. To

starše vznemirja. Pojavlja se maltretiranje stanovalcev na razne načine. Zlorabe pa so pogosto deležni tudi ljudje z demenco. Ti ljudje namreč ne razumejo vsega, zato jih želijo svojci izkoristiti, recimo s podpisovanjem dokumentov, ki jih ne razumejo. Milošević Arnold (2006) pravi, da ljudje z demenco v poznejših fazah niso več zmožni izraziti svojih želja in interesov, kar pomeni, da lahko postanejo žrtve zlorab. Do verbalnega nasilja, kot sta vpitje in žaljenje, pa prihaja tudi med sostanovalci. To je posledica bivanja v isti sobi in drugačnega načina življenja in sporov med zakonci.

5.2.3 Fizično nasilje

Fizično nasilje socialne delavke opažajo med zakonci, ki v domu živijo skupaj. To je navadno v obliki udarcev. Svojci pa stanovalce tudi silijo v stvari, ki jih nočejo, na primer v hojo, čeprav je ne zmorejo, ali pa jim vsiljujejo hrano, čeprav jo zavračajo.

5.2.4 Zanemarjanje

Zanemarjanje se v večji meri pojavlja v domačem okolju, saj v domu za stare zaposleni poskrbijo za stanovalce in s tem primerne pogoje za bivanje. Vseeno pa socialne delavke zaznavajo zanemarjanje takrat, ko svojci stanovalce odpeljejo domov ali kam drugam izven doma in v tem času ne poskrbijo dovolj dobro za njih. Ob podaji prošnje in dogovoru glede sprejema ugotavljajo, da prihaja do zanemarjanja v tej obliki, ko uporabnikom ne omogočajo primerne oskrbe. To bi namreč lahko nudil dom za stare, vendar se nekaterim svojcem ta vrsta oskrbe zdi predraga in raje za njih doma skrbijo sami, čeprav ne morejo nuditi zadostne oskrbe.

5.3 Odkrivanje nasilja

Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, menijo, da je v domu za stare nasilje lažje prepoznati kot doma, saj je tam vedno prisotna kakšna tretja oseba, bodisi sostanovalec ali zaposlen, ki lahko zazna pojav nasilja. V domačem okolju pa tretje osebe redkeje pridejo na obisk in težje opazijo težave v odnosih uporabnika z drugimi osebami, ki so mogoče nasilne. Različni kadri si med seboj izmenjajo opažanja, ki jih zaznajo pri svojem delu. Negovalke lahko nasilje prepoznajo po modricah, ki jih opazijo na telesu stanovalcev ob preoblačenju in opravljanju osebne higiene. Hvalič Touzery (2005) pravi,

da lahko fizično nasilje prepoznamo, ko opazimo, da ima oseba težave z gibanjem, je zmedena in se drugače obnaša, je opraskana ali pa ima zlomljene kosti ali očala. Prav tako lahko osebje na oddelkih zazna psihično nasilje, ko slišijo vpitje ali druge verbalne žalitve. V domovih za stare ima osebje na oddelkih več stika s stanovalci, kot ga ima socialna delavka, in lažje opazuje njihove dnevne aktivnosti, odnose z drugimi in razpoloženje. Prav zato se mi zdi pomembno, da se tudi druge kadre, ki vsakodnevno prihajajo v stik s stanovalci, izobraži o nasilju in prepoznavanju znakov zlorab. Na ta način se poveča možnost za odkrivanje nasilja in posledično hitrejša in uspešnejša reševanje nasilja in drugih težav, ki se jih lahko zazna ob vsakodnevnem stiku s stanovalci.

Socialne delavke v domu o nasilju izvedo tudi prek centrov za socialno delo, ko ti pošljejo priporočilo za nujen sprejem zaradi nasilja in v njem opišejo življenjske okoliščine uporabnika. Odnose in dinamiko med družinskimi člani lahko na centrih za socialno delo opazijo skozi postopke in naloge, ki jih izvajajo. Denimo, ko kdo izmed oseb, ki so v sorodstvenem ali drugem razmerju, izpodbija skrbništvo.

Nekateri stanovalci sami stopijo do socialne delavke in ji povedo o svojih težavah, najpogosteje v primerih ekonomske zlorabe. Pomembno se mi zdi, da socialna delavka že na začetku s stanovalci vzpostavi dober delovni odnos, saj na njem temelji vse nadaljnje sodelovanje med njimi. Vzpostaviti mora zaupen odnos, da se bodo lahko stanovalci nanjo obračali tudi v najtežjih trenutkih in bodo vedeli, kje lahko poiščejo in dobijo pomoč. Naloga socialne delavke je namreč, da pozna vsakega stanovalca in zaznava spremembe v počutju, nezadovoljstvo in prepoznava njegove želje (Milošević Arnold, 2003).

Soustvarjanje pomoči se ne more zgoditi, če socialni delavec ne zagotovi spoštljivega sodelovanja in uporabnike dojema kot eksperte iz izkušenj (Čaćinović Vogrinčič, 2010).

Nasilje so socialne delavke zaznale tudi na podlagi spremembe v vedenju stanovalca. Menijo, da ljudje, ki doživijo nasilje, spremenijo svoj zunanji videz, ne urejajo se več. Niso več tako družabni, saj imajo občutek, da so manjvredni. Skozi spremembe v vedenju lahko zaznamo predvsem duševno zlorabo. Hvalič Touzery (2009) navaja kot posledice duševne zlorabe strah, stres, depresijo, apatijo, neodločnost, nespečnost, nizko samospoštovanje in poslabšanje že obstoječih duševnih bolezni. Predvsem pri psihičnem nasilju je pomembno, da poznamo znake, saj je manj očitno in ga je težje prepoznati kot denimo fizično nasilje. Socialna delavka je tista, ki naj bi prepoznavala vse spremembe, ki se dogajajo pri človeku, vendar ji velikokrat zmanjka časa, da bi se vsakodnevno posvečala vsem stanovalcem. Zato je pomembno, da z njo sodelujejo službe, ki stanovalce spremljajo na vsakodnevni ravni, bodisi pri osebni negi ali drugih pristočasnih aktivnostih.

Socialna delavka v domu ima pomembno vlogo tudi ob sprejemu stanovalca. Pred prihodom v dom socialna delavka zbere podatke o življenjskem svetu uporabnika in razlogih za odhod v dom. V kontakt vstopi tudi s svojci ali pa bodočega stanovalca celo obišče na domu (Milošević Arnold, 2003). Ko bodoči stanovalci pridejo v stik s socialno delavko, se pogosto odprejo in pripovedujejo o tem, kako živijo in kakšno pomoč potrebujejo, pogosto pa se ob tem odprejo tudi teme, ki kažejo na nasilje ali druge stiske. Ob sprejemu lahko socialna delavka opazuje tudi dinamiko med družinskimi člani, ki ji lahko veliko pove o odnosih in morebitnih zlorabah. Zaznajo lahko, da je odhod v dom želja svojcev in ne stanovalca ali pa se svojci prepirajo zaradi plačila doma. Kogoj (2000) pravi, da lahko iz odnosov med družinskimi člani ugotovimo, če svojci stare ljudi obravnavajo kot nesamostojne, o pomembnih zadevah odločajo namesto njih, jih prekinjajo, ko govorijo, jim skačejo v besedo in se dogovarjajo v njihovem imenu. O teh stvareh nam svojci sami ne bodo povedali, lahko pa jih opazimo skozi družinsko dinamiko. V raziskavi so nekatere socialne delavke povedale, da se ne poglobljajo preveč v družinske zadeve stanovalca, ker k njim pridejo po pomoč zaradi drugih stvari. Sama pa menim, da mora vsaka socialna delavka upoštevati vse tiste stvari, ki vplivajo na kakovost življenja stanovalca v domu, tudi njegovo družinsko življenje, če tu čuti stisko in si želi pomoči. Socialne delavke so pogosto izrazile stisko, da imajo preveč birokratskega dela, ki jim onemogoča zadosten osebni stik s stanovalci. Tudi to, da lahko bodoči stanovalci vloge pošiljajo po različnih medijih, onemogoča osebni stik, je pa ta zagotovljen ob samem sprejemu v dom.

O težavah, ki jih stanovalci doživljajo, si pogosto povedo tudi med sabo ali pa o odnosih s svojci povedo drugi svojci. Včasih tudi svojci sami povedo socialni delavki, ko predstavijo, kaj sami počnejo ali nameravajo storiti, in socialna delavka zazna, da gre za znake, ki kažejo na morebitno prisotnost nasilja.

5.4 Ravnanje

Socialne delavke so na vprašanje o ravnanjih ob zaznavi nasilja podale splošne odgovore. Navedle so le načelne odzive in ravnanja, niso pa utemeljile na kakšen način sodelujejo in kako konkretno delujejo v procesih pomoči. Socialne delavke so mnenja, da je nasilje kompleksen proces. Ko zaznajo nasilje, se najprej pogovorijo s stanovalci, pri tem pa upoštevajo njihovo razlago in želje. Nato se pogovorijo še s svojci, če je potrebno, se obrnejo tudi na center za socialno delo in socialna delavka od tam včasih pride na

pogovor s stanovalcem. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008) nalaga centru za socialno delo naloge, ki jih je dolžan narediti, kar pomeni, da se morajo ob vsakem obvestilu o nasilju odzvati in opraviti naloge, določene z zakonom, ki nalaga, da je treba zaščititi žrtev na podlagi njene ogroženosti in zaščititi njene koristi ter zagotoviti spoštovanje njene integritete. Center za socialno delo odpravi neposredno ogroženost in poskrbi za varnost žrtve, odpravi vzroke in okoliščine, v katerih se dogaja nasilje. Socialne delavke so tu omenile, da pride strokovna delavka s centra na pogovor s stanovalcem, niso pa navedle, kaj konkretno je vsebina pogovora in kako poteka nadaljnje sodelovanje. Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (2018), navaja, kaj vse mora socialna delavka s centra storiti, kar je pomembno za samo obravnavo nasilja. Socialna delavka prouči okoliščine nasilja in pridobi informacije, če je bila žrtev že obravnavana znotraj centra za socialno delo. Z žrtvijo izdelajo načrt krepitev moči in se dogovorijo za naslednje korake. Skupaj z žrtvijo ugotavljajo resnost grožnje, stopnjo nevarnosti in ukrepe za zmanjšanje tveganja. Izdelajo tudi strokovno oceno stopnje ogroženosti, ki temelji na vedenju povzročitelja, podporne mreže žrtve, njenih prepričanj ter njenega psihičnega in fizičnega stanja. Žrtve se tudi napoti v programe, ki pomagajo reševati njene stiske. Povzročitelju se nudi strokovna pomoč in vključitev v programe. Iz odgovorov ni razvidno, če se socialne delavke iz doma ne obračajo v tolikšni meri na center za socialno delo, ko zaznajo nasilje, ali pa zgolj niso informirane, kakšne so naloge centra za socialno delo in kako poteka obravnava. Glede na to, da socialna delavka na centru za socialno delo naredi načrt za žrtev in povzročitelja, bi bilo smiselno, da se v načrt vključi tudi socialna delavka v domu, saj lahko osebi, ki je žrtev, nudi pomoč in podporo. Na center za socialno delo se obrnejo v tistih primerih, ko nasilje zaznajo že ob sprejemu, in se pozanimajo, če so bili že obravnavani na centru.

Najpomembnejše je, da se na prvo mesto postavi stanovalca. Svoji velikokrat pridejo z različnimi zgodbami, ki pa so pogosto izključujoče, saj se njihove želje pogosto razlikujejo od želja stanovalcev. Vedno pa je treba delati v korist stanovalcev in prisluhniti njihovim željam in potrebam. Ko se socialne delavke odločajo, kako bodo ravnale, upoštevajo razlago nasilja, ki jo imajo stanovalci in glede na to izhodišče, lahko sklepamo, da pri delu upoštevajo načelo instrumentalne definicije problema, ki vsakemu uporabniku omogoči, da v proces pomoči vstopi s svojo definicijo in pogleda na situacijo (Čačinovič Vogrinčič, 2006). V socialnem delu je pomembno tudi, da se v odnosu pomoči gradi zaupanje. Ljudje namreč ne zaupajo nekomu le zaradi tega, ker je socialni delavec, ampak zato, ker ima vzpostavljen odnos, kjer vlada zaupanje. Potrebno je zagotoviti dovolj časa

za reševanje problema, kar vključuje tako čas za pogovor, kot čas za izvajanje načrtovanih aktivnosti. Pri tem so socialne delavke zaradi normativnih ovir, kot so premalo zaposlenih organizacija dela, preveč dela z obrazci, prevzemanje številnih opravil in krčenje časovnega okvira za opravljanje nalog. Pomembnost zaupanja poudarjajo tudi stanovalci, ki si želijo, da bi imeli s socialno delavko bolj redne stike, ki bi omogočili manj formalen odnos. Ramovš (2003) pravi, da je zaupnost še posebno pomembna v odnosu z ranljivimi ljudmi. Za ljudi je značilno, da svoje izkušnje sporočamo drugim, ko je to smiselno zanj in za druge in na način, ki je smiseln zanj in druge. So pa tudi izkušnje, ki morajo ostati skrivnost. Poznamo tri kroge zaupnosti, in sicer zunanji, srednji in notranji krog zaupnosti. Zunanji krog je tisto, kar človek lahko vedno sporoča in zaupa vsaki osebi. To so splošna, neosebna spoznanja in izkušnje, ki jih vsak dan rabimo. V srednji krog spadajo spoznanja, čustva in doživetja, ki se navezujejo na posameznikove življenjske vrednote. V notranji krog zaupnosti pa spadajo izkušnje, ki so osebne. Sem sodijo nejasna spoznanja, ki še niso verodostojna ali pa jih človek ne zna pojasniti drugemu. Sem spadajo tudi negativne vsebine, ki jih je človek doživel. Človek jih zaupa v zelo zaupnem odnosu spovedniku, terapevtu ali pa neznanemu tujcu. Čačinovič Vogrinčič (2010) pravi, da delovni odnos vzpostavi in ohrani proces pomoči, socialni delavec in uporabnik v njem soustvarjata želene izide. Pri tem je treba upoštevati koncepte socialnega dela in pa elemente delovnega odnosa. Tudi stanovalci zaupanje definirajo kot pomemben dejavnik, saj o svojih težavah spregovorijo osebam, ki jim zaupajo. Nekateri tega ne najdejo pri svojih prijateljih ali družinskih članih, zato je pomembno, da socialna delavka gradi na odnosu. Nekateri stanovalci namreč s socialno delavko nimajo pogostega stika in posledično med njimi ni vzpostavljenega odnosa, ki bi omogočil, da se v osebnih stiskah stanovalci obrnejo nanjo. Ti stanovalci bi si želeli več rednega srečevanja s socialno delavko. Ko bi jo potrebovali, bi želeli, da jim je pripravljena prisluhniti in pomagati. Pomembno je, da jih dobro pozna, za kar je potreben pogost stik, ki ni tako formalen.

Socialne delavke so opisale konkretne primere družinskega nasilja, s katerimi so se srečale pri svojem delu v domu. Največkrat so se srečale z ekonomskim nasiljem, fizičnim nasiljem, psihičnim nasiljem in zanemarjanjem. Ob ekonomskem nasilju socialne delavke najprej preverijo, kako stanovalec razume situacijo, ob tem pa upoštevajo, da je veliko starih ljudi navajenih, da imajo pri sebi veliko denarja. Trenutno pa morajo plačevati stroške bivanja v domu, kar pomeni, da jim ostane le malo denarja. Tako preverijo, če svojci stanovalcu res ne dajo nič denarja ali pa so za to krive trenutne okoliščine. Skupaj s

stanovalci raziskujejo tudi tako, da jim pomagajo najti denar, ki so ga morebiti založili, ali preverijo, kaj se dogaja na njihovem bančnem računu. O situaciji se pogovorijo s svojci in skupaj iščejo možne rešitve. Ena takšnih je, da v domski kavarni odprejo račun, kjer si stanovalec lahko privošči pijačo, svojci pa ta račun poravnajo. V nekaterih primerih se obrnejo tudi na center za socialno delo, da uredijo skrbništvo ali oprostitev plačila socialnovarstvenih storitev. Stanovalce pa zaščitijo tudi na takšen način, da pokojnino preusmerijo na dom za stare. Pogovorijo se tudi s stanovalci in jih informirajo, na primer o tem, da denarja niso nikomur dolžni dajati proti lastni volji. Pogovorijo se o možnih rešitvah. Zaposleni v domu ne morejo nikomur omejiti obiskov, ima pa vsak stanovalec pravico, da si koga ne želi k sebi. Zaposleni si med seboj povedo, katera oseba ni zaželena, in jo poskušajo zadržati. Vodi se tudi evidenca obiskov v primerih, ko gre za sum zlorabe. Ta jim pomaga pri tem, da ugotovijo, če do zlorabe res prihaja.

V primerih fizičnega nasilja med zakonci se socialne delavke z osebami pogovorijo. Povedo jim, da nasilje ni primerno, tudi če ga oseba na drugi strani tolerira. Nekatere so omenile, da se pogovorijo tudi s povzročiteljem nasilja. Skupaj z njimi ugotavljajo, kako bi lahko v tistem trenutku sprostili čustva, našli alternativo nasilju. O nasilju med zakoncema v nekaterih primerih obvestijo tudi njihove svojce. V takšnih primerih je rešitev ta, da zakonca, ki je žrtev nasilja, preselijo v drugo sobo. Policijo kličejo le, če je to želja stanovalca. Tudi če se nasilje dogaja s strani drugi svojcev, se z njimi pogovorijo. Največkrat jim je treba razložiti, da je pomembno upoštevanje želja stanovalcev in da se v starosti sposobnosti ljudi spreminjajo in jih ni smiselno siliti v stvari, ki jih ne zmorejo.

Pojavljajo se tudi primeri, ko svojci stanovalce odpeljejo iz doma in tisti čas pozabijo na njih, jih zanemarjajo. V teh primerih socialne delavke o situaciji seznanijo zaposlene in ostale družinske člane ter preprečijo, da bi ta sorodnik stanovalca vzel iz doma.

V primerih psihičnega nasilja socialne delavke najprej preverijo, če izpovedi stanovalcev niso posledica raznih psihičnih bolezni, ki povzročajo prisluhe ali privide. Socialne delavke se o psihičnem nasilju pogovorijo s svojci, jim povedo, da njihova vedenja niso primerna, pogovorijo pa se tudi s stanovalci in upoštevajo njihove želje. Socialne delavke v nobenem primeru ne navajajo, da s stanovalci dolgoročno sodelujejo in izdelujejo načrte pomoči.

Veliko stanovalcev, ki so doživeli nasilje, je obravnavanih pri psihiatrijni. Nekatere socialne delavke menijo, da je to dobra pomoč, druge pa menijo, da psihiatrinja opravi le nujen pregled in predpiše zdravila, kar stanovalcu ne pomaga pri duševni stiski. Eden

izmed načinov dela, ki se jih poslužujejo delavci v domu, so družinski sestanki. Glede njihove uporabe v primerih nasilja imajo socialne delavke različna mnenja. Nekatere jih uporabljajo predvsem v primerih ekonomske in duševne zlorabe. Drugim pa se to ne zdi dobra metoda, saj se v primerih nasilja ni smiselno pogajati, ampak je treba nasilje odrezati.

Socialne delavke so v intervjujih izpostavile tudi temo značilnosti tretje generacije in upoštevanje okoliščin, v katerih posamezniki živijo. Socialne delavke so pri raziskovanju in ravnanju vodile informacije o značilnostih tretje generacije. Pravijo, da je ena izmed značilnosti ta, da so stari ljudje navajeni varčevati in imeti pri sebi denar. To je treba upoštevati v primerih, ko se pojavi sum na ekonomsko zlorabo. Treba je upoštevati tudi njihov način življenja, saj le-ta lahko odraža njihove navade in reakcije na različne situacije, ki jih doživljajo. Stanovalci, ki stanujejo v večposteljnih sobah, imajo pogosto različne načine življenja in navade, zaradi česar pogosto pride do prepirov.

Socialne delavke ugotavljajo, da je veliko stanovalcev imelo težavno življenje in so jim takšne izkušnje pustile posledice. Kažejo se v nihanjih razpoloženja in burnih reakcijah. To je treba upoštevati, ko obravnavamo nasilje. Socialne delavke so tudi mnenja, da nasilje izhaja iz prvotne družine. Filipčič (2002) pravi, da so povzročitelji lahko nasilje doživljali v primarnih družinah in se kasneje maščujejo svojim nasilnim staršem.

Pri svojem delu socialne delavke navajajo tudi pomanjkljivosti. Izpostavile so, da je nasilje kompleksna stvar in pri reševanju ni hitrih rešitev, ampak se dela majhne korake. Socialne delavke nimajo dovolj časa, da bi lahko kakovostno reševale te primere, in so stanovalci veliko prepuščeni sami sebi. Socialne delavke v intervjuju ravnanja ob zaznavi nasilja opredeljujejo splošno, jih zgolj naštevajo. Omenjajo, s kom opravijo pogovor, na koga se obračajo, ne opisujejo pa tudi ciljev pomoči. Cilji pomoči so deloma bolj razvidni iz konkretnih opisov primerov nasilja, s katerimi se srečujejo pri svojem delu. Tu je mogoče razbrati razlike v postopkih raziskovanja nasilja in samem reševanju. Pri ekonomskem nasilju socialne delavke hitro prepoznajo, da gre za nasilje in imajo razdelane rešitve, kako zaščititi stanovalce. Pri drugih oblikah, kot so fizično in psihično nasilje, pa njihova ravnanja niso tako opredeljena. Pogovorijo se z osebami, ki so žrtve nasilja, in osebami, ki so povzročile nasilje, ampak o tem nimajo razdelanih vsebin ali ciljev pogovora. Omenjajo le splošno upoštevanje želja stanovalcev, usmerjanje k alternativnih odzivom, ki nadomestijo nasilna dejanja in osebami, ki povzročajo nasilje povedo, da je to kaznivo dejanje. Ne govorijo o tem kakšen pristop imajo in na kakšen način se približajo

stanovalcem, kakšna je vsebina pogovorov, na kakšen način uporabljajo metode in načela socialnega dela in kakšen je cilj njihovega sodelovanja s stanovalci in osebami, ki so povzročile nasilje.

Stanovalci bi se ob srečanju z zlorabo različno odzvali. Nekateri bi se želeli odmakniti od situacije in prekiniti odnos s povzročiteljem, nekateri pa se ne morejo umakniti, denimo zaradi finančne nestabilnosti ali fizične oziroma psihične nezmožnosti. O dogodkih bi se pogovorili z družinskimi člani ali pa bi o dogodkih razmislili sami pri sebi. Pomoč pri drugih osebah bi poiskali, ko bi bilo res hudo, in sicer pri vseh oblikah nasilja. Vsi pa bi se obrnili na socialno delavko. Pri nasilju pa se lahko zgodi, da ga opravičujemo.

Stanovalci ob pojavu nasilja ne potrebujejo le pogovora, ampak zaščito. Zavarovati jih je treba pred povzročiteljem in lajšati njihove psihične posledice. Potrebe vsakega posameznika pa so specifične. Nekaterim se zdi pomembno, da se socialna delavka pogovori s povzročiteljem, saj naj bi jo le-ta poslušal in zmanjšal oziroma prenehal s svojimi dejanji. Pomemben pa je tudi sam pogovor s stanovalci. Nekateri bi želeli le informacije, kaj lahko storijo, nekateri le en pogovor, drugim pa se zdi smiselno dolgotrajnejše sodelovanje. Socialne delavke se pogovorijo s stanovalci, jim svetujejo, ampak ne navajajo dolgotrajnejšega sodelovanja ali načrtovanja le-tega. Pomembno se mi zdi, da upoštevajo želje vsakega posameznika o sodelovanju. Nobena namreč ni povedala, da pripravijo načrt za bolj dolgoročno sodelovanje oziroma da to napravijo vsaj socialne delavke s centra za socialno delo.

Stanovalci bi poiskali pomoč pri socialni delavki, če bi jim bilo nasilje naporno, če bi jih prizadelo, če bi se počutili ogroženi ali pa bi se zaradi te situacije slabo počutili. Razlog za iskanje pomoči pa bi bil tudi ponavljanje nasilja in posledično strah, da bo postalo hujše.

Stanovalci se pogosto ob osebnih problemih obračajo na svoje družinske člane. Nekateri bi se tudi v primerih, ko bi se dogajalo nasilje znotraj družine, obrnili na ostale družinske člane in tako poskusili rešiti težave. Nekateri pa o svojih težavah v družini razmislijo le sami pri sebi in o tem ne govorijo. Šadl in Hlebec (2009) pravita, da emocionalna opora zagotavlja zadovoljevanje emocionalnih potreb posameznika, kar olajša spopadanje s stresorji in omogoča boljše počutje. Vključuje empatijo, skrb, razumevanje in konkretno pomoč pri reševanju osebnih stisk. Emocionalna podpora je pomembna tudi pri starih ljudeh, saj omogoča kakovostno staranje, zadovoljstvo z življenjem in zmanjšuje depresivne simptome. Večina ljudi se po emocionalno oporo obrne na svoje družinske člane, predvsem na partnerje in otroke (*ibid.*). Glede na to, da se

nekateri pogosto obračajo na svoje družinske člane in tega ne morejo več, ko so le-ti vpleteni v zlorabo, je pomembno, da socialna delavka dobro pozna družinske odnose. Da ve, kdo se obrača v težavah na svoje bližnje in kdo te možnosti nima. Slednji potrebujejo pomoč socialne delavke.

Po pomoč bi se stanovalci obrnili tudi prek gumba SOS, ki omogoča, da zaposleni opazijo potrebo po pomoči in obiščejo stanovalce. V tem primeru je pomembno, da imajo vsi zaposleni znanje o prepoznavanju nasilja in ravnanju.

5.5 Rezultati sodelovanja med uporabniki in socialno delavko

Včasih že samo raziskovanje okoliščin privede do tega, da se povzročitelji ustrašijo in prenehajo z zlorabo. Socialne delavke so to zaznale v primerih ekonomskega nasilja, ki se je ustavilo, ko se je začelo raziskovati, kam je izginil denar. Že sam začetek obravnave nasilja in vsako ukrepanje omogočita varnost stanovalcem, tudi selitev v dom je eden izmed varovalnih dejavnikov, saj zmanjša možnost hudih oblik nasilja, največkrat fizičnega. V domu je namreč veliko osebja, ki je prisotno na oddelku in lahko kadar koli pride v sobo.

Pomembne rezultate prinese pogovor s stanovalcem. Stanovalci dobijo informacije o pravicah, ki jih imajo, in jim da moč. Skozi pogovor se izve, kakšne so želje stanovalcev, in to socialne delavke upoštevajo pri nadaljnjem delu. Pogovor stanovalcem pomaga, da se v tistem trenutku dobro počutijo, ampak v njih še vedno ostane dvom. Zato bi bilo treba s stanovalci, ki so doživeli nasilje, več delati in se ne le enkrat pogovoriti z njimi. Pogovor s svojci doprinese k temu, da dobijo informacije, ki socialnim delavkam pomagajo pri raziskovanju situacije. Posledično pa pomaga pri oblikovanju rešitev. Socialne delavke niso omenile tega, da bi s svojci delali v smislu pogovora zaradi povzročanja zlorabe, kar bi prineslo spremembe v odnosih in posledično večjo varnost stanovalcev.

Socialne delavke so povedale, da je pri delu s primeri družinskega nasilja njihov želeni izid, da si uporabniki priznajo, da gre za nasilje, in si poiščejo strokovno pomoč. Smiselno bi bilo obvarovati stanovalca in omejiti stike, dokler družinski član, ki povzroča nasilje, ne reši svojih stisk. Socialne delavke bi morale tu nadgraditi svojo vlogo ter uporabnikom pomagati in jih spodbujati, da si poiščejo pomoč.

5.6 Metode socialnega dela

Socialne delavke pri svojem delu uporabljajo soustvarjanje rešitev in tako skupaj s stanovalci ugotavljajo, kakšne so njihove želje in možne rešitve. Čačinovič Vogrinčič (2010) pravi, da je soustvarjanje nujno v odnosu med socialnim delavcem in uporabnikom. Pomembno je, da socialni delavec vidi uporabnika kot eksperta iz izkušenj, sam pa je spoštljiv in odgovoren zaveznik. Vsak uporabnik mora v procesu pomoči dati svoj delež in instrumentalno definicijo problema. Socialne delavke pri svojem delu uporabljajo tudi krepitev moči. Poslužujejo se tudi etike udeležnosti in dela s posameznikom. Pogosto v pogovorih uporabijo lastne izkušnje, ki so jih doživele v svojem življenju, in s tem uporabljajo osebno vodenje.

Socialne delavke sodelujejo tudi z drugimi delavci, ki so zaposleni v domu, in sicer v strokovnem timu. Strokovni tim v domu sestavljajo predstavniki zdravstvenih delavcev, socialni delavci in rehabilitacijski terapevti. Ker je dom za stare zdravstvena ustanova, socialni delavec s svojim znanjem o stanovalcu spodbuja, da se ga celovito razume in se oblikuje življenje v domu (Mali, 2008). Timsko delo omogoča medsebojno podporo, delitev odgovornosti in visoko stopnjo kooperativnosti (Milošević Arnold, 2006).

Ob sprejemu socialne delavke izvajajo tudi individualno načrtovanje. Osebno načrtovanje je metoda, pri kateri s pomočjo raziskovanja življenjskega sveta oblikujemo cilje. Za doseg ciljev se načrtuje uporabo sredstev, ki jih uporabnik že ima, in tistih, ki jih je treba pridobiti. Izdelovanje načrta poteka v dialogu med socialno delavko in uporabnikom, upošteva se voljo uporabnika. Pomembno je, da ima uporabnik vpliv na načrtovanje in nad tem, kar se dogaja. Skozi cel proces pa je tudi treba krepiti moč uporabnika in mu dovoliti pravico do napak. Socialni delavec z uporabnikom najprej vzpostavi odnos, mu predstavi metodo in nato skupaj raziskujeta življenjski svet uporabnika. Iz tega kasneje izluščita cilje in na koncu oblikujeta izvedbeni načrt, kjer opredelita naloge, dejavnosti, izvajalce, sredstva, vire in roke, ki omogočijo strukturirano doseganje ciljev (Flake *et al.*, 2013).

Stanovalce informirajo o stvareh, ki se jih zadevajo v primerih nasilja. Milošević Arnold (2000) pravi, da naloga socialnega delavca je, da uporabnikom posreduje informacije in znanja, ki jih potrebuje. Pomaga jim, kako najboljše funkcionirati v življenju. Tu je pomembna tudi vloga svetovalca, kjer socialni delavec uporabniku posreduje vse potrebne informacije za reševanje problemov in zastavljanje ciljev.

Socialne delavke navajajo katere metode socialnega dela uporabljajo, ampak ne opisujejo načinov njihove uporabe. Tudi v opisih primerov iz prakse ne navajajo konkretnih metod socialnega dela, ki so jih uporabile. Iz tega lahko sklepam, da imajo splošno znanje o metodah socialnega dela, vendar jih ne morejo ali ne znajo uporabiti v praksi. To lahko povežem tudi z ovirami, ki so jih navedle socialne delavke. Vse so namreč navedle, da imajo premalo časa za delo s stanovalci. Za uporabo elementov socialnega dela si je namreč potrebno zagotoviti dovolj časa. Lahko pa so ovire tudi v omejenih virov v okolju in sistemu pomoči na področju nasilja,

5.7 Odnos stanovalcev s socialno delavko

Stanovalci odnos s socialno delavko opredeljujejo kot dober. Z njo najpogosteje prihajajo v stik zaradi formalnih zadev, informiranja pred sprejemom, ob samem sprejemu in urejanju drugih stvari, kot so oddajanje volilnih glasov po pošti, urejanje oprostitev plačila socialnovarstvene storitve in izdelava novega osebnega dokumenta. Stanovalcem socialna delavka da informacije o življenju v domu in jim pomaga, da se lažje vključijo v novo okolje.

Stanovalci se na socialno delavko obračajo, ko imajo kakšen problem oziroma s čim niso zadovoljni ali ko imajo osebne probleme in bi si želeli, da jim kdo nudi pomoč. Menijo namreč, da je socialna služba namenjena temu, da se nanjo obrnejo, ko imajo težave. Nanjo pa se obrnejo tudi, ko potrebujejo pomoč pri urejanju formalnih zadev. Socialna delavka svetuje in stanovalcu pomaga rešiti določeno situacijo. Stanovalci tudi vedo, da ima socialna delavka veliko informacij in se povezuje z drugimi kadri. Veliko stanovalcev pa s socialno delavko nima dosti stika. Nekateri menijo, da je ne potrebujejo. Nekaj otrok je pooblaščenih, da namesto staršev urejajo vse v zvezi z institucionalnim varstvom in imajo oni največ stika s socialno delavko. Nekateri stanovalci pa o svojih težavah sami razmislijo in ne potrebujejo pomoči drugega človeka. Eni si želijo več stika s socialno delavko, saj je njihov stik bežen in formalen. Želijo si, da bi imeli več stika, denimo enkrat na teden ali enkrat na dva tedna. Podala bi jim informacije o dogajanju v domu, z obiskom v sobi pa bi jih boljše spoznala. Socialna delavka mora spoznati vsakega posameznika in prepoznati, kakšno pomoč potrebuje. Pomembno je, da z vsakim stanovalcem poskuša vzpostaviti čim boljši odnos, ki temelji na zaupanju. Ivajnšič (2000) je v svoji raziskavi ugotovila, katere lastnosti si stari ljudje želijo pri socialnih delavcih. Večina starih ljudi pričakuje zaupanje, sledi mu konkreten odnos, toplina, govorno

razumevanje, pravičnost in enak odnos. Pomembna je tudi dostopnost, toleranca in razpoložljivost za pomoč. Pričakujejo, da bo socialni delavec prepoznal njihovo stisko, tudi če o njej ne spregovorijo.

Stanovalci se na socialno delavko ne obračajo zato, ker nimajo osebnih stisk ali pa se raje obračajo na svoje družinske člane, s katerimi imajo dobre odnose. Odnos s socialno delavko pa opisujejo kot pozitiven, se poznajo in pozdravijo, to pa je vse, kar potrebujejo. Pomembno je, da socialna delavka pozna odnose z družinskimi člani in nasploh njihovo socialno mrežo, ki stanovalcem nudi podporo.

Stanovalci, ki se udeležujejo pogovorne skupine, ki jo vodi socialna delavka, to ocenjujejo kot dobro, saj se tam pogovarjajo in si izmenjujejo mnenja.

5.8 Vloga socialne delavke

Socialne delavke svojo vlogo v primerih nasilja ocenjujejo kot pomembno. Socialna delavka je tista, ki s stanovalci vzpostavi zaupen odnos, kar je pogoj, da stanovalci sploh spregovorijo o svojih težavah. Ker stanovalce dobro pozna in lahko opazi značilnosti odnosov med družinskimi člani, ima pomembno vlogo tudi pri prepoznavanju nasilja. Nato je njena naloga, da o možnem nasilju obvesti pristojne službe. Poskrbeti mora za varnost stanovalcev, prevzema tudi vlogo informatorja, mediatorja, raziskovalca. Pogosto sodeluje s svojci in je tista, ki svojce povezuje z drugimi zaposlenimi. Stanovalcem, ki doživijo nasilje, mora nuditi podporo in tolažbo, zagotoviti pa jim mora tudi občutek, da so varni, in zaščititi njihovo integriteto. Stanovalcem ne daje napotkov, kaj naj storijo, ampak jih le informira o tem, kaj je nasilje, odločitev, kaj bodo storili, pa prepušča njim samim. Seveda pa mora ukrepati, zavarovati stanovalce in skupaj z njimi iskati rešitve. Preveriti mora, kakšna je uporabnikova definicija nasilja in če sam vidi dano situacijo kot nasilje.

Tudi stanovalcem se zdi vloga socialne delavke zelo pomembna, saj bi vsi pomoč poiskali pri njej. Menijo, da je zadolžena za to, da nasilje prepozna, ukrepa in poskrbi za stanovalce.

5.9 Ovire

Socialne delavke se pri delu v primerih nasilja v družini srečujejo z nekaterimi dilemami. Najprej na ovire naletijo pri samem prepoznavanju nasilja. Ko zaposleni sumijo

na nasilje, stanovalci, ki so žrtve, pa tega ne prepoznajo, je težko ugotavljati, kaj se res dogaja in kako je treba ukrepati. Do ovire pri prepoznavanju nasilja prihaja tudi v primerih, ko ljudje, ki imajo psihične težave, navajajo, da se nad njimi izvaja psihološko nasilje. V teh primerih je treba preveriti, če do nasilja res prihaja ali so to le posledice težav v duševnem zdravju.

Na ovire naletijo tudi v nadaljevanju dela. Menijo, da premalo vedo o življenjski zgodbi stanovalcev, da o njih vedo le osnovne stvari, ki so se jim zgodile v življenju. Socialne delavke imajo preveč birokratskega dela, kar jim onemogoča, da bi imele dovolj stika s stanovalci. Poleg pomanjkanja časa bi si želele tudi več znanja in povezovanja z drugimi strokovnjaki. Delo socialne delavke v primerih nasilja je težavno tudi s tega vidika, ker je edina, ki deluje na področju sociale. V centrih za socialno delo imajo time za nasilje, kjer se lahko posvetujejo in si izmenjujejo mnenja, v domu pa je socialna delavka edina in mora sama strokovno delati. Ena izmed možnih ovir je tudi nasilje do socialne delavke. Ljudje, ki izvajajo nasilje, pogosto agresivno reagirajo, kar bi lahko privedlo tudi do nasilnega vedenja do socialne delavke. Kot oviro socialne delavke vidijo tudi to, da je pri uporabnikih težko spremeniti vzorce, ki so jih navajeni celo življenje.

Večini socialnih delavk ovire predstavlja sodelovanje s centrom za socialno delo. Menijo, da sodelovanje z njimi traja predolgo. Predvsem pri skrbništvu potrebujejo precej časa, tu se pa tudi zatakne, ko izdajajo odločbe za skrbništvo za človeka, ki ga sploh ne poznajo. Ko preverjajo primernost skrbnika, to pogosto naredijo kar prek telefonskega klica, kar jim ne more dati vseh informacij in zagotovil, da je oseba primeren skrbnik. Socialne delavke menijo, da bi mogli biti centri za socialno delo manjši in bi tako obravnavali manjše število ljudi. Te ljudi bi boljše poznali in jim zagotovili kakovostnejšo obravnavo. Ovira, ki so jo izpostavile socialne delavke, je tudi ta, da so socialne delavke v centrih zasedene in jih težko dobijo celo prek telefona. To jim otežuje delo, ko potrebujejo kakšen nasvet z njihovega področja ali pa ko imajo prosto mesto za osebo, s katero center sodeluje v okviru svojih nalog. Socialne delavke se zavedajo, da je sodelovanje odvisno od vsakega posameznika, saj niso vse socialne delavke enako pripravljene sodelovati in pomagati. Nekatere celo po prihodu v dom preložijo odgovornost na socialno delavko v domu, čeprav je center za socialno delo s posameznikom sodeloval že pred prihodom v dom. Na centrih za socialno delo se tudi izogibajo, da bi prevzeli skrbništvo za določene osebe.

Omenjene ovire bi se po mnenju socialnih delavk lahko rešilo z uvedbo intervizij in supervizij. Supervizija pomeni odprto refleksijo o svojem poklicnem delu. Posameznik

reflektira svoja poklicna videnja, misli in čustva, ozavešči svoje miselne in vedenjske strategije. Pri tem pridobi še druge poglede na svoje delo in se lahko zavestno odloči za spremembe. Supervizija poteka skozi simetrično komunikacijo in se izogiba klišejskim sodbam. Osredotoča se na motnje in probleme, ki se pojavljajo v poklicnem okolju, njen cilj pa je, da posameznik boljše obvlada prakso (Kobot, 1995). Supervizija je proces reflektiranja in učenja iz osebnih izkušenj, katerega cilj je razvijanje profesionalne kompetentnosti (Ajduković, Cajvert, 2004). Nujna je za strokovno delo v tistih poklicih, kjer je odnos z uporabnikom bistven element v delovnem procesu. Delavci so namreč obremenjeni, saj sodelujejo z ljudmi, ki imajo različne življenjske težave. To pa vpliva na delovne zmogljivosti, zdravje, psihofizično počutje in posledično tudi na kakovost storitev in zadovoljstvo uporabnikov (Milošević Arnold *et al.*, 1999). Supervizija strokovnjaku nudi spodbudo za učenje, kako ravnati v profesionalnem odnosu in spoznavanju samega sebe. Nudi mu podporo pri postavljanju meja, preprečevanju otopelosti in pregorevanja, prenašanju obremenitev in sodelovanju pri sprejemanju odločitev, ki jih sprejema uporabnik. Strokovnjake usmerjajo supervizorji, ki imajo več znanja in izkušenj ter pedagoške sposobnosti. Namen je razvijanje dobre prakse (Milošević Arnold, Poštrak, 2003).

V pomoč bi jim bil tudi psihoterapevt, ki bi izvajal pogovore s stanovalci in svojci. S tem bi zapolnili luknjo, ki nastaja zaradi preobremenjenosti in pomanjkanja časa socialnih delavk v domu. Sedaj pa socialne delavke ovire že rešujejo tako, da se posvetujejo s sodelavci, ki boljše poznajo stanovalce in imajo več izkušenj.

5.10 Dileme

Dileme se pojavljajo že zaradi pomanjkanja izkušenj. Pojavijo se vprašanja, kako pristopiti k človeku, da se ne bo zaprl vase, kako odreagirati na primer na nasilje in kako ohraniti profesionalen odnos.

Demenca je pri starih ljudeh pogost pojav, pri socialnih delavkah pa povzroča dileme. Predvsem pri ekonomskem nasilju se pojavi dilema, ali verjeti stanovalcu, da mu svojci ne dajo denarja, kljub temu da svojci trdijo nasprotno glede na to, da zaradi njihove bolezni obstaja možnost, da so na dogodek pozabili ali pa denar založili. Torej se pojavlja dilema, ali stanovalcu verjeti ali ne. Pri nasilju, kjer imajo stanovalci težave s psihičnim zdravjem, je treba preveriti, če se nasilje res dogaja ali je to poledica psihičnih težav, demence ali halucinacij. Socialnim delavkam se pojavlja tudi dilema, ko se je treba odločiti, ali bodo na

prvo mesto postavile želje stanovalca, ki bodo njegovo življenje naredile lepo, ampak ne bodo varne. Druga možnost pa je, da se na prvo mesto postavi varnost, ampak se človeka omeji pri njegovih željah. Dileme se pojavljajo tudi v primeru, ko stanovalec nasprotuje, da se nasilje prijavi drugim institucijam, ampak socialna delavka ve, da bi bilo to dobro.

Dileme se pojavljajo tudi pri sprejemanju pooblastil. Za stanovalce je treba včasih urediti stvari, pogosto pa ti nimajo skrbnika ali pooblaščenca oziroma nekoga, ki bi to lahko bil. Za stanovalca bi bilo v korist, da to uredi socialna delavka, vendar lahko tu katera tretja oseba prepozna nasprotje interesov.

V procesu pomoči, kjer je udeleženi več uporabnikov, je težko biti nevtralen in se ne postaviti na stran ene osebe. Dilema se pojavi tudi pri sprejemanju daril. Ko socialna delavka pomaga uporabniku, je ta hvaležen in pogosto prinese tudi darila. Socialna delavka pa daril ne sme sprejemati.

5.11 Sodelovanje z drugimi institucijami

Socialne delavke sodelujejo s centrom za socialno delo v primerih urejanja skrbništva. Socialne delavke na centru raziščejo, če oseba sploh potrebuje skrbnika in kdo bi bil najbolj primeren. Najprej preverijo pri svojcih. Center za socialno delo izdaja tudi odločbe za oprostitev plačila socialnovarstvene storitve. Včasih organizirajo tudi multidisciplinarne time. Socialne delavke v domu menijo, da bi morali v primerih nasilja bolj sodelovati s centri. Pogosto sploh ne ukrepajo, če stanovalec ni pod njihovim skrbništvom. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2016) vsem organizacijam, ki pri svojem delu naletijo na okoliščine, na podlagi katerih sklepajo, da gre za nasilje, nalaga, da morajo obvestiti center za socialno delo, razen če žrtev temu nasprotuje.

Na policijo se obrnejo v primerih, ko gre za sum kraje in jo svojci želijo poklicati. Svojem je predstavljena možnost klica policije in obrazloženo, da se po tem ne bo nujno našlo stvari oziroma krivca. Na policijo pa se obrnejo tudi v primerih, ko želijo pridobiti informacije, ko ne vedo, kaj naj storijo v določenih primerih. Sodelujejo tudi s psihiatrinjo.

5.12 Znanje

Znanje o nasilju socialne delavke pridobivajo na fakulteti in s seminarji. Pridobile so teoretično znanje, vendar jim manjka izkušenj in znanja o tem, kako določene metode in pristope uporabiti v praksi. Nekatere se o nasilju sploh niso izobraževale niti na tem

področju nikoli niso delale. Menijo, da se je dobro pogovarjati s kolegicami, ki delajo na drugih področjih. Pri delu pa je treba uporabljati zdravo pamet in imeti pri sebi razčiščeno, kako reagirati v agresivnih situacijah. Pomembno je, da ne odreagiramo nazaj agresivno.

Menijo, da bi morale na tem področju pridobiti več znanja, saj na fakulteti dobiš zgolj osnovno znanje. Rade bi se naučile, kako ravnati na začetku procesa pomoči, kaj lahko storijo in kakšno pomoč lahko ponudijo. Rade bi pridobile tudi znanje o tem, kako ravnati z agresivnimi strankami. Iz intervjujev lahko razberemo, da imajo socialne delavke znanje o elementih socialnega dela, ki bi jih lahko uporabile tudi pri delu v primerih nasilja v družini. Iz opisov konkretnih primerov pa ni razvidno, kako naj bi jih uporabile in k čemu prispevajo.

5.13 Preprečevanje nasilja

Razmišljanje o zmanjšanju pogostosti nasilja je kompleksna stvar.. Pomembno je, da se ljudi osvešča o tem, kaj je nasilje in kaj vse prinaša starost. V domačem okolju je velikokrat težava, da ljudje zaznajo nasilje, vendar tega ne sporočijo pristojnim službam. Eden od varovalnih dejavnikov pa je sama selitev v dom, saj se tako zmanjša stik z osebo, ki povzroča zlorabo. Zmanjša se posledice nasilja, omogočeno pa je tudi hitrejše ukrepanje, saj je v domu veliko tretjih oseb, ki lahko zaznajo nasilje in strokovno reagirajo. Pomembno je, da socialna delavka s stanovalci vzpostavi dober odnos, saj bodo tako stanovalci lažje prišli do nje in ji zaupali svoje težave. To pa bi bilo mogoče, če bi imela več časa za neposredno delo z uporabniki. Smiselno bi bilo organizirati čim več aktivnosti, kjer bi se stanovalci povezovali med seboj, in pa skupine za samopomoč za svojce. O nasilju bi bilo treba izobraziti celoten kader v domu, da bi lažje prepoznali in ukrepali ob zaznavi nasilja.

5.14 Zaznavanje nasilja med stanovalci

Stanovalci iz novic v časopisih in po televiziji zaznavajo, da se nasilje nad starimi ljudmi pogosto dogaja, predvsem zaradi odvisnosti od otrok in nizkih pokojnin. Stanovalci pa ne vedo, koliko nasilja se dogaja drugim stanovalcem, saj se o osebnih stvareh ne pogovarjajo veliko. Menijo, da je boljše, da ne veš problemov drugih, saj tako le obremenjuješ sebe. Nekateri se izogibajo takšni družbi, kjer bi lahko prišlo do konfliktov. Stanovalci pa opažajo, da se bolj pogosto kot samo nasilje dogaja nestrpnost med

stanovalci, saj si ustvarijo kroge, znotraj katerih se družijo, in pogosto prihaja tudi do žalitev.

Med stanovalci je vzpostavljanje prijateljskih vezi redek pojav. Družijo se na aktivnostih, vendar tam ne vzpostavijo tesnih vezi in zaupanja, česar pa si želijo.

6 Sklepi

- Dojemanje in stališča o nasilju so podobna pri socialnih delavkah in stanovalcih. Oboji menijo, da je dojemanje nasilja različno pri vsakem posamezniku, gre za neizpolnjevanje želja, povzročanje bolečine in za povzročanje nečesa proti volji drugega. Osebno definicijo nasilja oblikujejo na podlagi kriterija, da je negativno dejanje, ki se ga stori drugi osebi proti njeni volji.
- Socialne delavke se pri svojem delu največkrat srečujejo z ekonomsko zlorabo, duševno in fizično zlorabo ter zanemarjanjem.
- Stanovalci so kot vrste nasilja opredelili le ekonomsko, duševno in fizično zlorabo. K temu pa so kot vrste nasilja dodali omejitev svobode in zasebnosti, hrup in odnos osebja.
- V domu je lažje zaznati nasilje kot v domačem okolju, saj je prisotnih več tretjih oseb.
- V domovih običajno socialne delavke o nasilju nad stanovalci seznani sodelavci. Najpogosteje jih obvesti negovalno osebje in tisti sodelavci, ki delujejo na oddelkih in ima več stika s stanovalci, prek centrov za socialno delo in prek stanovalcev samih, ko osebno povedo, ali pa socialne delavke zaznajo spremembe v njihovem vedenju. Nekateri stanovalci o tej temi govorijo tudi med seboj.
- Ob sprejemu v institucionalno varstvo socialna delavka lahko opazuje dinamiko družinskih odnosov, kar ji veliko pove o značilnostih odnosov in možnem pojavljanju zlorab.
- Ko socialne delavke zaznajo nasilje, najprej opravijo pogovor s stanovalci, pri čemer upoštevajo njihove razlage in želje. Nato se pogovorijo še svojci, v nekaterih primerih pa se obrnejo tudi na center za socialno delo, čeprav bolj redko. Na prvo mesto postavljajo stanovalce in vedno delajo v njihovo korist.
- Zaupanje je pomemben dejavnik, ki vpliva na to, ali bodo stanovalci pri socialni delavki poiskali pomoč. Stanovalci bi si želeli s socialno delavko več rednega stika, kar bi pripomoglo k boljšemu odnosu.
- Stanovalci, ki nimajo bližnjih oseb, s katerimi bi imeli sklenjen krog zaupanja in bi se lahko v težkih trenutkih obrnili nanje, si želijo, da bi se pogostejše srečevali s socialno delavko in tako vzpostavili manj formalen odnos.

- Pri ekonomski zlorabi socialne delavke najprej preverijo, kako stanovalci razumejo situacijo, pri tem pa upoštevajo značilnosti njihovega življenjskega sloga. Denimo ali so navajeni pri sebi imeti veliko gotovine. Skupaj s stanovalci raziskujejo, kaj se je zgodilo, in iščejo rešitve, da jih zaščitijo in ohranijo njihovo moč. Pri fizični zlorabi se socialne delavke pogovorijo tako s povzročiteljem kot z žrtvijo. Povzročiteljem povedo, da dejanja niso primerna, in jim pomagajo iskati alternativo, žrtve pa zaščitijo. V primerih duševne zlorabe socialne delavke najprej preverijo, če niso pripovedi posledica psihičnih težav. O nasilju se pogovorijo s svojci in jim povedo, da to ni primerno. Socialne delavke ne omenjajo daljšega sodelovanja s stanovalci in izdelovanja načrtov pomoči.
- Stanovalce pogosto napotijo v obravnavo k psihiatrinji
- Nekatere socialne delavke se poslužujejo družinskih sestankov, druge pa menijo, da niso smiselni.
- Pri delu je pomembno upoštevati značilnosti tretje generacije in življenjske izkušnje.
- Socialne delavke nimajo dovolj časa, da bi kakovostno reševale primere nasilja.
- Stanovalci bi se na nasilje različno odzvali. Nekateri bi se odmaknili in prekinili nasilen odnos, vendar so za to potrebne finančna stabilnost ter fizična in psihična zmožnost. Pogovorili bi se z družinskimi člani, ki so jim blizu, ali sami premislili. Na druge bi se obrnili, ko bi bilo res hudo.
- Stanovalci bi si ob nasilju želeli različno pomoč. Nekateri bi želeli, da se socialna delavka pogovori s povzročiteljem in pripomore k temu, da preneha z nasilnimi dejanji, nekateri pa bi želeli enkratni pogovor, informiranje o tem, kaj lahko storijo, tretji pa dolgoročno sodelovanje s socialno delavko.
- Stanovalci bi se na socialno delavko obrnili, ko bi se zaradi nasilja slabo počutili, bi bili ogroženi, bi jih nasilje prizadelo in ko bi jim postalo naporno.
- Mnogi se ob težavah obračajo na svoje družinske člane.
- Že samo raziskovanje nasilja in selitev v dom sta dejavnika, ki preprečujeta nasilje.
- Pogovor da stanovalcem informacije o pravicah, ki jih imajo, dobijo moč, socialne delavke pa izvedo njihove želje. Pogovor s svojci doprinese k boljšemu raziskovanju okoliščin in posledično pomaga pri oblikovanju rešitev.
- Željen izid socialnih delavk je, da si uporabniki poiščejo strokovno pomoč in da se obvaruje stanovalce.

- Socialne delavke pri svojem delu uporabljajo metode socialnega dela, in sicer soustvarjanje, krepitev moči, etiko udeležnosti, delo s posameznikom in osebno vodenje. Izdelujejo osebne načrte in sodelujejo v strokovnem timu. Stanovalce tudi informirajo, kar pomeni, da prevzemajo profesionalno vlogo učitelja.
- Stanovalci odnos s socialno delavko opisujejo kot dober. Nanjo se obračajo, ko s čim niso zadovoljni ali ko potrebujejo pomoč. To je največkrat pri urejanju formalnih zadev in nekoliko manj pri doživljanju osebnih stisk. Stanovalci vedo, kakšna je njena vloga in da se povezuje tudi z drugimi kadri. Četudi s socialno delavko nimajo posebnega odnosa, vedo, kakšna je njena funkcija v domu.
- Razlogi, zakaj se stanovalci ne obračajo na socialno delavko, so: ker nimajo osebnih stisk, za urejanje institucionalnega varstva so pooblaščen njihovi otroci, sami rešujejo težave, se raje obračajo na družinske člane ali pa menijo, da imajo premalo stika s socialno delavko.
- Vloga socialne delavke v primerih nasilja je, da vzpostavi zaupen odnos, ki bo stanovalcem omogočal, da se ob težavah obrnejo nanjo. Pomembno vlogo ima pri prepoznavanju nasilja in zagotavljanju varnosti. Obvešča pristojne službe in je most med zaposlenimi in svojci. Stanovalcem daje podporo, tolažbo, občutek varnosti, jim svetuje in skupaj z njimi išče rešitve. Tudi stanovalci vidijo njeno vlogo kot zelo pomembno. Njeno vlogo pa dopolnjuje tudi psihiatrinja.
- Socialne delavke na ovire pri svojem delu naletijo pri prepoznavanju nasilja, pri nadaljnjem delu, ko nimajo dovolj časa, ki bi ga posvetile stanovalcem, in pri sodelovanju s centri za socialno delo, ki so pogosto zasedeni ali slabo odzivni. Ovire bi lahko zmanjšale s pomočjo supervizij in intervizij in s psihoterapevtom, ki bi nudil pomoč stanovalcem.
- Dileme se pojavljajo zaradi pomanjkanja izkušenj ob sodelovanju s stanovančci z demenco in izbiranju med željami uporabnikov ali njihovo varnostjo. V dilemah so tudi pri sprejemanju pooblastil, sprejemanju daril in ob tem, kako biti nevtralen, ko je v procesu pomoči prisotnih več uporabnikov.
- Socialne delavke sodelujejo s centri za socialno delo zaradi urejanja skrbništva in v multidisciplinarnih timih. S policijo sodelujejo, ko jo želijo poklicati svojci v primerih kraje ali ko potrebujejo kakšno informacijo o tem, kako ravnati.
- Socialne delavke menijo, da imajo na tem področju premalo znanja. Nekatere socialne delavke na tem področju niso pridobile nobenega znanja niti nikoli niso

delale na tem področju. Ostale so znanje dobile na fakulteti in na seminarjih. Menijo, da je pomembno uporabljati zdravo pamet.

- Nasilje bi lahko zmanjšali z ozaveščanjem in z daljšo prisotnostjo socialne delavke v domu, ki bi s stanovalci vzpostavila dober odnos. Organizirati bi bilo treba več aktivnosti, kjer bi se stanovalci povezovali med seboj.
- Stanovalci ne vedo, če se ostalim stanovalcem dogaja nasilje, saj o osebnih stvareh ne govorijo. Med stanovalci se ne dogaja veliko nasilja, bolj pogosti so konflikti in žalitve. Nekateri si želijo, da bi lahko spoznali prijatelje, s katerimi bi si postali bolj blizu.

7 Predlogi

- Seznanjanje stanovalcev o oblikah nasilja, kar bi omogočalo, da stanovalci lažje prepoznajo nasilje, saj je iz raziskave razvidno, da poznajo le nekaj vrst nasilja. To jim onemogoča, da bi tudi ostale oblike prepoznali kot nasilje.
- Organiziranje izobraževanja o nasilju za svojece in uveljavitev skupin za samopomoč, kjer bi svojci lahko govorili o svojih stiskah.
- Socialne delavke bi morale v domovih za stare za vsakega stanovalca izdelati bolj podroben osebni načrt in ta načrt redno preverjati in dopolnjevati. Tak načrt bi socialnim delavkam omogočil, da bi stanovalce boljše poznale. Pomembno bi bilo vključiti tudi odnose z družinskimi člani in ostalo podporno socialno mrežo. Tako bi socialna delavka vedela, na koga se stanovalci obračajo v osebnih stiskah, in jim ponudila pomoč, ko njihova podpora mreža ne bi zadostovala ali če je sploh ne bi imeli.
- Zagotoviti čim več enoposteljnih sob, ki bi stanovalcem omogočile zasebnost in mir.
- Med stanovalci pogosto prihaja do prepirov in nestrinjanja zaradi različnih navad in življenjskega stila. Če bi se ob sprejemih upoštevalo osebnostne značilnosti, življenjsko zgodbo in želje stanovalcev, bi lahko zmanjšali nesporazume med stanovalci, ki živijo v istih sobah. Da bi to bilo mogoče, bi morali v stik s stanovalci vstopiti že pred sprejemom. Smiselno bi bilo organizirati tudi obiske na domu.
- Organizirati bi bilo treba več aktivnosti, ki bi jih vodila socialna delavka, saj bi bila tako bolj povezana s stanovalci izven formalnih zadev. Konkretno bi lahko pogovorno skupino, ki jo vodi socialna delavka in se izvaja enkrat mesečno, organizirali vsaj dvakrat na mesec, kar bi omogočilo, da se je udeleži več stanovalcev.
- Povečati število zaposlenih socialnih delavk, ki bi bile razdeljene po oddelkih in tako boljše poznale stanovalce. Bolj bi poznale njihove želje in potrebe ter z njimi vzpostavile zaupen odnos.
- O nasilju in znakih, ki kažejo na zlorabe, bi bilo treba izobraziti vse zaposlene, ki vsakodnevno prihajajo v stik s stanovalci. Medicinske sestre, negovalke in strežnice so kader, ki ima s stanovalci največ stika in lahko zazna znake nasilja ali druge stiske stanovalcev. Če bi se izobrazili o znakih, ki kažejo na nasilje, bi se ga lažje

prepoznalo, kar pomeni, da bi se hitreje začel proces pomoči stanovalcu, ki je žrtev nasilja. Na tak način bi preprečili negativne fizične in psihične posledice stanovalcev in jim izboljšali kakovost življenja.

- Socialne delavke v domovih bi morale v primerih nasilja bolj pogosto sodelovati s socialnimi delavkami s centra za socialno delo. Te imajo namreč po zakonu določene naloge v okviru obravnavanja nasilja, kamor bi morale vključiti tudi socialne delavke iz domov.
- Socialne delavke na centrih bi morale biti lažje dosegljive za socialne delavke z drugih področij. Lahko bi bila organizirana koordinacijska skupina ali redni timi, kjer bi si socialne delavke z različnih področij izmenjevale znanje in mnenja.
- Sodelovanje z drugimi strokovnjaki in organizacijami, ki delujejo na področju nasilja. Ti imajo namreč strokovno znanje na tem področju in bi stanovalcem lahko pomagali.
- Vpeljava intervizij in supervizij za socialne delavke, saj bi tam razreševale dileme in ovire, hkrati pa skozi izkušnje drugih pridobile novo znanje.
- Vpeljati redna izobraževanja o strategijah dela na področju nasilja in izmenjava izkušenj dobrih praks (povezovanje z nevladnimi organizacijami).
- Organizirati več aktivnosti, kjer bi se stanovalci povezovali med seboj. Tako bi se med njimi vzpostavile tesnejše vezi in se oblikovala socialna mreža. Med seboj bi si lahko nudili podporo in pomoč, kar bi prispevalo h kakovostnejšemu življenju.
- Svojo raziskavo bi lahko dopolnila tako, da bi vanjo vključila tudi tiste stanovalce, ki ne morejo govoriti. O zlorabah ne morejo spregovoriti, prav tako tudi težje izražajo svoje želje.
- V obravnavanem Centru starejših bom predlagala, da se nekajkrat letno organizira dogodka, ki ozaveščajo o problematiki nasilja. Predstavniki nevladnih organizacij, npr. društva za nenasilno komunikacijo, varne hiše, bi stanovalcem in zaposlenim predstavili svoje delo in skozi delavnice aktivno vključili stanovalce in zaposlene.
- V obravnavanem Centru starejših bom predlagala tudi, da se socialna delavka udeležuje predaje služb v popoldanskem času, saj so tam prisotni zdravstveni delavci, ki so vsakodnevno v neposrednem stiku s stanovalci. Zdravstvene delavce bi se opozorilo na pomembnost znakov, ki kažejo na nasilje, in se jih o njih tudi izkazalo. Tako bi bili pozorni na telesne in duševne znake ali pa odnos s svojci na

obisku in opažanja predali na predaji služb, socialna delavka pa bi pridobila vse informacije o dogajanju pri stanovalcih.

8 Uporabljena literatura

Ajduković, M., Cajvert, L., (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.

Andersen, T. (1994). Reflection on Reflecting with Families. V: Mc Namee, Sh., Gergen, K. J. (ur.). *Therapy as social construction*. London: Sage (54–67).

Brejc, T. (2000). Poskus psihološkega razumevanja nasilja in zlorabe pri starih ljudeh: Nekaj domnev glede razlogov, psiholoških mehanizmov in možnosti preprečevanja. V: *Nasilje, zloraba in starejši ljudje: Učna delavnica* (str. 31–38). Otočec: Gerontološko društvo Slovenije.

Čačinovič Vogrinčič, G., (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 45, 3–5:11–118.

Čačinovič Vogrinčič, G., (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49,4: 239–245.

Dragoš, S. (2005). Moč – navodila za uporabo. V: Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlih, P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec Demšar, S., *Krepitev moči* (str. 10–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

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

Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Ljubljana : Založba /*cf

Flaker, V., Kresal, B., Mali, J., Milošević Arnold, V., Rihter, L., Velikonja, I. (2004). *Delo z dementnimi osebami: Priprava modela obravnave oseb z demenco. Projekt – sklepno poročilo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba. Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajc, S. (2013). *Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Goffman, E. (1991). *Asylumus: essays on the social situation of mental patients and other inmates*. London: Penguin Books.

Hoffman, L. (1994). A Reflexive Stance for family Therapy. V: Sh., Mc-Namee, K. J. Gergen., (ur.), *Therapy as socialn construction* (str. 7–24). London: Sage.

Ivajnsič, S. (2000). Socialni delavec in starostnik. *Socialno delo*, 39 (6): str. 43-439.

Hvalič Touzery, S. (2003). *Stereotipi in dejstva o staranju in starih ljudeh*. *Kakovostna starost*, 6,3:52–56.

Hvalič Touzery, S. (2005). Zlorabe starih ljudi v Sloveniji. V: Žiberna, A., Kožuh Novah, M. (ur.), *Starejši o nasilju nad starejšimi v slovenski družini: zamolčane zgodbe* (str. 87–94). Ljubljana: Slovenska filantropija, Društvo za promocijo prostovoljnega dela : Zveza društev upokojencev Slovenije

Hvalič Touzery, S. (2009). Družinska oskrba bolnih starih družinskih članov. V: Hlebec, V. (ur.) (2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 109-123). Maribor: Aristej.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo (2018). Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.

Kavčič, B. (2011). Nasilje nad starejšimi – odraz praznine družbenih razmerij. V: Tratnik Volasko, M., *Zagovorništvo starejših* (str. 9-10). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.

Kobot, A. (1995). Supervizija: Metoda spremljanja in suporta v socialnih in pedagoških poklicih. V: Dekleva, B., *Supervizija v izvedbeni vzgoji: Izbrane študije primerov* (str. 14-33). Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.

Kogoj, A. (2000). Zdravstveni delavci pri odkrivanju nasilja in zlorabe. V: *Nasilje, zloraba in starejši ljudje: Učna delavnica* (str. 16-23). Otočec: Gerontološko društvo Slovenije.

Kristančič A., Žiberna A. (2005). Individualne in institucionalne oblike zlorab, nasilja nad starejšimi. V: Žiberna, A., Kožuh Novah, M. (ur.), *Starejši o nasilju nad starejšimi v slovenski družini: zamolčane zgodbe* (str. 48–55). Ljubljana: Slovenska filantropija, Društvo za promocijo prostovoljnega dela : Zveza društev upokojencev Slovenije.

Kump, S. (2008). *Nova paradigma medgeneracijskega učenja*. Andragoška spoznanja, 14,3-4:62–74.

Kuzmanič Korva, D. (2005). Spregovorimo o zanemarjanju, nasilju in zlorabi nad starejšimi, ki živijo v domačem okolju. V: Žiberna, A., Kožuh Novah, M. (ur.), *Starejši o nasilju nad starejšimi v slovenski družini: zamolčane zgodbe* (str. 74–77). Ljubljana: Slovenska filantropija, Društvo za promocijo prostovoljnega dela : Zveza društev upokojencev Slovenije.

Kuzmanič Korva, D. (2011). Zagovornik starejših oseb – potreba ali moda?. V: Tratnik Volasko, M., *Zagovorništvo starejših* (str. 37–41). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.

Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: FSD.

Lüssi, P. (1991). *Sistemische sozialarbeit*. Bern: Haupt.

Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1/2: str. 17-27.

Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mali, J. (2011). Uvajanje zagovorništva starejših oseb. V: Tratnik Volasko, M., *Zagovorništvo starejših* (str. 15-27). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.

Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. del. Skripta*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Milošević Arnold V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., Možina, M., (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Milošević Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39, 4/5: 253–262.

Milošević Arnold, V. (2003). *Socialno delo s starimi ljudmi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Milošević Arnold, V. (2006). Celostna obravnava oseb z demenco v domu za stare. *Socialno delo*, 45, 3/5: 119–126.

Pečjak, V. (1998). *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.

Pentek, M. (2000). Nasilje, zloraba in starejši ljudje. V: *Nasilje, zloraba in starejši ljudje: učna delavnica* (str. 6-15). Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

Pentek, M. (2005). Nasilje in zloraba nad starejšimi. V: Žiberna, A., Kožuh Novah, M. (ur.), *Starejši o nasilju nad starejšimi v slovenski družini: zamolčane zgodbe* (str. 55–59). Ljubljana: Slovenska filantropija, Društvo za promocijo prostovoljnega dela : Zveza društev upokoјencev Slovenije.

Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost*. Socialna Gerontologija in gerontagogika. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

Ramovš, J. (2006). Sožitje generacij- medgeneracijsko sožitje. V: Javornik., J. (ur.), *Socialni razgledi* (str. 99–101). Ljubljana: UMAR.

Ramovš, K. (2013). Medgeneracijsko sožitje in solidarnost. *Kakovostna starost*, 16,4:3-33.

Saleebey D. (ur.) (1997). *The strenght perspective in social work practice*. New York: Longman.

Selič, P. (2005). Nasilje nad starejšimi – o motivaciji, moči (pooblastilih) in potrebnih virih za ukrepanje. V: Žiberna, A., Kožuh Novah, M. (ur.), *Starejši o nasilju nad starejšimi v slovenski družini: zamolčane zgodbe* (str. 78–86). Ljubljana: Slovenska filantropija, Društvo za promocijo prostovoljnega dela : Zveza društev upokojencev Slovenije.

Šadl, Z., Hlebec, V. (2009). »Saj veš, se najprej na domačega obrneš« - Emocionalna opora v družinskih omrežjih. V: Hlebec, V., *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Aristej, Maribor.

Škerjanc, J. (1995). *Ustvarjanje pojma prizadetosti in njegovo preseganje*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomsko delo).

Tičar, Z. (2011). Specifika potrebe po zagovorništvu pri starostnikih. V: Tratnik Volasko, M., *Zagovorništvo starejših* (str. 29–31). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije.

Ule, N. (2000). *Temelji socialne psihologije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M (ur) (2014). *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Videmšek, Petra (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 3/6: 209–217.

Vries, S. de, Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND-A) (2016). Ur. l. 68/16.

Wiehe, V.R. (1998). *Understanding family violence: treating and preventing partner, child, sibling and elder abuse*. London: Sage, cop.

Zakon o zakonski vezi in družinskih razmerjih (ZZDR-C) (2004). Ur.l. RS 16/2004.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zaviršek, D. (1994). Psihiatrični oddelek med boleznijo in njeno kulturno manifestacijo: Študija primera. *Socialno delo*, 33, 407–414.

Zaviršek, D. (1997). Diskurzi o nasilju in pomoči. *Socialno delo*, 36, 5/6: 329–345.

Zaletel, M. (2000). Medicinske sestre pri srečevanju z nasiljem v okolju starejših oseb. V: *Nasilje, zloraba in starejši ljudje: Učna delavnica* (str. 24–30). Otočec: Gerontološko društvo Slovenije.

Internetni viri

Elder abuse. (2018). Pridobljeno 5.1.2019 s <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse>

Preprečevanje nasilja v družini. (b.d). Pridobljeno 20.12.2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/druzina/preprecevanje_nasilja_v_druzini/

WHO, (2011). European report on preventing elder maltreatment. Pridobljeno 5.2.2019 s http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf

9 Priloge

9.1 PRILOGA 1: Vprašalnika

Vprašalnik za socialne delavke

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?
2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so bili žrtve nasilja svojih družinskih članov? Lahko opišete primere?
3. Kako ste zaznali, da človek doživlja nasilje?
4. Kaj ste najprej storili, ko ste ga zaznali?
5. Katere metode in načela socialnega dela ste pri svojem delu uporabljali?
6. Kakšne rezultate je prinesel določen način reagiranja?
7. Kje ste naleteli na ovire?
8. So se pojavile kakšne etične dileme?
9. Kako bi opredelili svojo vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?
10. Menite, da imate dovolj znanja na tem področju?
11. S katerimi drugimi institucijami ste sodelovali?
12. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja v družbi? Kakšno vlogo imate vi pri tem?

Vprašalnik za stanovalce

1. Kaj za vas pomeni nasilje?
2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?
3. Na koga bi se obrnili?
4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?
5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?
6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?
7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim stanovalcem?

9.2 PRILOGA 2: Zapis intervjujev

Intervju SDA

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?

Zame je nasilje tisto, kar posameznik zaznava nasilje. (SDA1) Mislim, da je potrebno biti pozoren na to in je potrebno opozoriti tistega, ki izvaja nasilje, da tudi če to počne z dobrim namenom ni prijetno tistemu, ki mu to počne, in se ga opozori, da naj s tem preneha. (SDA2) Lahko je nasilje že to, da svojci nekoga ven na sonce vozijo, pa starostniku to ni všeč. Ni to nasilje, da je potrebno policijo poklicat, ampak je bolj v tem smislu, da je v vsaki situaciji potrebno prisluhniti človeku in njegovim potrebam. (SDA3) Drugače pa poznamo telesno, (SDA4) psihološko (SDA5) in finančno nasilje. (SDA6) V domu se na primer dogaja, da dajo človeka v dom, potem pa sosedje ali kdorkoli hodi k njemu, ker pričakujejo, da jim bo nekaj zapustil. (SDA7) To se mi zdi kruto. Se mi pa zdi, da je v primerih fizičnega in psihičnega nasilja dom velikokrat varovalka, saj je tukaj dosti osebja, ki lahko vsak trenutek pride v sobo. (SDA8) Tudi fizično nasilje je lahko zaznati, saj se starim ljudem zelo hitro poznajo modrice, katere lahko opazijo negovalke, ko jih na primer preoblačijo. Velikokrat je lahko izgovor, da se je človek udaril v posteljo, ampak se mi zdi, da se v domu lahko hitreje zazna nasilje kot v domačem okolju. Tam lahko pride kdo na obisk in se dogaja veliko stvari, pa se ne opazi, ker ni nobene tretje osebe. V domu je tudi malo enoposteljnih sob in lahko sostanovalci vidijo kaj se dogaja. To je velik plus. (SDA9) Tudi CSD velikokrat pokliče, da v domačem okolju živi nekdo, ki doživlja nasilje in želijo, da gre v dom. (SDA10) To se mi zdi neko varovalo, rešitev. Seveda svojci lahko še vedno prihajajo v dom in izvajajo recimo psihično nasilje, vendar se tiste, najbolj grobe stvari, zmanjšajo. (SDA11)

Nimam pa občutka, da bi se dogajalo dosti nasilja. (SDA12)

2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so bili žrtve nasilja svojih družinskih članov?

Lahko opišete primere?

Včasih pride kakšen stanovalec povedat, da mu svojci ne dajo denarja. (SDA13) Tukaj je potrebno upoštevati, da stanovalci dajo velik del svoje pokojnine za plačilo doma in je sedaj njihova žepnina veliko manjša. Tu moramo biti pozorni na to, ali res ne dobi nič denarja ali ga dobi manj, prej pa je bil navajen, da je imel več. (SDA14) V tem primeru se pogovorim s svojci in stanovalci. Stanovalca konkretno vprašam koliko je dobil, kaj si je s tem lahko privoščil. Pri nas v kavarni imamo možnost odpreti račun in lahko stanovalec sam izbira kaj si bo privoščil, svojci pa to morejo plačati. (SDA15)

Zadnjič je prišla do mene gospa, ki je povedala, da ji svojci ne dajo nič denarja. Pogovorila sem se s svojko, ki je povedala, da ji denar dajo. Pri starih ljudeh je velikokrat problem demenca. Oni dobijo in velikokrat pozabijo. (SDA16) V teh primerih grem z njimi in predlagam, da skupaj pogledamo, če je kje založeno in velikokrat se tudi najde kje spravljeno. (SDA17)

Jaz sem kot nasilje doživela tudi to, čeprav ni od družinskih članov, ki je živela v hiši še z drugimi ljudmi in ti hočejo, da jih gospa prepiše te stvari. (SDA18) Mi smo se tudi na Center za socialno delo obrnili, da bi uredili skrbništvo, vendar so tam ocenili, da gospa ne potrebuje skrbništva. (SDA19) Gospe sem

razložila, da ona sama odloča po svojih stvareh in ne rabi nikomur nič dati. Sploh pa ima oprostitev plačila in hiše ne mora prepisati na nikogar. (SDA20)

Še preden sem prišla sem delat, je bila ena gospa na varovani enoti h kateri je hodil nečak in jo peljal ven. On je velikokrat pozabil na njo, ko sta bila zunaj. (SDA21) Z drugimi družinskimi člani so se dogovorili, da je ne sme vzeti več ven iz doma. (SDA22) Ko je prišel, so vsi zaposleni vedeli, da je ne sme vzeti ven. (SDA23) O tem so bili obveščeni vsi družinski člani in CSD, ki so se strinjali, da ni v korist gospe, da jo nečak kar nekje pušča. (SDA24)

K nam je prišla ena gospa, ki je živela v najemu. Pravi, da je bil najemodajalec pravi hudič, da je bil kosmat in je imel roge. (SDA25) Tukaj ne vemo, če se je res zgodilo. Stari ljudje imajo lahko kakšne bolezni, ki povzročajo halucinacije ali pa gre za součinkovanje zdravil. Lahko je bilo gospo samo strah. Vsekakor pa je prav, da je umaknila iz tega okolja, kjer ji ni bilo všeč. Ta gospa v domu nikoli ne pove da vidi kaj nenormalnega. Ne znam razložiti ali je to samo zato, ker tukaj redno jemlje zdravila in je to pozitiven učinek, ali se je te človek res našemil in jo strašil. (SDA26)

Ena gospa ima v sobi slike, ki ji veliko pomenijo. Prišla mi je povedat, da jo nekdo kliče in ji želi vzeti te slike. Hotela je klicati policijo. Ampak gospa je bila kasneje sprejeta v psihiatrično bolnišnico. (SDA27) Govorila je, da ji nekdo trka na vrata, jo gledajo skozi okno in potem se je ugotovilo, da ima gospa privide in prisluhe. Na te stvari je potrebno biti pozoren, ugotoviti ali je to res ali so posledice bolezni. To se rešuje z zdravlili. (SDA28)

3. Kako bi opredelili vlogo socialne delavke v domu v primerih nasilja?

Ljudje največkrat povedo o stvareh glede denarja. Tu jim pomagam, grem z njimi v sobo, skupaj poiščemo in največkrat se tu vse reši. (SDA29) Če pa kaj manjka, kontaktiram svojce, jih povabim, da pridejo k meni in se z njimi pogovorim. (SDA30)

4. Kako ste zaznali, da človek doživlja nasilje?

Ja, to da sami povedo. (SDA31) Pa zdi se mi, da se ljudje zaprejo vase. Tega nisem v službi opazila, ampak nasploh vem, da se ljudje, ki doživljajo nasilje nehajo družiti z drugimi. Ko gre za psihično nasilje ljudje velikokrat žrtev prepričajo, da ni nič vredna in se zaradi tega ne družijo z drugimi. (SDA32) Pa tudi po izgledu. Ljudje se nehajo truditi, se nehajo urejati. (SDA33) Včasih je lahko tudi zanemarjanje s starani svojcev nasilje. Nič ne naredijo in je že to nasilje, da nič ne naredijo. Recimo, da ni toplo v stanovanju. (SDA34)

5. Kaj ste najprej storili, ko ste ga zaznali?

Najprej se pogovorim s stanovalci, jim pomagam raziskati. (SDA35) Če to ne gre se obrnem na svojce. Če se ne da uredit se potem obrnemo na CSD. (SDA36)

Še preden sem jaz prišla sem delat, je bila sprejeta gospa, ki ni imela moža in otrok. Imela je nečaka, kateri jo je bil z darilno pogodbo dolžan preživljati do smrti. Vse je bilo ok, kar naenkrat pa na njenem računu ni bilo dovolj sredstev za plačilo doma. (SDA37) Nam je bilo to čudno, saj do takrat ni bilo problemov. Jaz sem šla do gospe in jo vprašala, če mogoče ve zakaj je tako. Pokazala mi je bančne izpiska, kjer sem videla, da so narejeni trajniki za elektriko in telefon, ki je pri drugem operaterju kot ga ima gospa.

(SDA38) Potem sem poskušala dobiti svojce. (SDA39) V kontaktih je bila ena gospa, ki pa je povedala, da je bila ob sprejemu zraven, sedaj pa zanjo ne ureja nobenih stvari. Povedala mi je za nečaka od katerega nima kontakta. Jaz ga pa tudi nisem imela. Na Centru za socialno delo sem sprožila postopek za urejanje skrbništva. (SDA40) Opazila sem, da ko sem začela raziskovati, ko so bili ljudje obveščeni, so se začeli ti trajniki umirjati. Gospa je imela na računu spet dovolj sredstev. Jaz še vedno čakam odločbo za skrbništvo iz Centra za socialno delo in da oni raziščejo, kako se bo te dolgove povrnilo. Včasih se že s tem, ko začneš stvari raziskovat, ljudje ustrašijo. Se pa to opazi šele, ko gre nekaj narobe. Gospa ni opazila, da ji iz računa jemljejo, dokler ni zmanjkalo denarja za plačilo doma. (SDA41)

6. Kakšne rezultate je prinesel določen način reagiranja?

Že samo to, da začnemo nekaj raziskovati lahko ustavi zlorabljanje. (SDA42) Pogovor pa stanovalce okrepi z informacijami, jim da moč, vejo kakšne pravice imajo. (SDA43) Pa za varnost poskrbimo. (SDA44) Pogovor s svojci, po navadi je to če se gre zaradi denarja, pa razjasni stvari, dobimo še eno informacijo o sami situaciji, da jo lažje raziščemo (SDA45) in najdemo rešitve. (SDA46)

7. Katere metode in načela socialnega dela ste pri svojem delu uporabljali?

Jaz vedno uporabljam soustvarjanje rešitev, torej, da stanovalci povedo kaj si želijo. Včasih se to da, včasih pa ne. Jaz povem, kaj je možno in kaj ni in kako bi lahko drugače naredili. Če ni mogoče, kot si želijo, povem, da je možna rešitev drugačna od njihove želje in če je za njih sprejemljiva. (SDA47) Pomembno je, da se o tem pogovarjamo tudi z drugimi delavci. Sploh zdravstvenimi, ker imajo drugačno znanje. (SDA48) Pomembno se mi zdi tudi informiranje in obveščanje. Stanovalce informiram o stvareh, ki jih potrebujejo, če kaj ne vem se obrnem na druge organizacije ali na kolegice, ki imajo s tem več stika. (SDA49) Pomembno je tudi opolnomočenje. (SDA50)

8. Kje ste naleteli na ovire?

Ovira je ta, da če se obrneš na CSD, gre vse skupaj prepočasi. Za odločbo za skrbništvo se čaka minimalno en mesec. (SDA51) In tudi to, da CSD pogosto tega človeka sploh ne pozna. Vključijo se, poižejo, delajo v njegovo korist, ampak človeka ne poznajo dovolj. Pač to je sistem. (SDA52) Boljše bi bilo, če bi bili CSD-ji manjši, za manjše področje, saj bi tako bolj poznali ljudi. (SDA53) Pa težko jih je dobiti, kličeš jih na telefon, pa jih ne dobiš. Če bi imeli čez manjše področje bi bili lažje dostopni za nas, saj bi imeli za urejati zadeve manjšega števila ljudi. Sedaj sem urejala za eno gospo in sem jih cel teden klicala, da sem jih sploh dobila na telefon in vzpostavila kontakt in vprašala kaj naj naredim. Težko je vzpostaviti kontakt. (SDA54) Ali pa v teh primerih, ko iz CSD-ja dobim dopis, da je za nekoga nujen sprejem, potem pa se sprostijo postelja in jih ne dobim. In tako gredo zadeve mimo. (SDA55) Včeraj me je klicala socialna delavka iz Centra za socialno delo, da imajo en zakonski par nad katerima sin izvaja nasilje. Sin je v zaporu in bo izpuščen. Tako, da mi bo poslala vlogo in zdravniško mnenje. Jaz sem si zabeležila, ne morem pa obljubiti kako hitro bo možna namestitev. (SDA56)

9. Imate s temi stanovalci, ki so doživeli nasilje, kakšno drugačno obravnavo kakor z drugimi stanovalci?

Pri nas je bila ena gospa, ki je bila pred leti žrtev nasilja, bila je maltretirana s starani svaka. To mi je povedal njen brat. Ko je prišla k nam sem šla večkrat do nje, sem jo vprašala če kaj potrebuje, če ji lahko kako pomagam. (SDA57) Od začetka se je navadila name. Opazila sem, da je zelo zadržana do ljudi, ki jih ne pozna. Ima svoj ritual in se ne vključuje v večje aktivnosti. Ne pritožuje se, nič me reče tudi v primeru, če gleda televizijo in ji nekdo menja program. Name se je na začetku navadila, tako da sedaj vse stvari rešujem z njo, se z njo pogovorim. Bil je nek problem s trajnikom in računi niso bili plačani, pa sem najprej do nje stopila. Če bi dobila opomin ji dosti ne bi pomagalo, je boljše, če se pogovorim z njo. (SDA58)

10. Pa ste reševali tudi kaj glede odnosov s svakom? Na splošno sodelujete s svojci, ki izvajajo nasilje?

Svak pa je sedaj pokojni, bil je udeležen v neke mafijske zadeve. Dom je odprt in mi ne moremo določiti kdo bo prišel v dom in kdo ne. (SDA59) Lahko, če kdo pove, da ne želi nekega obiska, povemo na recepciji. Je pa res, da se ne popiše vsakega, ki pride, ne vpraša se vsakega kam gre. (SDA60) Stanovalci pa imajo pravico, da koga nočejo na obisk. To je isto, če pride kdo k meni domov, pa tega nočem. (SDA61) Lahko kličem policijo. In tudi vsak stanovalec jo lahko kliče. (SDA62) Prvotna rešitev je ta, da se pove na recepciji in ostalim zaposlenim in da poskusijo zadržati obisk in ne puščajo, da bi ta oseba hodila po domu. (SDA63) Drugače pa ja, če sta v družini recimo samo mama in sin, ki izvaja nasilje, z njim nimamo posebne obravnave. Družinskih sestankov ne izvajamo, ker nima smisla. Z njim se ne morem pogajati o tem ali naj nasilje izvaja ali ne. Tu je treba odrezati, ni ali bo ali ne bo. (SDA64)

11. So se pojavile kakšne etične dileme?

Pojavi se dilema med varnostjo posameznika in njegovimi željami. Ali slediti željam stanovalca, ki niso najbolj varne ali pa zagotoviti njegovo varnost. Narediti njegovo življenje lepo a kratko ali pa daljše in tudi lepo, saj je varno, ampak ne po njegovih željah. Tu so vedno dileme. V instituciji je prva stvar varnost. Če bi bil to moj dedek pa ne vem kako bi odreaqirala. (SDA65) V primerih nasilja pa je sploh varnost na prvem mestu. (SDA66) Če se stanovalcu zgodi neka huda finančna, fizična ali druga kršitev, sem to dolžna prijaviti policiji. Tu ne gre za to, če jaz bi ali če bi stanovalec, tu gre za dolžnost. To je v primerih, ko gre za zlorabo. (SDA67)

Potrebno je preveriti, če se nasilje dogaja, ali je samo posledica nekih psihičnih težav, halucinacij ali demence. Pa to, da lahko zame nekaj pomeni nasilje, za stanovalca pa ne. (SDA68) Glede pooblastil pa to, da je potrebo za stanovalca nekaj urediti in če nima skrbnika ali nobenega drugega, ki bi ga lahko pooblastil. Jaz sem raje za čim manj stvari pooblaščen. Lahko se zgodi, da za nekoga nekaj urejam, potem pa se pojavi nek svojec, ki to izpodbija in trdi, da to ni želja stanovalca. Da je takrat imel demenco in ni mogel izraziti realne želje. Pri pooblastilih so najprej svojci, nato CSD. (SDA69)

12. Kako bi opredelili svojo vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?

Socialna delavka mora s stanovalci oblikovati zaupen odnos, da so ji stanovalci pripravljeni govoriti o svojih težavah, da vedo, da se lahko obrnejo name. Če tega ne vzpostavimo, ne moremo pričakovati, da se bodo ljudje pogovarjali in nam zaupali. (SDA70) Pa da jim pomagamo, jih varujemo. (SDA71)

13. Menite, da imate dovolj znanja na tem področju?

Na faksu smo imeli kar nekaj predavanj na to temo, (SDA72) udeležila sem se izobraževanj v času službe. (SDA73) Nekaj pridobim tudi s tem, ko se pogovarjam s kolegicami, ki delajo na različnih področjih. Dobimo se in se pogovarjamo tudi o službenih stvareh. (SDA74) O tem, če imam dovolj znanja... Jaz pravim, da je potrebno v teh primerih delati po načelu zdrave pameti. Če se nam nekaj zdi da je nasilje, ker smo se o tem učili na faksu, mogoče to ni to. (SDA75) Nek odnos, ki se nam zdi žaljiv je lahko tem osebam domač in jih ne moti. Če jaz pristopim do njih in začnem govoriti, da je to nasilje, da bom poklicala policijo, lahko razbijem odnose, ki funkcionirajo. (SDA76) Ljudem so običajne različne stvari. Pogledati moremo njihov življenjski svet. (SDA77)

14. S katerimi drugimi institucijami ste sodelovali?

S policijo sodelujemo, ampak v primerih nasilja se to še ni zgodilo. Enkrat je imel pri nas zavod Ema predavanje o nasilju. Vem, da je bila pri nas stanovalka, ki je bila nasilna do drugih stanovalcev in zaposlenih. Bila je nesramna, z vozičkom se je butala v druge. Jaz v tem primeru nisem vedela kaj naj naredim, pa sem se obrnila na policijo. Rekli so, da lahko pridejo na pogovor z gospo in ji razložijo, da ta način ni primeren. (SDA78) Pozanimala sem se še kakšni so postopki, da bi šla gospa iz doma in je rešitev ta, da se najde primeren dom. Torej človeka lahko seliš po celi Sloveniji, v bistvu pa ne rešiš nič. Ta gospa se je kasneje preselila v drug dom, vendar smo bili že mi tretji dom, v katerem je prebivala. (SDA79)

Na center za socialno delo se največkrat obrnemo v primerih, ko stanovalci potrebujejo skrbništvo. (SDA80) Recimo pri nas je ena gospa, ki je na vozičku in ne more sama urejati vseh stvari. Ampak nam CSD noče izdati odločbe za skrbništvo, ker ga ne potrebuje. (SDA81) Oni najprej pogledajo, če ima kakšnega svojca. Ta gospa ima starejšo sestro, ki pa zanjo ne more urejati vseh stvari. (SDA82) Saj nekatere institucije pridejo v dom in uredijo stvari tukaj, vendar vse ne. Recimo banka. In CSD predlaga, da naj imam jaz pooblastilo. Vendar vsega ne morem, sploh pri tistih stvareh, kjer bi lahko prišlo ven, da je dom urejal nekaj v svojo korist. (SDA83)

15. Kaj je za vas željen izid?

Včasih je ta problem, da mi socialni delavci nekaj vidimo kot nasilje, nekomu drugemu pa to mogoče ni všeč ampak si ne želi nič drugače. Ker recimo ne bo imel obiskov. Mogoče meni, da raje da denar, kot da nikoli nima obiskov. (SDA84) Jaz lahko to vidim kot izsiljevanje, on pa mogoče kot to, da ima vsaj obiske. Jaz lahko stanovalcu to povem, se z njim pogovorim, ampak če se ne bo odločil, da hoče kaj drugače, jaz ne morem nič storiti. Pač moj namen je, da jih informiram, povem, da ni ok in jim pustim, da se sami odločijo. (SDA85)

16. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja v družbi? Kakšno vlogo imate vi pri tem?

Eno je to, da sem v stiku s stanovalci, da če se jim kaj zgodi, si upajo priti do mene in mi povedo. (SDA86) Da gradim zaupanje. Da vejo, če mi nekaj povedo, se ne bom iz tega norčevala in vsem razlagala, jih sramotila, ampak bom to resno vzela in preverila. To so stvari, ki so tudi meni pomembne. Tako bi si želela, da bi tudi drugi z mano ravnali. Ljudje mi ne bodo zaupali svojih težav le zato, ker sem socialna delavka. O tem bodo govorili, le če mi bodo zaupali. (SDA87) Pomembno je, da si za ljudi vzamem čas. Se usedemo in pogovarjamo. Usedem se na drugo stran, da nisem tu kot neka uradna oseba. (SDA88)

Intervju SDB

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?

Nasilje nad starejšimi ni tako pogosto fizično. (SDB1) ampak bolj psihično, (SDB2) kakšna izsiljevanja, predvsem finančna. Ljudje te generacije so bili navajena varčevati in dosti jih ima tudi veliko denarja. (SDB3) Lahko tudi druge zlorabe, lahko tudi spolne. (SDB4) Psihološko nasilje, čeprav ga je težko dokazati, se dogaja zelo pogosto. V tem smislu, da svojci omejujejo ljudi, da bo tako kot bodo oni rekli, do njih se obnašajo kot do otrok. Takšne primere sem tu že imela. (SDB5) Drugače pa je nasilje težko definirati. Za nekoga je lahko nasilje že kreganje. Glede dretja je zame nasilje ko se nekdo na nekoga dere brez razloga pa pogosto, da se časovni interval veča, ko se pojavlja dlje časa. Ko praktično ni drugega odnosa. (SDB6)

2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so bili žrtve nasilja svojih družinskih članov? Lahko opišete primere?

Imamo zakonca, kjer je on njo nekajkrat udaril. Ona je nastopala tolerantno. Jaz sem šla do njiju in se pogovorila. (SDB7) Ugotovila sem, da je on njo večkrat udaril, ampak ona je bila do tega tolerantna. Ni je motilo. Moja naloga je bila ta, da povem, da to ni primerno. (SDB8) Pogovarjali smo se in on je prišel do spoznanja, da si v tistem trenutku ne more pomagati, da ga nekaj znervira in počí. Jaz sem predlagala, da v tistem trenutku poskuša kaj drugega narediti, da sprosti čustva. (SDB9) Trudim se jih usmerjati. (SDB10) So pa to vzorci, ki so jih vajeni celo življenje in težka je naloga socialnega delavca, ko poskuša to spremeniti. (SDB11)

Na varovani enoti imamo gospoda, ki ima veliko denarja. Ima skrbnico za posebni primer, dobro sodelujemo, večkrat pride na obisk. In nato se je pojavil en gospod, ki je začel redno hoditi na obiske, voziti gospoda domov. In izpodbija skrbništvo na centru, iz centra so nas tudi poklicali. (SDB12) Jaz sem pridobila evidenco obiskov, sem šla na varovano enoto in smo pogledali od kdaj in kako pogosto gospod prihaja na obisk. Ugotovili smo, da je od trenutka, ko je začel na centru izpodbijati skrbništvo, trikrat, štirikrat na mesec tu. Skrbnica pa ga normalno obiskuje na par mesecev, ker bolj oddaljeno živi in vse normalno poteka. Skrbnico smo o tem obvestili. Povedala je, da nima nič proti, če pride, tudi nima pravice prepovedati. Je pa rekla, da sumi, da je začutil denar. (SDB13) Mi prepovedi ne moremo dati, ker ne krši hišnega reda. On gospoda lahko odpelje kadar želi. (SDB14) Je pa res, da gospod, ko se vrne nazaj v dom, takoj želi na bankomat. Se pravi, da se v tej smeri nekaj dogaja. (SDB15) Jaz sem potem na varovani enoti sklicala sestanek in smo dorekli, da se njemu ne daje nobenih informacij in se skrbnico obvesti, ko gospoda vzame. (SDB16) Center sem obvestila o teh ugotovitvah, tako da bo center postopal naprej. (SDB17) Vprašali so me tudi, če lahko pridejo k gospodu na pogovor. Sedaj pa me niso še nič obvestili. (SDB18) Smo pa malo bolj

pozorni na ta dogajanja. Spremljam obiske in iz varovanje enote mi sporočajo, kdaj gospod gre. To smo zaznali na podlagi tega, ko je center javil. (SDB19)

3. Kaj ste najprej storili, ko ste ga zaznali?

Važno je, da če se zazna, da se vključiš, preveriš kaj se dogaja in raziščeš kaj je za koga sploh nasilje. (SDB20)

4. Katere metode in načela socialnega dela ste pri svojem delu uporabljali?

Definitivno je prva krepitev moči, (SDB21) individualna obravnava. (SDB22) Drugo pa se niti ne da kaj veliko. Lahko bi sklicali družinski sestanek in bi tukaj raziskovali kje so nastale težave, zakaj prihaja do nasilja, pa kako kdo sprejema to nasilje. Eden lahko nekaj doživlja kot nasilje, drugi pa ne. (SDB23)

V primerih kakšnega psihološkega nasilja stopim v vlogo mediatorja. (SDB24) Pogosto se zgodi, da ljudje rečejo dajte vi. V tem primeru jim povem, da to ni moja pristojnost, da so to njihove družinske zadeve. Pomagam jim tako, da jim povem kak primer dobre prakse, ki ga včasih malo priredim. Ali pa povem neko svojo izkušnjo. Povem recimo, da se tudi mi doma kregamo in to rešimo. (SDB25) Ali pa dajem priporočila kako bi lahko rešili, ne vtikam pa se v njihove zadeve. Dajem zgolj priporočila. (SDB26)

5. Kaj je za vas želeni izid?

Zame je pri tem delu želeni izid, da bi si priznali, da se dogaja nasilje, (SDB27) da bi si poiskali pomoč, na primer psihiatra, psihologa, terapevta, družinsko svetovanje, skupine za samopomoč, (SDB28) Da bi se dogovorili in da bi svojci sami ugotovili, da je boljše, če starostnik ne gre domov, če se tam dogaja nasilja. Domnevam, da se največkrat dogaja takrat ko gre domov. (SDB29) Pa da bi se na ta način izognili, dokler se svojci ne bi spopadli s stiskami, ki jih imajo. Jaz sem mnenja, da nasilje izhaja iz družine in brez strokovne pomoči tega sami ne morejo rešiti. (SDB30) Pa tudi nadaljnje sodelovanje z mano kot socialno delavko, mesečne evalvacije, napredovanja. Kaj se je spremenilo znotraj odnosov med njimi. To bi počela s celotno družino. (SDB31) Pa raziskovanje kako bi lahko mi prispevali k boljšemu počutju. (SDB32)

6. Prepoznate kakšno oviro, na katero bi lahko naleteli?

Prva ovira bi lahko bila nasilje do mene. Ker po navadi taki ljudje agresivno reagirajo. (SDB33) Za druge ovire pa težko rečem, ker nisem imela še takšnih izkušenj. (SDB34)

7. Mislite, da bi lahko naleteli na kakšne etične dileme?

Ja, vsekakor. Že zato, ker na tem področju nimam dosti izkušenj. (SDB35) Bi pa vsekakor prosila koga za mnenje, direktorico, kolegice. (SDB36) V takšnih situacijah se vedno pojavijo dileme. Prva dilema bi bila to kako pristopiti. Ker ne moreš priti do človeka in ga vprašati: »A vas tepejo doma?« Ker se bo človek avtomatsko zaprl. Žrtve po navadi tudi zanikajo. (SDB37)

8. Kako bi opredelili svojo vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?

V večini primerov jaz dobro spoznam odnose med družinskimi člani. Najbolj se mi odprejo, ko prinesejo vlogo. Velikokrat pride do joka. Moja prednost je, da imamo to takrat možnost spoznat. (SDB38) Res pa je, da se ne morem in se ne poglobljam v te zadeve. Mislim, da to niti ne bi bilo prav. Oni pridejo po pomoč za starostnika in tudi dobro skrivajo njihove družinske zadeve. Vseeno vejo, da smo uradne osebe, imamo neko moč in znamo to posredovati naprej. Še vedno pa obstaja možnost, da to zaznam. (SDB39) Je pa premalo osebnega stika, saj nam birokracija tega ne dopušča. Pa tudi preko elektronske pošte in ostalih tehnologij se vse lahko reši brez osebnega stika pred sprejemom. Ob sprejemu pa imam stik z njimi. (SDB40) Če bi spoznali, da je starostnik zlorabljen bi takoj obvestili pristojne službe. (SDB41) Te službe bi odreagirale in verjetno bi naredili tudi kakšen multidisciplinarni tim. To sprožijo na centru. (SDB42) Nato so lahko tudi kakšne prepovedi približevanja. (SDB43) Jaz bi pa naredila kakšno individualno obravnavo, pomoč, svetovanje. (SDB44)

9. Menite, da imate dovolj znanja na tem področju?

Iz faksa imam o nasilju splošna znanja in tisto mi ne bi najbolj pomagalo. (SDB45) Imam dobre izkušnje izobraževanja ko sem bila na pripravništvu. (SDB46) Sem pa menja, da bi bilo potrebno več izobraževanja in ozaveščanja na tem področju. Ker primanjkuje podlage. (SDB47)

10. S katerimi drugimi institucijami ste sodelovali?

S policijo (SDB48) in Centrom za socialno delo. (SDB49)

11. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja v družbi? Kakšno vlogo imate vi pri tem?

Socialna delavka bi lahko organizirala kakšne delavnice, predstavitve za svoje in stanovalce na temo. Povabila bi kakšno žrtev, da predstavi svojo izkušnjo in bi o tem razmišljali, se zavedali. (SDB50)

Dodala bi še to. Težava v ne javljanju nasilja je ta, da ne želimo biti vključeni v ta proces. Mislim, da je ljudi strah, kljub temu, da je prijava anonimna, da se vidi kdo je klicatelj. (SDB51) Je pa res, da smo mi po uradni dolžnosti dolžni povedati. Sama primera nasilja še nisem imela, bi pa vsekakor ukrepala in opozorila na to, da je moja dolžnost, da nasilje prijavim. (SDB52) Obvestila bi CSD in policijo. (SDB53) Res pa je, da imajo na centrih koordinatorje za preprečevanje nasilja in dežurne službe. (SDB54)

Intervju SDC

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?

Nasilje se mi zdi vsako dejanje, ki ga nekdo povzroči nad nekom in si drugi tega ne želi. (SDC1) V domu za stare je dosti vrst nasilja. Nasilje je lahko tudi to, da pride na silo v dom. Da reče so me dali, sem moril it. Lahko jih tudi prikrito dajo v dom in jim rečejo, da grejo na rehabilitacijo, da bodo en čas tu, potem pa bodo šli domov, to pa se ne zgodi. (SDC2) Lahko je tudi finančno nasilje. Otroci pretentajo svoje starše, da jim prepustijo bančni račun ali jih pooblastijo. Pri nas se je že zgodilo, da je na ta način nekdo ostal brez denarja. Lahko se zgodi, da oseba to opazi in pooblastilo prekliče, vendar ga mora zaradi prisile svojca spet uveljaviti. (SDC3) Vsako izsiljevanje je nasilje. Recimo, če mi ne daš denarja, te za vikend ne peljem domov. (SDC4) Da se jim lažejo. (SDC5) Da mislijo, da delajo v korist svojih staršev, mislijo, da vejo kaj je dobro

za njega. Rečejo, da doma cel čas leži na kavču in gleda televizijo in ga morajo dati v dom, ker to za njega ni dobro. Mogoče pa je v takem obdobju, da mu to paše. (SDC6) Svojci se velikokrat ne morejo sprijazniti s tam kakšni so starši postali, da so se spremenili. To je razvidno predvsem, ko gre za demenco, ker se človek čisto spremeni. Svojci postanejo nestrpni in ne znajo reagirati. Ampak to po moje bolj izvira iz neznanja. Ni zavedno nasilje. (SDC7) Svojci pogosto podpišejo vlogo namesto uporabnika. (SDC8) Nasilje je to, da delajo proti volji človeka. Recimo, da si človek želi biti v enoposteljni sobi, pa mu je svojci nočejo plačati, ker je dražja od dvoposteljne. Vzamejo jim en del življenja in upravljajo z njim. Nekateri se tega zavedajo, nekateri ne. (SDC9)

2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so doživeli nasilje? Lahko opišete primere?

No, dosti je teh primerov, ko svojci ne povedo staremu človeku, da gre v dom. (SDC10) Jaz to že takoj opazim, ko prinesejo prošnjo ali vzpostavijo kako drugače stik in govorijo o okoliščinah. To po navadi že prej nekako omenijo. (SDC11) Jaz jim povem, da ima človek poslovno sposobnost in če ne želi biti tukaj, ga na silo ne moremo vzeti. Tudi, če bo prišel sem in si bo želel domov, bomo poklicali svojce in povedali, naj ga pridejo iskati. (SDC12) Ampak v teh primerih, ko res vidiš, da se človek ne zaveda in je pokreten, kar pomeni, da je za varovani oddelek in lahko kam zatava. V takih primerih peljemo njihovo zgodbo naprej, saj če je demenca že toliko napredovala, človek čez eno uro ne ve kje je. (SDC13) Drugače pa povem svojcem, da brez volje posameznika nobenega ne sprejmemo, le tiste, ki imajo sklep sodišča. (SDC14)

Tukaj imamo en zakonski par, vsak živita v svoji garsonjeri, ker si to lahko privoščita in jima paše, da ločeno živita. Drugače se pa dosti družita, ves čas sta z roko v roki. Oba sta pokretna, pogovorljiva. En dan pa je gospod prišel do mene in rekel, da mu je gospa ves denar vzela. Prodala sta hišo in ona noče dati nič na njegov račun. (SDC15) In zdaj je prišel mene prosit, da naj mu pomagam, da dobi vsaj en majhen delež. (SDC16) Ona ni hotela nič dati, saj je imela celo življenje čez finance, on pa se je malo zbal. (SDC17) Potem sem se z njima pogovorila, gospod je pristal na to, da je najboljšje, da gospa skrbi za finance in sedaj je pomirjen. (SDC18) Potreboval je pogovor, ker je takrat čutil stisko. (SDC19)

Zdi se mi, da je največ primerov takih, ki so povezani z denarjem. (SDC20) Pri starih ljudeh je tako, da so navajeni pri sebi imeti denar. Enemu je zadosti, da ima pri sebi 10 evrov, nekateri pa imajo velike vsote pri sebi, saj ne zaupajo nikomur. (SDC21) Ena gospa ima pri sebi veliko denarja in ko ta denar založi pride k meni ali direktorju, da ji je nekdo ukradel. (SDC22) Takrat ji ne smemo reči, da je založila. Ona reče, da tega prej ni bilo tam in, da je sedaj ta ukraden denar nekdo nazaj podtaknil. Ona se v tistem trenutku res tako počuti, je v stiski. In s tem moreš znati delati in to upoštevati. (SDC23)

Pogosto je tako, da dajo stanovalci hiše otrokom ali vnukom, da bodo potem, ko jim bo zmanjkalo denarja za plačevanje doma, plačevali oni. Imamo en tak primer, ko je gospa prepisala hišo na vnuka potem nista hotela doplačevati. (SDC24) Na CSD smo dali oprostitev plačila. (SDC25) Potem pa tudi obiski niso ravno pogosti. (SDC26)

Fizičnega nasilja s strani svojcev niti ne opažamo. (SDC27) No, dva zakonca sta pri nas, mož je že pokojni. Pri gospe smo opažali, da je imela pogosto modrice. (SDC28) Jaz sem se na samem pogovarjala z njo, pa mi je vedno rekla, da je padla. (SDC29) Na oddelku so sumili, da je mož nasilen nad njo, ker se je pogosto tudi drl nanjo. (SDC30) Ampak ona tega ni nikoli priznala. In tu je potem težko ugotavljati. (SDC31) Ne vemo kaj se je dogajalo z njima že preden sta prišla sem, kakšen odnos sta imela. (SDC32)

Mogoče premalo vemo o njihovi življenjski zgodbi. Tiste osnovne stvari že vemo, kaj sta počela, koga imata in za kaj skrbi. (SDC33) Je odvisno pa komu se zaupajo. Pogosto pridejo do mene, ali pa do direktorja. On je tudi vedo pripravljen poslušati in narediti vse, da bo pomagal in raziskoval. (SDC34) Včasih si tudi med sabo povedo, ker ne želijo, da bi drugi vedeli. (SDC35)

Zanemarjanje pa je bolj pogosto v domačem okolju, saj tukaj mi poskrbimo za stanovalce. (SDC36)

Nasilje je vse tisto kar delamo proti volji drugega. Sedaj pa je vprašanje hranjenja. Nekdo zavrača hrano, ker si želi umret. Ena gospa je bila pri nas takšna. Hčerka pa je silila, dobesedno ji vnašala hrano v usta. (SDC37) Jaz sem se pogovarjala z njo, pa je rekla, da ima raje tako mamo, kot da je sploh nima. (SDC38) Zdaj je vprašanje, če je sebično, da nekoga silimo, da preživi. Ali mu dovolimo, da odide. Tu odločamo namesto osebe, ki ne more jesti, govoriti, nič. (SDC39)

Včasih otroci izsiljujejo ali pa se kregajo za premoženje. Tu imamo zakonca. Žena ima sicer demenco in se ne zaveda dosti, vendar čuti, da se med sabo kregajo, nimajo pravega odnosa. Imata dve hčerki, ki pa se kregata, katera bo po smrti kaj podedovala. Gospod je bil v stiski, saj je še živ, oni dve pa se kregata za njegovo premoženje. (SDC40) Imeli smo družinski sestanek, (SDC41) bilo je veliko obtoževanj. Kregata se za stvari, katerih lastnika sta še starša. In to je neke vrste nasilje. (SDC42) Nista na pragu revščine, da se borita za preživetje. Ko raziskuješ pa vidiš, da so to neke stvari, ki se prenašajo že iz preteklosti. V tem primeru je imel gospod raje eno hčerko in to je prišlo to na dan. (SDC43) Gospod pa se sedaj sekira kaj bo naredil. Hiše pa noče prodat, saj zdrav in upa, da bo enkrat šel nazaj v to hišo živeti. Ampak sedaj je začel razmišljati, da bi hišo prodal in iz tega plačeval dom, potem po smrti pa se bo pač razdelilo. Videl je, da drugače ne bo šlo. (SDC44)

Pa en primer je, ko živi gospa skupaj z otroci v hiši, hiša je v njeni lasti dokler ne bo umrla. Mož je umrl in otroci njo podijo iz hiše, da bi si prilastili njen del. Ona to ureja preko sodišča. Je rekla, da tudi če pride v dom ima premalo pokojnine, hčerka pa je rekla, da ne bo plačevala, čeprav je dolžna. (SDC45) En gospod je bil tukaj pri nas od vsega začetka. Bil je v enoposteljni garsonjeri, potem pa mu je zmanjkalo prihrankov. Sin noče tako drago plačevati in ga je preselil v drug cenejši dom. (SDC46)

Drugače pa je pri nas tudi ena gospa, ki ji velikokrat zmanjka denar. Reče, da je dala 50 evrov v omaro, pa ga tam ni. In ne moreš vedeti kaj je res in za kakšno vsoto se gre. Danes je prišla, da ji je zmanjkalo 28.000 evrov, in sicer da jih je zataknila za plenico. Ko se je preoblačila in dala plenico bolničarju, da jo odnese, se je ona spomnila, da je imela tam denar. In potem smo raziskovali kdo je takrat delal, ampak od njih noben nič ne ve. Ona se je samo drla za njim »ej, plenica, plenica!«. In on ni mogel vedeti, kaj je hotela. (SDC47) In sedaj je vprašanje, kaj je za verjet. Pri njej se to pogosto dogaja, velikokrat smo tudi našli denar. (SDC48) Potem smo se dogovorili, da bo imela nečakinja pooblastilo. Pa ga je gospa preklicala, ker naj bi si nečakinja jemala denar. Ampak pri nas je bilo vse plačano in urejeno, nečakinja tudi pravi da ni nič vzela. (SDC49) Težko je ugotoviti kaj je bilo res, ampak raziskujemo. Gospe sem povedala, da se bom obrnila na CSD in jih obvestila, da ne ravna skrbno z denarjem in ima velike količine denarja. (SDC50) Gospa mi je odgovorila, da tega noče, da je vse razdala in naj je tik pred smrtjo in naj je s tem ne obremenjujemo. Tu se pojavi dilema kaj naj naredim. Ampak potem, če bom vpletla CSD, mi bo zamerila. (SDC51) CSD potem raziskuje koga bi postavilo skrbnika za poseben primer. (SDC52)

3. Kako bi opredelili vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?

Socialni delavec je zaupnik, ki mu pridejo povedati kaj se dogaja. (SDC53) Nekajkrat sem bila v vlogi mediatorja, vendar nimam dovolj znanja in pa tudi časa, da bi to izvajala. To je zelo kompleksna zadeva, ki traja in moreš zelo spremljati. (SDC54) Menim, da bi mogli te zadeve reševati Centri za socialno delo, čeprav pa tudi oni na nas pritiskajo, naj mi to opravljamo, saj smo tudi socialni delavci. (SDC55) Pa kot informator. (SDC56) Marsikdo ne želi, da se karkoli naprej poroča. To je pol vprašanje, če spoštuješ njegovo voljo ali je bolje, da bi se raziskovalo. Tu se pojavi dilema. (SDC57) Torej vloga informatorja in mediatorja, da raziskuješ in sodeluješ s svojci. (SDC58) Je pa socialni delavec med zaposlenimi, stanovalci in svojci. (SDC59)

Drugače pa je težko, ker si si sam na tem področju. Na centrih imajo na primer time za nasilje, tukaj pa moraš sam strokovno delovati. (SDC60) Kakšen psihoterapevt bi prav prišel. (SDC61) Saj imamo psihiatrinjo, ki pride trikrat na mesec po dve uri, ampak ona opravi tiste nujne preglede, podeli zdravila in to je to. (SDC62)

4. Kako ste prepoznali, da človek doživlja nasilje? / Mislite, da bi lahko prepoznali, da človek doživlja nasilje? Kako?

No, pogosto se zgodi, da svojci rečejo, da stanovalec ne bo podpisal vloge. Ali pa, ko se pogovarjamo o sprejemu, rečejo naj ne povemo, da je prišel v dom in bo tukaj ostal, ker so mu doma predstavili, da gre na rehabilitacijo. (SDC63)

Drugače pa najbolj lahko opazi osebje, ki je veliko v stiku s stanovalci. (SDC64) Ali pa svojci, če so v sporu potem eden o drugem govorijo. Recimo, da ne dvigne telefona, ko jo kliče, ali pa se dere na njega. Pol pa se o tem pogovoriš s stanovalci. (SDC65)

Preko CSD-ja priporočila za nujni sprejem zaradi nasilja v družini. (SDC66)

Glede denarja pa velikokrat potožijo, pridejo do mene. (SDC67)

5. Kaj ste najprej storili, ko ste zaznali nasilje?

Saj to ne zaznaš, da je nasilje. Občutiš, da je nekaj drugače. Ali da želi nekdo pristopiti do tebe, pa ne ve kako, ali pa ti kdo namigne. (SDC68) Pol pa se grem po navadi malo pogovorit. (SDC69) Prej se velikokrat pogovorim z drugimi zaposlenimi, si izmenjaš mnenja in informacije. (SDC70) potem pa se pogovoriš še s stanovalcem. (SDC71) Včasih tudi s svojci, odvisno za kakšno zadevo gre. (SDC72) To so zadeve, ki rabijo čas se počasi razvijajo. (SDC73) Pa na raportih se pogovarjamo o tem. Mi pa zelo manjka supervizija, ker si včasih v dilemi, pa da predelaš svoja čustva. (SDC74)

Pišemo pa čim več uradnih zaznamkov, da se lahko spremlja. (SDC75)

6. Kakšne rezultate je prinesel določen način reagiranja?

Ko začneš raziskovati in sodelovati s stanovalci, se mogoče tisti trenutek boljše počutijo. (SDC76) ampak v njih še vedno ostane dvom. (SDC77) To so kompleksne stvari. Prevečkrat so pol naprej prepuščeni sami sebi. (SDC78) Pomagala jim bi mogoče psihoterapija ali pogovor s psihiatrom. (SDC79) Na teh področjih delamo majhne korake. Ni nekih hitrih in velikih rešitev, ker se s temi ljudmi premalo ukvarjamo.

(SDC80) Tu bi potrebovala več časa. (SDC81) znanja (SDC82) in povezovanja z drugimi strokovnjaki. (SDC83) Lahko bi imeli tudi kakšno skupino za samopomoč, ampak ljudje nočejo, da drugi vedo kaj o tem kaj se pri njih dogaja. (SDC84)

7. Kaj je za vas želeni izid?

Da bi stanovalcem pomagali, da bi se boljše počutili. (SDC85) Da bi imeli več časa, da bi se ukvarjali z njimi. Vsakemu posamezniku je potrebno prisluhniti, se vživeti v njega in pomagati. (SDC86) Tu pa ni enostavne rešitve, je kompleksen proces. (SDC87)

8. Katere metode in načela socialnega dela ste pri tem uporabljali?

Krepitev moči. (SDC88) delo s posameznikom, (SDC89) informiranje. Timsko veliko sodelujemo, si svetujemo. (SDC90)

9. Ste naleteli na kakšne ovire?

Premalo znanja na tem področju. (SDC91) Pa da je premalo časa za se ukvarjati z vsemi temi stvarmi. (SDC92) Socialni delavec v domu je vpet v vse, vse mora vedeti in povsod sodelovati. Moraš si postaviti meje, izbrati čemu boš dal prednost. Ali boš več s stanovalci in boš zamujal z oddajo poročil, ali pa boš vse papirje uredil in boš manj s stanovalci. Ali pa se boš razdajal, ostajal dlje v službi in izgorel. Jaz mam zelo rada naše stanovalce, ampak imam tudi svoje življenje izven službe in ne morem vsak dan do 18. ure ostajati. Velikokrat ostane kaj nenarejeno. Sama sem potrebovala nekaj časa, da sem to prerezala. (SDC93) Potem pa je odvisno s katerim CSD-jem sodeluješ. Kakšen je socialni delavec, kako se odziva, če pomagajo, so pripravljeni sploh kaj storiti. (SDC94) Velikokrat so obravnavali koga že preden je prišel k nam, ampak so bili potem veseli, da so se jih rešili. (SDC95) Velikokrat se nimaš na koga obrniti, niso pripravljeni pomagati, vsaj kaj narediti. Jaz se spomnim ene socialne delavke na centru, ki je vedno pomagala, se res zavzela. In to pogrešam pri večini delavcev na centru. (SDC96)

10. Ste naleteli na kakšne etične dileme?

Ja prav to, kako reagirati v trenutku, ko si priča takemu dogodku. Ko veš, da bi mogel na nek način zaščititi stanovalca. (SDC97) In če je vključenih več oseb, je težko tako delovati, da se ne postaviš na eno stran. Težko je biti nevtralen. (SDC98) Jaz bi rada tako delala, da ne bi stopila na eno stran. Ker mislim, da so tudi svojci pogosto v stiski in so tisti, ki potrebujejo pomoč. Ti jih pa avtomatsko postavljaš nasproti, namesto, da bi bili skupaj. (SDC99)

11. S katerimi institucijami ste sodelovali in na kakšen način?

Velikokrat se obrnem na Center za socialno delo. Pogosto za oprostitev plačila (SDC100) ali pa ureditev skrbništva. (SDC101) Ampak če je CSD skrbnik, to traja predolgo časa. (SDC102) Pogosto ne pridejo niti pogledati človeka, ocenijo na podlagi enega telefonskega pogovora s sinom ali tistim, ki bi pač lahko bil skrbnik. (SDC103) CSD-ji se pogosto otepajo tega, da prevzamejo skrbništvo. (SDC104)

Policijo pokličemo na zahtevo svojca. (SDC105) Navadno pogledamo, samo raziščemo, svojcem pa tudi ponudim,, da lahko kličejo policijo, da naredijo zaznamek, ampak ni nujno, da se potem stvar najde. Potem pa se eno odločijo, da bi klicali policijo, pogosto pa niti ne. (SDC106)

12. Kje ste pridobili znanje o nasilju? Menite, da ga imate dovolj?

V tej smeri se nikoli nisem dosti izobraževala. (SDC107) Nisem niti delala na tem področju. (SDC108) Bolj kar sam prebereš. (SDC109) Tudi na seminarje v zvezi z nasiljem nisem šla. (SDC110) Bi rabila več znanja o tem. Že takoj na začetku, ko se vprašaš kaj naprej, kaj bi sploh lahko storila. (SDC111) Na koga se lahko še obrnejo, kaj lahko ponudim. (SDC112) Sama se namreč ne počutim sposobna, da bi reševala takšno kompleksno stvar. (SDC113) Potem pa je odvisno od tega kaj je človeku blizu, če te zanima to področje. Socialno delo obsega veliko področij in vsega ne moreš obvladati. (SDC114)

13. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja oziroma njegove posledice?

Menim, da je to zelo kompleksna zadeva. Ne vem, nimam nobene ideje. (SDC115) Mogoče, da bi bili ljudje na sploh bolj srečni. Ker potem ne bi rabili denarja in stanovanja od staršev. (SDC116) Mogoče ozaveščanje o starosti, kaj prinaša. Saj o tem se je v zadnjem času začelo govoriti. (SDC117) Pa tudi osveščanje drugih delavcev v domu, od strežnice, negovalke do čistilke. Ne da se o tem govori samo v nekaterih profilih. (SDC118)

Intervju SDD

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?

Poznamo več vrst nasilja, lahko je verbalno, (SDD1) fizično, (SDD2) finančno. (SDD3)

2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so doživeli nasilje? Lahko opišete primere?

Ja pri nas je bil en primer, ko je brat hotel svojo sestro na silo vzeti iz doma. (SDD4) Stanovalka pa ni hotela. (SDD5) Videti je bilo, da stanovalka noče iti, zato sem se z njo pogovorila. Dala je izjavo, da hoče ostati v domu. (SDD6)

Meni se zdi, da je nasilje tudi to, da nekoga silijo v nekaj, kar noče. (SDD7) En primer je bil, ko je otrok želel, da njihov oče hodi, čeprav je bilo to zanj prenaporno in ni zmogel. Njega pa so v to silili. (SDD8) Jaz sem se pogovorila z otrokom (SDD9) in povedala, da je na prvem mestu želja stanovalca in jo je potrebno upoštevati. (SDD10) Človekove sposobnosti se spremenijo in ni jih smiselno siliti v nekaj kar ne zmorejo. (SDD11)

3. Kako bi opredelili vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?

Vloga socialne delavke v domu v primerih nasilja je, da nudi podporo (SDD12) in tolažbo uporabnikom. (SDD13) Vzpostaviti mora zaupanje, to se gradi že od prvega stika. (SDD14) Stanovalec mora vedeti, da je v varnem okolju, kjer se mu nudi podpora. (SDD15) Zaščiti je potrebno njegovo integriteto. (SDD16)

4. Kako ste prepoznali, da človek doživlja nasilje? / Mislite, da bi lahko prepoznali, da človek doživlja nasilje? Kako?

V tem primeru je svojec sam prišel povedati zgodbo. (SDD17) Drugače pa se največ izve od osebja na oddelkih, saj so tam v stiku s stanovalci. (SDD18)

5. Kaj ste najprej storili, ko ste zaznali nasilje?

V tem primeru sem se najprej pogovorila z gospo in njenim bratom. (SDD19) Njemu sem povedala, da je ne more odpeljati iz doma, če ona tega noče. (SDD20) Gospa pa je povedala, da želi ostati in potrebno je upoštevati njeno željo. (SDD21) Vedno se najprej pogovorim z vsemi. Včasih organiziramo družinske sestanke. (SDD22) Konstruktiven pogovor je možen, če so svojci pripravljeni sodelovati. (SDD23) O dogodku sem obvestila CSD. To vedno storim, ko gre za kakšen tak primer. (SDD24) Tam so mi povedali, da ne morejo nič, saj gospa ni pod skrbništvom. Svetovali so mi, da lahko le pokličem policijo. (SDD25)

V drugem primeru sem se pogovorila s hčerko. Svojci imajo včasih drugačne predstave in jim je potrebno razložiti. (SDD26)

Drugače pa se vedno posvetujem s strokovnim timom, z direktorico in zdravstveno službo. (SDD27)

6. Kakšne rezultate je prinesel določen način reagiranja?

To, da smo se pogovorili z gospo je prispevalo k temu, da se je upoštevalo njene želje. (SDD28)

7. Kaj je za vas želeni izid?

Da bi se stvari uredile kot je treba. Da so stanovalci varni, jim ponudimo podporo. (SDD29)

8. Katere metode in načela socialnega dela ste pri tem uporabljali?

Socialno delo s posameznikom, saj veliko delujemo individualno. (SDD30) Podpiranje uporabnika, (SDD31) krepitev moči (SDD32) in etika udeležnosti. (SDD33) To je pomembno, saj se želje svojcev velikokrat razlikujejo od želje uporabnikov. Pomembno je, da vemo, kaj si želi uporabnik. (SDD34)

9. Ste naleteli na kakšne ovire?

Včasih ne veš kako ravnati, kaj bi storil. (SDD35) Dobro bi bilo, če bi imeli intervizije in supervizije. (SDD36)

Nekateri centri so neodzivni. Včasih potrebuješ podporo, pa jih ne dobim. Nekateri se hitro odzivajo, pri nekaterih pa rabiš dolgo čakati. (SDD37)

Pa preveč birokracije pri našem delu, saj ostane manj časa za delo z uporabniki. (SDD38)

10. Ste naleteli na kakšne etične dileme?

Največja dilema je kako odreagirati in ohraniti profesionalen odnos. (SDD39) V takih primerih, ko pomagaš so ljudje velikokrat hvaležni in prinesejo kako darilo. Jaze tega ne smem sprejemati, saj z njimi nisem v prijateljskem odnosu, ampak sem v službi in to je moja dolžnost. Vedno rečem, da daril ne smem sprejemati in jim razložim zakaj, ampak če vztrajajo, je grdo, če jih zavrneš. Tu se pojavi dilema. (SDD40)

11. S katerimi institucijami ste sodelovali in na kakšen način?

S centrom za socialno delo. Njih vedno obvestim, ko se zgodi kakšen tak primer. Najpogosteje za urejanje skrbništva. (SDD41) Nekateri so pripravljeni tudi priti na strokovni tim in se pogovoriti o situaciji. (SDD42)

12. Kje ste pridobili znanje o nasilju? Menite, da ga imate dovolj?

Nekaj sem ga pridobila na faksu, (SDD43) nekaj s seminarji. (SDD44) Pri prepoznavanju je potrebna zdrava pamet, saj lahko iz pogovora vidiš, da gre za nasilje. (SDD45) Pa imeti moraš razčiščeno pri sebi kako reagirati. Da do agresivnih ne reagiraš nazaj agresivno, ampak vzpostaviš neko distanco. (SDD46) Sama bi rada pridobila še kaj znanja o tem kako ravnati z agresivnimi strankami. (SDD47)

13. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja oziroma njegove posledice?

Najprej tako, da bi imeli manj dela s papirji in bi lahko več časa posvetili stanovalcem. (SDD48) Čim več takšnih aktivnosti za stanovalce, kjer bi našli nekaj zase in se povezovali. (SDD49) Pa skupine za samopomoč za svoje, saj so tudi oni pogosto v stiski. (SDD50)

Intervju SDE

1. Kako bi opredelili pojem nasilja nad starimi?

Pri starih ljudeh se pojavljajo vse oblike nasilja. Ni samo fizično, (SDE1) ampak je veliko psihičnega, (SDE2) pogosto pa je tudi ekonomsko, ko jim svojci vzamejo denar. (SDE3) Pojavlja se pa tudi spolno nasilje. (SDE4) Zame je nasilje vsak dogodek, ki ga svojec ali neka tretja oseba naredi človeku, pa se on s tem ne strinja. (SDE5) Pa pri osebah z demenco, če jih svojci želijo izkoristiti s slabimi nameni, recimo, da jim dajo nekaj za podpisat, človek z demenco pa tega zaradi bolezni ne razume. To se mi zdi zelo pogosto. (SDE6)

2. Ste se pri svojem delu srečali s starimi ljudmi, ki so doživeli nasilje? Lahko opišete primere?

Ja pogosto je verbalno nasilje med stanovalci. Predvsem med tistimi, ki živijo v dvoposteljnih sobah in imajo različne načine življenja, so drugače navajeni. Motijo jih različne stvari, se zaradi tega prepirajo in žalijo. (SDE7)

Pri nas sta dva zakonca. O njih je zdravstveno osebje poročalo, da je bil gospod pogosto zelo nasilen do nje, jo je tudi že udaril. (SDE8) Takrat smo želeli klicati policijo, vendar je gospa rekla, da noče, saj je tega navajena in bi ji prijava povzročila še več stresa. (SDE9) Takrat smo se že odločili, da bomo gospo preselili v drugo sobo, saj se ji je ta predlog zdel odličen, pa si je kasneje premislila in na njeno željo tega nismo izvedli. (SDE10) Je pa tudi gospa pogosto verbalno nasilna do gospoda. Ona je obravnavana pri psihiatrinji. (SDE11)

Pogosti so primeri, ko se otroci med seboj prepirajo, predvsem zaradi financ in skrbništva. Zame je to tudi nasilje, saj vpletajo v so starše. Pride en otrok in govori mami zakaj je eni hčerki dala to in to, pride

drugi otok in reče, kaj naj naredi s stanovanjem. (SDE12) V teh primerih se naredi kakšen družinski sestanek. (SDE13)

Gospa ima sina v zaporu. Ona je že prej živela v slabih razmerah in nato je še v domu nekako maltretiral gospo. Ne vem točno kaj so odredili, ker mene takrat še ni bilo. (SDE14) ampak vem, da ne sme hoditi v dom. (SDE15) Center za socialno delo je potem prevzel vlogo skrbnika. (SDE16) Oni hočejo najprej postaviti za skrbnika otoke, zato so tudi v tem primeru preverjali tudi pri nas, če je sin primeren za skrbnika. Čeprav glede na to, da je v zaporu in, da je do nje izvajal nasilje, se mi ne zdi niti primeren. Ampak verjetno morajo tudi oni pridobiti neke izjave o otrocih. (SDE17)

Pa recimo nedavno je bil en primer, ko gospod res potrebuje dom, saj doma ni mogoča dobra oskrba. Pa je hčerka potem rekla, da nima dovolj financ, da bi šel v dom. Čeprav vem, da ima visoko pokojnino, ki bi zadostovala za plačilo doma. Potem pa mi je njegova partnerka povedala, da si hčerka vzame delež pokojnine in njemu ostane le za plačilo najemnine in nakup osnovnih stvari. (SDE18)

Pri eni gospe je bil na računu pooblaščen vnuk, nato pa smo ugotovili, da računi od doma niso bili plačani. (SDE19) To smo uredili tako, da smo naredili preusmeritev pokojnine, da jo dobi k nam v dom. Taki primeri so pogosti. (SDE20)

Pa en primer gospoda imamo, ki mu je hčerka vzela ključe in ga noče peljati pogledati v njegovo stanovanje. (SDE21) Po eni strani razumem, saj bi mogoče želel ostati tam, čeprav to ne bi bilo dobro za njega, ampak vseeno je to njegovo stanovanje in ima pravico. (SDE22) Tukaj smo organizirali družinski sestanek, kjer smo sklenili nekaj dogovorov, ki so bili v korist vseh. (SDE23)

Nekateri stanovalci so imeli težke življenjske izkušnje še pred prihodom v dom, nekateri celo v otroštvu. Ena stanovalka je na primer bila večkrat spolno zlorabljena od svojih bratov in celo očeta. (SDE24) Ona redno obiskuje psihiatrinjo. (SDE25) Pri ljudeh, ki imajo za sabo takšne izkušnje, moramo razumeti, če kdaj burno reagirajo ali pa imajo nihanja razpoloženj, saj jim je to pustilo posledice. (SDE26)

3. Kako bi opredelili vlogo socialne delavke v domu pri sodelovanju z ljudmi, ki doživljajo nasilje?

Vloga socialne delavke je zelo pomembna. (SDE27) Pri vsakem nasilju je potrebno ukrepati in iskati rešitve, da se človeka najbolj zavaruje. Recimo, da se preusmeri pokojnino, če je to ekonomsko nasilje, ali poveže s Centrom za socialno delo. (SDE28) Pa pomemben je tudi pogovor, pogosto so pol hvaležni, da se z njimi pogovoriš in jim je lažje. (SDE29) Pa tukaj pomembno vlogo tudi psihiatrinja. (SDE30) Jaz nimam znanja kako delati s travmami. Lahko jim nudim podporo, se z njimi pogovarjam, ampak psihiatrinja ima več znanja o tem kako jim pomagati. (SDE31)

4. Kako ste prepoznali, da človek doživlja nasilje? / Mislite, da bi lahko prepoznali, da človek doživlja nasilje? Kako?

Že ko podajo vlogo, če pridejo osebno sem, lahko kaj povedo. (SDE32) Po navadi povedo kako živijo, zakaj potrebujejo pomoč, pa lahko tudi to omenijo. (SDE33) Ali pa eden svojec čez drugega pove. (SDE34)

Ob sprejemu se opazi odnose. Recimo glede financ, ko kdo reče, da ne bo plačeval čeprav je dolžen in se potem otroci med seboj prepirajo. (SDE35)

Ali pa pride v pisarno, pa vidiš, da so nemirni zaradi kakšnih stvari s svojci in potem skozi pogovor ugotoviš, da gre za odnose z otroki. (SDE36) Ali pa sami povedo, da imajo kakšne probleme s svojci. (SDE37)

Največ je poročanja od drugih služb, ki so na oddelku in so v vsakodnevnem stiku s stanovalci. Recimo v tem primeru je čistilka, ki je čistila sosednjo sobo slišala, da se gospod dere na ženo in jo žali. (SDE38) Je pa tudi istočasno prišla tudi gospa do mene in mi povedala, da ne zmore več. (SDE39) Nato sva se šli z glavno sestro z njima pogovoriti. (SDE40) Gospoda smo opozorili, da je to nasilje in da bomo ob ponovitvi klicali policijo. Tokrat je nismo na željo gospe. (SDE41) Gospe smo predlagali preselitev v drugo sobo, s katero se je najprej strinjala, kasneje pa se je odločila, da ne bo šla in upoštevali njeno željo. (SDE42) Obvestili smo tudi svojce. (SDE43)

Tudi fizično nasilje najlažje opazijo zdravstveni delavci, saj vidijo na premer modrice. (SDE44) Psihično pa se vidi po spremenjenem vedenju in razpoloženju stanovalcev. (SDE45) To najbolj opazijo službe, ki so v vsakodnevnem stiku s stanovalci. (SDE46)

Pomembni so raporti, kjer si različne službe izmenjamo svoja opažanja. (SDE47) Žal so oni veliko več v stiku s stanovalci kot pa jaz. (SDE48) Pa CSD pogosto pošlje priporočilo za sprejem z opisom okoliščin. (SDE49)

5. Kaj ste najprej storili, ko ste zaznali nasilje?

Najprej se pogovorim s stanovalcem, (SDE50) nato s svojci, odvisno od primera. (SDE51) Pa s Centrom za socialno delo. (SDE52) Če se že ob sprejemu pokaže, da so kakšne težave, se obrnem na Center, da preverim, če so že kaj obravnavali. Recimo pri eni gospe, ki jo je pripeljala nečakinja, so na centru povedali, da so že sodelovali s hčerko, da je bilo v družini prisotno zanemarjanje. Te informacije so bile pomembne, da smo takoj zaprosili za skrbništvo in oprostitev plačila. (SDE53)

Potem pa jim povem, da sme jim na voljo za pogovor in mi lahko zaupajo. (SDE54) Pa da naj se obrnejo na mene, če se ponovi. (SDE55) Vendar bi si želela več časa, za pogovor s stanovalci. (SDE56) Hvala bogu, da imamo psihiatrinjo, ki jim nudi pogovor. (SDE57) Mogoče bi potrebovali kakšnega psihoterapevta, ki bi temu posvečal več časa in imel pogovore tudi s svojci. (SDE58)

6. Kakšne rezultate je prinesel določen način reagiranja?

Najbolj pomembno je, da daš na prvo mesto stanovalca in ga zavaruješ. (SDE59) Svojci vedno pridejo z neko svojo zgodbo, ampak gledati moramo na stanovalce in jih podpreti. (SDE60) Torej je najbolj pomembno, da upoštevamo želje stanovalcev in jim tako omogočimo kvalitetno življenje. (SDE61) Pri pogovorih s svojci pa je potrebno biti previden, saj če jih je več, podajajo različne zgodbe in moraš ostati nevtralen. (SDE62)

7. Kaj je za vas želeni izid?

Da stanovalce obvarujem, (SDE63) jim nudim podporo. (SDE64)

8. Katere metode in načela socialnega dela ste pri tem uporabljali?

Instrumentalna definicija, da se stanovalce vpraša kaj oni menijo, kakšna bi bila lahko rešitev in kako priti do te rešitve. (SDE65) Soustvarjanje rešitev. (SDE66) krepitev moči. (SDE67) Pa individualno načrtovanje, ki ga naredimo že ob sprejemu. (SDE68) Ob temu spoznamo življenjski svet uporabnika, izvemo kaj potrebuje in kaj si želi. Vzamemo si čas za pogovor o človeku. (SDE69)

9. Ste naleteli na kakšne ovire?

Pogosto se obračamo na centre za socialno delo, ampak lahko bi bilo več sodelovanja z njimi. (SDE70) Dobro, da si v timu znotraj doma pomagamo, saj imajo druge delavke, direktorica pa glavna sestra več izkušenj. (SDE71) Da sodeluješ in si pomagaš. Recimo ko prideš na novo ne poznaš stanovalcev in njihovih primerov in potrebuješ, da ti nekdo pomaga. Meni je bilo to najtežje, ker jih ne poznaš. Lahko razbereš iz spisov, ampak notri ni vsega zapisanega. (SDE72)

10. Ste naleteli na kakšne etične dileme?

Ja recimo pri zakoncih, ki sem jih omenila prej. Gospa govori, da jo mož ves čas maltretira, ampak opazili smo, da se tudi gospa zelo dere. Potem eden drugega obtožujeta in nastane dilema. Še s psihiatrinjo sme se pogovarjala, da je z obeh strani nasilje. Mogoče že celo življenje tako živita in sta to sprejela. Ne moreš potegniti črto, kdo je kriv. (SDE73)

11. S katerimi institucijami ste sodelovali in na kakšen način?

Center za socialno delo, glede skrbništva. (SDE74)

12. Kje ste pridobili znanje o nasilju? Menite, da ga imate dovolj?

Mislim, da znanja ni nikoli preveč. Teorijo sem pridobila na faksu. (SDE75) praksa mi pa manjka. (SDE76) Najtežja se mi zdi komunikacija s svojci. Ko nimaš izkušenj nisi tako samozavesten. (SDE77) Pa lahko bi imeli več izobraževanj na različnih področjih. (SDE78)

13. Kako menite, da bi lahko zmanjšali pogostost nasilja oziroma njegove posledice?

Veliko je že to, da ozaveščaš ljudi. (SDE79) Nekateri mislijo, da je nasilje samo fizično. Ne zavedajo se, da je nasilje, če vzameš denar ali zanemarijaš. Nekaterim je samoumevno, da si vzamejo denar od staršev ali starih staršev, kot da jim pripada. (SDE80) Lahko bi imeli kakšna predavanja o nasilju za vse zaposlene, da bi lažje prepoznavali in ravnali ob nasilju. (SDE81) Posledice pa lahko zmanjšaš, da jih odstraniš iz okolja, kjer doživljajo nasilje. Recimo da jih preseliš v drugo sobo. (SDE88) Ali pa če doma doživljajo nasilje, je že to, da se preselijo v dom. (SDE83) Najbolj to no, da čim hitrejšo ukrepaš, ko opaziš nasilje. (SDE84)

Intervju STA

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

To se razlikuje od vsakega posameznika, saj je vprašanje kakšna merila ima vsak. (STA1) Zame bi bilo nasilje že to, da me nekdo užali. (STA2) S to osebo bi prekinila vse stike, se odmaknila od nje. (STA3) Fizično nasilje prav tako, tega ne bi tolerirala. (STA4) Sem občutljiva oseba in bi se hotela čim prej

umakniti iz takšnih situacij. (STA5) Nekateri se pustijo, se ne umaknejo. (STA6) nekateri se ne morejo. Recimo ker niso dovolj finančno stabilni, da bi odšli po svoje. (STA7) Pa nasilje je tudi omejitev svobode. Sicer ta primer ni tako tipično nasilje, ampak je na nek način omejevanje. (STA8) Tu v domu se glavni vhod zapre ob določeni uri in če prideš kasneje moraš pozvoniti in čakati, da neko odpre. Jaz pa imam na tej strani svoj vhod in pridem kadar želim, če kam grem. (STA9) Lahko je nasilje tudi hrup s strani drugih stanovalcev. Recimo, da so nad tabo glasni in ne moreš zaspati. (STA10) Pomembno je tudi kako se osebe obnaša, da je spoštljivo in ne žali. Meni je zelo pomembno to, da vsi zaposleni vedo kdo sem, me nazivajo po imenu. Tako veš, da imajo individualen pristop, nisem le številka. To zelo cenim. (STA11) Drugače pa v družini nisem nikoli imela kakšnih problemov. Nikoli nisem bila deležna nasilja. (STA12)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Ja, recimo če bi me to prizadelo. (STA13) Da bi se počutila ogrožena ali, (STA14) pa da bi se slabo počutila zaradi tega. (STA15)

3. Na koga bi se obrnili?

Obrnila bi se na socialno delavko. (STA16) Ona je avtoriteta, ki bi lahko vplivala na človeka, da se umiri, da preneha s tem. (STA17) V skrajnih, ampak res skrajnih primerih bi poklicala policijo. (STA18)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Da se pogovori s to osebo. Socialna delavka je namreč avtoriteta in naj bi jo upoštevala. (STA19) Jaz pa bi se tej osebi ognila. (STA20) Sama druge pomoči ne bi potrebovala. Tu je dobro, ker se lahko obrneš na socialno delavko. Če živiš nekje v stanovanju se ne moreš obrniti na nobenega. No, lahko se na hišnika, ampak on ti ne more strokovno pomagati in te obvarovati. (STA21)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

S socialno delavko imam dober odnos. (STA22) Stik sem imela ko sem vložila prošnjo. (STA23) pomagala mi je tudi pri urejanju osebnega dokumenta. (STA24) Bi se pa, če bi imela kakšne osebne težave tudi na njo obrnila, da bi mi nekdo pomagal. Vsega prijateljicam ne poveš. (STA25)

5. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Stika s socialno delavko nimam dosti, ker je ne potrebujem. (STA26) Kot sem povedala, je bilo to za bolj formalne stvari. (STA27) Mi je pa fajn, ko imamo pogovorno skupino, ki jo vodi socialna delavka, saj se tam pogovarjamo, si izmenjujemo mnenja. (STA28)

6. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sostanovalcem?

Nič konkretnega nisem slišala. (STA29) Čeprav predvidevam, da je to precej pogost pojav, saj o tem dosti slišim po televiziji ali preberem v časopisu kakšne zgodbe. (STA30) Je pa res, da so starejši odvisni od svojih otrok, imajo nizke pokojnine. In otroci se zato izživljajo nad njimi, jim dajo vedeti, da se žrtvujejo zaradi skrbi zanje. (STA31)

Intervju STB

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Zame je nasilje to, da se ne izpolnjuje želje osebe. Odvisno je od tega kako se izpolnjuje želje človeka. (STB1) Nasilje je lahko psihično, (STB2) je pa tudi fizično. (STB3) In od različnih ljudi. (STB4) Sam nisem bil nikoli blizu takega takega primera. (STB5)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Pomembno je, da si umsko sposoben, da lahko to poveš. Pa tudi fizično. (STB6) Če se zgodi fizično nasilje lahko pritisneš sos gumb in pride kdo od zaposlenih. (STB7) Ali pa pokličeš katero od tistih števil, recimo 113. (STB8)

3. Na koga bi se obrnili?

Če bi bilo nujno bi uporabil zvonec, to pomeni, da nekoga iščeš, če si sam ne moreš pomagati. (STB9) Ali pa pokličeš policijo, ker je to najbolj sigurno. (STB10) Če ne bi bil kakšen tak nujen primer in bi se nasilje zgodilo v domačem krogu, bi tam tudi reševali. Imam veliko otrok in vnukov, ki so vedno pripravljeni pomagati. Najprej bi se na njih obrnil, če bi šlo za družinsko zadevo. Oni bi to hitro rešili. Pa mi smo vsi med sabo zelo povezani in eden drugemu pomagamo, če je treba. (STB11)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Da informira, pove kakšne so možnosti. Predvsem to, ostalo ne bi potreboval. (STB12)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

Na začetku smo urejali administrativne stvari ob sprejemu, (STB13) socialna delavka je to vse uredila in tudi dala informacije o življenju tukaj. (STB14) To je pomagalo za se vključiti v novo okolje. (STB15) Drugače pa ima moja hčerka pooblastilo in ima pravico, da v mojem imenu komunicira s socialno delavko. (STB16) Ampak za enkrat ni bilo te potrebe, da se obračam na socialno delavko. (STB17)

Odnos bi opisal kot dober. (STB18) Dobro bi bilo, če bi imeli kakšno srečanje recimo na dva tedna. Da pride na obisk, pove kaj se v okolju dogaja, informira o kakšnih stvareh. (STB19) Imeti bi morali več kontakta. Je pa dobro, da bi prišla v sobo, da bi videla kaj se tudi v sobi dogaja. Da sama vidi situacijo, ker v pisarni je to drugače. (STB20)

6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Socialna delavka je zame oseba, ki je dosti strokovna, pa ves čas prisotna tu. Seveda v času svojega delavnika. (STB21) Pa zdi se mi, da socialna delavka potem določene obveznosti preda drugim puncam, ki so tu zaposlene. Saj imajo kolegije in si tam izmenjajo vse informacije. To je v redu, da so vsi informirani. (STB22) Socialna delavka ima obveznost, da prevzema odgovornost za nas. (STB23)

7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sostanovalcem?

Jaz ne vem, če se dogaja. Zato, ker nimam dosti kontakta z drugimi in o tem nič ne slišiš in nič ne veš. (STB24) Pa včasih je tudi boljše, da čim manj veš. Ker s tem samo sebe obremenjuješ in se ti misli avtomatsko vračajo k temu. (STB25) Spremljam pa po televiziji, da je dosti tega nasilja. Ženska vsaka tretja prenaša nasilje, predvsem v družini. (STB26)

Intervju STC

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Ja nisem ga navajena, nikoli ga nisem doživela. (STC1) Zame bi bilo nasilje, če se doma v družini ne bi razumeli, če bi me žalili. (STC2) in bi me kdo udaril. (STC3) Psihično nasilje je odvisno kako ga dojame vsak posameznik. (STC4) Jaz sem recimo taka, da hitro vem kako mi je kaj namenjeno. (STC5) V takih primerih moreš biti sam in predelati pri sebi, kako se ti zdi, če je zate to nasilje. (STC6) Ampak jaz nimam teh problemov. Tudi tukaj v domu ne. (STC7) Jaz sem sama v sobi in sem tako vesela, da imam svoj mir. Da lahko delam kar želim, da imam svoj mir. To je meni bolj pomembno kot dobra hrana. Najpomembnejše je, da imaš svoj kotiček. To mi vse pomeni. Pogrešala bi, če ne bi bila sama v sobi in imela svoj prostor. (STC8)

2. Če bi doživeli nasilje, bi iskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Jaz se v vseh primerih obrnem na otroke. (STC9) Se malo pogovorimo, povem kako se počutim, me potolažijo. Tudi povem svojem mnenju in se skozi pogovor se razbremenim. (STC10)

3. Na koga bi se obrnili?

Ja obrnila bi se na svoje otroke. (STC11) Če bi bilo pa kaj v povezavi z njimi, se nebi na nobenega obrnila. Jaz to sama pri sebi razmislim in predelam. Nočem govoriti o nobeni stvari, tudi če bi mi bilo zelo hudo. Čim manj govoriš, boljše je. Tu sem spoznala eno gospo, s katero se veliko druživa in pogovarjava. Nanjo se lahko vedno obrnem. Vendar vseeno sama predelam. (STC12)

4. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

Sedaj nimam dosti stika. (STC13) Pred sprejemom sem se pogovarjala z njo, ko sem oddala prošnjo. (STC14) Pa potem ob sprejemu je vse razložila. (STC15) Hodim tudi na pogovorno skupino, kjer se pogovarjamo in si kaj povemo. Fajn je. (STC16)

5. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Ma ne bi se, jaz sama pri sebi vse predelam. (STC17)

6. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sostanovalcem?

Nisem nič posebnega zaznala. (STC18)

Intervju STD

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Jaz nasilja sploh ne podpiram, niti malo. (STD1) Zame je nasilje, da te nekdo udari. (STD2) se krega s tabo, te žali. (STD3) Vsak človek sam ve, kaj je tisto kar mu ne paše. To je za njega nasilje. (STD4) Da nekdo sili vate nekaj kaj nočeš, ti to zavračaš, a on ne popusti. (STD5) Jaz nikoli ne bi dovolil fizičnega nasilja, tega bi se vedno poskušal izogniti. (STD6) Če bi psihično nasilje nekdo izvajal tudi ne bi sprejemal tega. Edino, če človek to ne bi zanalašč delal, če ima kakšne psihične težave. (STD7)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Če bi se počutil ogrožen, bi se obrnil na institucije, ki so za to pristojne. (STD8) Socialna delavka, ali pa če ona tega ne more rešiti pa policija. (STD9) Na njih bi se obrnil, da nasilje ne bi postalo še hujše. (STD10)

3. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Vsekakor bi si želel, da ukrepa. (STD11) Najraje bi, da bi se obrnila na tistega, ki povzroča nasilje. Da z njim uredi, da se težava reši. (STD12) Pa da se z mano pogovori, mi svetuje. (STD13) In mi pomaga urediti odnos s tistim, ki bi bil nasilen. Da bi se pogovorili zakaj to dela, poskušali urediti odnos. Seveda po tem, ko bi bilo najhujše mimo. (STD14)

4. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

Jaz se večkrat obračam na socialno delavko. (STD15) Rad se obrnem nanjo in se pogovarjam. Velikokrat grem k njej, vsakič ko kaj potrebujem, imam kakšno vprašanje ali problem. (STD16) Tudi ona me dobro pozna. (STD17)

5. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Na socialno delavko se vedno obrnem, ko nekaj ni v redu. Ko z nečim nisem zadovoljen, menim, da se kaj ne dela prav, mi ne paše. (STD18) Takrat ne rešujem sam, ampak vprašam socialno delavko za mnenje in da mi pomaga. (STD19) Svetuje mi, kaj je najboljša da storim in mi pomaga. (STD20) Zdaj sem se recimo obrnil nanjo, ko so bile volitve, da mi je pomagala poslati kar je bilo potrebno. (STD21) Pa v zvezi z oprostivijo plačila. (STD22) Vedno se rad obrnem na socialno delavko, tudi če imam kakšen problem. Ona me posluša in mi pomaga rešiti težavo. Da mi veliko informacij. (STD23)

6. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sstanovalcem?

Jaz nisem opazil, da bi se kaj dogajalo. Tega ne moreš tako opaziti iz površinskih odnosov. (STD24) Jaz se izogibam taki družbi, da bi s kom vstopil v konflikte. Si lahko sam izberem družbo. (STD25)

Intervju STE

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Eno je fizično nasilje. (STE1) drugo je pa psihično. (STE2) Fizično je, če nekomu povzročiš telesno bolečino na kakršen koli način. (STE3) Psihično pa če te kdo žali, očitki, ponižanja. (STE4) Je vse tisto, kar sam ne bi rad doživel. (STE5)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Bi že moglo biti zelo hudo, da bi obrnil na nekoga. (STE6) Pri fizičnem nasilju je to lažje odgovoriti. (STE7) O vsakem fizičnem nasilju bi povedal, ne bi ga dopustil. Ne moreš ga prenest in enkrat ga moreš ustaviti na nek način. (STE8) Lažje ga je prepoznati kot psihično. (STE9)

3. Na koga bi se obrnili?

Najprej na socialno delavko, ker mislim, da je socialna služba za to, da v teh primerih poskrbi in preprečuje. Ima dolžnost ukrepati. (STE10)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Da prepreči nasilje, te zavaruje. Pogovor zagotovo ne bi bil dovolj. (STE11)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

V stiku z njo sem bil ob sprejemu. (STE12) S socialno delavko imam pozitiven odnos, vidimo se, pozdravimo se, poznamo se. (STE13) več pa ne. Ne potrebujem. (STE14) Tu imam ženo. (STE15) hčerka živi blizu, ki nas obišče pogosto. (STE16) Tako da se v družini vse pogovarjamo. (STE17) Nekih osebnih stisk pa nimam. (STE18)

6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Če bi imel težave, bi se vedno obrnil na socialno delavko. (STE19) Ta služba obstaja, da pomaga v takih primerih. (STA20) Jaz živim s svojo ženo in o osebnih stvareh govoriva samo med sabo in samo s svojimi otroki. (STE21) Drugo je, če si sam, potrebuješ nekoga za pogovor. V takem primeru bi najverjetneje se obrnil na socialno delavko. (STE22)

7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sostanovalcem?

O osebnih temah se s sostanovalci ne pogovarjamo. O osebnih stvareh z njimi ne govorimo in ne vemo kaj se dogaja. (STE23)

Intervju STF

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Je tisto, kar se dela proti tvoji volji. (STF1) Recimo, da te nekdo sili v nekaj kar nočeš. (STF2) Ali pa te žali, ponižuje. To je psihično nasilje. (STF3) Potem pa je še fizično, če te nekdo udari, brcne, ti prizadene neko bolečino. (STF4)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Moralo bi biti hudo, da bi se na nekoga obrnila. (STF5) Opravičuješ dejanja drugih, da so slabe volje ali pa da si ti slabe volje pa tako sprejemaš. Bi kar premislila, kaj bi odgovorila. (STF6) Včasih lažje preneseš kakšno klofuto kot pa žalitve in poniževanja. Fizično manj boli in bolečina traja manj časa. Če te

kdo užali pa premlelaš. (STF7) Ampak o fizičnem nasilju je lažje spregovoriti. Pač bolj očitno je, bolj prepoznavno. (STF8) Verjetno bi spregovorila, če bi se ponavljalo in ne bi mogla več zdržati. (STF9)

3. Na koga bi se obrnili?

Obrnila bi se na socialno delavko, (STF10) ker je ona zadolžena za to področje. Je dolžna da opazi in ukrepa, tudi naprej če je potrebno. (STF11)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Včasih bi bil že pogovor dovolj. Včasih ti ublaži že to, da te nekdo razume. (STF12) Zame bi bil dovolj en pogovor. Pač sam pri sebi razmisliš, daš ven iz sebe, nato pa ne bi več pogreval. (STF13) So pa ljudje, ki potrebujejo več pomoči, torej bolj dolgotrajno sodelovanje. (STF14)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

V redu odnos je, nič posebnega. Poznamo se, vemo kje je, posebnega sodelovanja pa ni. (STF15) Vem kakšna je njena funkcija, da je na voljo, da pomaga v raznih težavah in vprašanjih, ki so povezana z našim življenjem tukaj. (STF16) Največ stika smo imeli ob sprejemu, drugače pa je nisem nič potrebovala. Če bi potrebovala kakšno pomoč, recimo to kar sem prej omenila, bi si pa vsekakor želela, da bi bila pripravljena prisluhniti in sodelovati. (STF17)

6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Do sedaj je še nisem potrebovala, se pa raje obrnem na družinske člane. Jim bolj zaupam, imam z njimi tesen odnos. (STF18)

7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sstanovalcem?

Bolj kot nasilje se dogaja nestrpnost s strani stanovalcev. Te mimogrede kdo užali. (STF19) Ustvarjamo si kroge med sabo in včasih je bolje da se kar umakneš. (STF20) Vsak svoje probleme premleva in se ne bi s tujimi ukvarjal. Vsak si tudi ustvari fasado in noče razglabljeti o svojih problemih. (STF21)

Intervju STG

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

Nasilje je pogosto. (STG1) Lahko je, če te kdo udari, porine. (STG2) In da te krega, ogovarja, (STG3) ti na kakršen koli način škoduje. (STG4) Pogosto je tudi glede denarja. (STG5) Poznam primer, ko je gospa imela hišo in premoženje, ki ga je zaupala snahi, v zameno za to, da bo doplačevala dom. Snaha je vse pobrala, doma pa ni imel kdo plačevati. Ta gospa je ostala brez vsega. To pomeni, da ti nekdo dobesedno vzame denar ali premoženje. (STG6)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Ne vem. Ne vem na koga bi se obrnil. Tesnih prijateljev nimam, z družino tudi nimam stikov. (STG7) Mogoče ne bi nobenemu povedal. (STG8)

3. Na koga bi se obrnili? Mogoče na socialno delavko?

Kaj pa vem. Meni je pomembno, da zaupam ljudem, ki so mi blizu. S socialno delavko nisem v pogostih stikih. (STG9)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Dobro bi bilo, če bi se s kom lahko pogovoril, mu zaupal. Ampak ta oseba ti mora biti blizu. Ne moraš zaupati kar nekemu, samo da nekemu poveš. (STG10)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

Stik sem imel ob sprejemu, sedaj niti ne. Nimamo kontakta. (STG11) Mislim, da bi bilo dobro, če bi imeli kakšna redna srečanja, nek konstanten stik. (STG12)

6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

Če bi potreboval kakšno informacijo. (STG13) Da pomaga urejati kakšne stvari, ki jih sam ne morem. Kakšne formalnosti (STG14) pa tudi osebne stiske verjetno. (STG15) Nekako se obrneš na njo, ker veš, da ima informacije in te lahko poveže z drugimi kadri. (STG16)

7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sostanovalcem?

O tem se ne pogovarjamo. (STG17) Verjetno pa se, ker se to pač dogaja. (STG18) Dobro bi bilo, če bi se lahko med nami spletla kakšna prijateljska vez, ampak to ni pogosto. (STG19) Greš na aktivnosti, si zraven ljudi, ampak zaupaš jim pa ravno ne. To malo pogrešam. Da bi imel tu prijatelje. (STG20)

Intervju STH

1. Kaj za vas pomeni nasilje?

To je, da nekoga prizadeneš. (STH1) Mu povzročiš bolečino. (STH2) lahko psihično (STH3) ali fizično. (STH4) Ga prizadeneš tako da se slabo počuti, je žalosten. (STH5) Ali pa ga boli, ker ga udariš. (STH6)

2. Če bi doživeli nasilje, bi poiskali pomoč, se na koga obrnili? V katerih primerih?

Ja, če bi se nasilje ponavljalo (STH7) in bi bilo zame to naporno. (STH8)

3. Na koga bi se obrnili?

Človek se navadno obrne na nekoga, ki mu je blizu. (STH9) Trenutno bi se na socialno delavko, (STH10) saj vem, da je ona zadolžena za take zadeve. (STH11)

4. Kaj bi si želeli, da vam ta oseba ponudi? Kakšen način dela bi si želeli?

Vsekakor je pomembno, da bi ukrepala (STH12) in me zavarovala. (STH13) Ponuditi bi mi morala pomoč na način da me zavaruje od povzročitelja (STH14) in da olajša moje psihične bolečine. (STH15) Kot strokovnjakinja bi mi morala pomagati, da lažje prebrodim stisko, ki bi nastala ob tem. (STH16)

5. Kakšen odnos imate s socialno delavko? Kaj v odnosu vam je v redu, kaj pa pogrešate?

S socialno delavko imam malo stika. Bolj bežen stik. (STH17) Sedaj je ne potrebujem, ampak če bi doživljal kakšno stisko, bi si želel, da bi me dobro poznala. (STH18) bi imela bolj pogost stik, ne tako formalen. (STH19)

6. V katerih primerih se obrnete na socialno delavko?

V bolj formalnih zadevah. (STH20) Bi si pa želel, da bi bila več prisotna in tako tudi bližje nas. (STH21)

7. Koliko menite, da se dogaja nasilja drugim sstanovalcem?

O tem ne vem nič. O tem ne govorimo. (STH22)

9.3 PRILOGA 3: Kodirani intervjuji

Intervju SDA

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SDA1	Zame je nasilje tisto, kar posameznik zaznava nasilje.	Kar posameznik zaznava kot nasilje		Definicija nasilja	Nasilje
SDA2	Mislim, da je potrebno biti pozoren na to in je potrebno opozoriti tistega, ki izvaja nasilje, da tudi če to počne z dobrim namenom ni prijetno tistemu, ki mu to počne, in se ga opozori, da naj s tem preneha	Opozoriti storilca		Definicija nasilja	Nasilje
SDA3	Lahko je nasilje že to, da svojci nekoga ven na sonce vozijo, pa starostniku to ni všeč. Ni to nasilje, da je potrebno policijo poklicat, ampak je bolj v tem smislu, da je v vsaki situaciji potrebno prisluhniti človeku in njegovim potrebam.	Potrebno je prisluhniti človeku o tem, kaj doživlja kot nasilje		Definicija nasilja	Nasilje
SDA4	Drugače pa poznamo telesno,	Telesno nasilje		Vrsta nasilja	Nasilje
SDA5	psihološko	Psihološko nasilje		Vrsta nasilja	Nasilje
SDA6	in finančno nasilje.	Finančno nasilje		Vrsta nasilja	Nasilje
SDA7	V domu se na primer dogaja, da dajo človeka v dom, potem pa sosedje ali kdorkoli hodi k njemu, ker pričakujejo, da jim bo nekaj zapustil.	Obiski zaradi denarja	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDA8	To se mi zdi kruto. Se mi pa zdi, da je v primerih fizičnega in psihičnega nasilja dom velikokrat varovalka,	Dom kot varovalka			

	saj je tukaj dosti osebja, ki lahko vsak trenutek pride v sobo.				
SDA9	Tudi fizično nasilje je lahko zaznati, saj se starim ljudem zelo hitro poznajo modrice, katere lahko opazijo negovalke, ko jih na primer preoblačijo. Velikokrat je lahko izgovor, da se je človek udaril v posteljo, ampak se mi zdi, da se v domu lahko hitreje zazna nasilje kot v domačem okolju. Tam lahko pride kdo na obisk in se dogaja veliko stvari, pa se ne opazi, ker ni nobene tretje osebe. V domu je tudi malo enoposteljnih sob in lahko sostanovalci vidijo kaj se dogaja. To je velik plus.	Negovalke vidijo nasilje	Osebe		Odkrivanje nasilja
SDA10	Tudi CSD velikokrat pokliče, da v domačem okolju živi nekdo, ki doživlja nasilje in želijo, da gre v dom.	CSD sporoči	CSD		Odkrivanje nasilja
SDA11	To se mi zdi neko varovalo, rešitev. Seveda svojci lahko še vedno prihajajo v dom in izvajajo recimo psihično nasilje, vendar se tiste, najbolj grobe stvari, zmanjšajo.	Zmanjšanje grobih stvari			Rezultati
SDA12	Nimam pa občutka, da bi se dogajalo dosti nasilja.	Ne dogaja se pogosto		Pogostost nasilja	Nasilje
SDA13	Včasih pride kakšen stanovalec povedat, da mu svojci ne dajo denarja.	Stanovanci sami povedo	Stanovanci		Odkrivanje nasilja
SDA14	Tukaj je potrebno upoštevati, da stanovanci dajo velik del svoje pokojnine za	Preverjanje kako človek razume situacijo	Ekonomsko nasilje		Ravnanje

	plačilo doma in je sedaj njihova žepnina veliko manjša. Tu moramo biti pozorni na to, ali res ne dobi nič denarja ali ga dobi manj, prej pa je bil navajen, da je imel več.				
SDA15	V tem primeru se pogovorim s svojci in stanovalci. Stanovalca konkretno vprašam koliko je dobil, kaj si je s tem lahko privoščil. Pri nas v kavarni imamo možnost odpreti račun in lahko stanovalec sam izbira kaj si bo privoščil, svojci pa to morejo plačati.	Pogovor s svojci	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA16	Zadnjič je prišla do mene gospa, ki je povedala, da ji svojci ne dajo nič denarja. Pogovorila sem se s svojko, ki je povedala, da ji denar dajo. Pri starih ljudeh je velikokrat problem demenca. Oni dobijo in velikokrat pozabijo.	Svojci ne dajo denarja	Ekonomsko nasilje	Konkretni primeri	Nasilje Dilema
SDA17	V teh primerih grem z njimi in predlagam, da skupaj pogledamo, če je kje založeno in velikokrat se tudi najde kje spravljen.	Pogleda, če je denar kje založen	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA18	Jaz sem kot nasilje doživela tudi to, čeprav ni od družinskih članov, ki je živela v hiši še z drugimi ljudmi in ti hočejo, da jih gospa prepiše te stvari.	Hočejo, da prepiše premoženje	Ekonomski nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDA19	Mi smo se tudi na Center za socialno delo obrnili, da bi uredili skrbništvo, vendar so tam ocenili, da gospa	Urejanje skrbništva na CSD	Ekonomsko nasilje		Ravnanje

	ne potrebuje skrbništva.				
SDA20	Gospa sem razložila, da ona sama odloča po svojih stvareh in ne rabi nikomur nič dati. Sploh pa ima oprostitev plačila in hiše ne mora prepisati na nikogar.	Uporabnik sam odloča o stvareh	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA21	Še preden sem prišla sem delat, je bila ena gospa na varovani enoti h kateri je hodil nečak in jo peljal ven. On je velikokrat pozabil na njo, ko sta bila zunaj.	Nečak peljal gospo z demenco ven in pozabil na njo	Zanemarjanje	Konkretni primer	Nasilje
SDA22	Z drugimi družinskimi člani so se dogovorili, da je ne sme vzeti več ven iz doma.	Dogovor z drugimi družinskimi člani, da je vzame iz doma	Zanemarjanje		Ravnanje
SDA23	Ko je prišel, so vsi zaposleni vedeli, da je ne sme vzeti ven.	Obveščanje ostalih zaposlenih	Zanemarjanje		Ravnanje
SDA24	O tem so bili obveščeni vsi družinski člani in CSD, ki so se strinjali, da ni v korist gospe, da jo nečak kar nekje pušča.	Obveščanje CSD	Zanemarjanje		Ravnanje
SDA25	K nam je prišla ena gospa, ki je živela v najemu. Pravi, da je bil najemodajalec pravi hudič, da je bil kosmat in je imel roge.	Najemodajalec jo je strašil	Psihično nasilje	Konkretni primer	Nasilje
SDA26	Tukaj ne vemo, če se je res zgodilo. Stari ljudje imajo lahko kakšne bolezni, ki povzročajo halucinacije ali pa gre za součinkovanje zdravil. Lahko je bilo gospo samo strah. Vsekakor pa je prav, da je umaknila iz tega okolja, kjer ji ni bilo všeč. Ta gospa v domu nikoli ne pove da vidi	Lahko so psihične težave	Psihično nasilje		Ravnanje

	kaj nenormalnega. Ne znam razložiti ali je to samo zato, ker tukaj redno jemlje zdravila in je to pozitiven učinek, ali se je te človek res našemil in jo strašil.				
SDA27	Ena gospa ima v sobi slike, ki ji veliko pomenijo. Prišla mi je povedati, da jo nekdo kliče in ji želi vzeti te slike. Hotela je klicati policijo. Ampak gospa je bila kasneje sprejeta v psihiatrično bolnišnico.	Gospa nekdo želi vzeti slike	Psihično nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDA28	Govorila je, da ji nekdo trka na vrata, jo gledajo skozi okno in potem se je ugotovilo, da ima gospa privide in prisluhe. Na te stvari je potrebno biti pozoren, ugotoviti ali je to res ali so posledice bolezni. To se rešuje z zdravlili	Ugotavljanje psihičnega stanja (prividi)	Psihično nasilje		Ravnanje
SDA29	Ljudje največkrat povedo o stvareh glede denarja. Tu jim pomagam, grem z njimi v sobo, skupaj poiščemo in največkrat se tu vse reši.	Skupaj s stanovalci raziskuje	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA30	Če pa kaj manjka, kontaktiram svojce, jih povabim, da pridejo k meni in se z njimi pogovorim.	Pogovor s svojci	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA31	Ja, to da sami povedo.	Sami povedo	Stanovalci		Odkrivanje nasilja
SDA32	Pa zdi se mi, da se ljudje zaprejo vase. Tega nisem v službi opazila, ampak nasploh vem, da se ljudje, ki doživljajo nasilje ne hajo družiti z drugimi. Ko gre za psihično nasilje ljudje	Sprememba v obnašanju	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja

	velikokrat žrtev prepričajo, da ni nič vredna in se zaradi tega ne družijo z drugimi.				
SDA33	Pa tudi po izgledu. Ljudje se ne hajo truditi, se ne hajo urejati.	Sprememba v izgledu	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDA34	Včasih je lahko tudi zanemarjanje s starani svojcev nasilje. Nič ne naredijo in je že to nasilje, da nič ne naredijo. Recimo, da ni toplo v stanovanju.	Ne skrbijo za svojce	Zanemarjanje	Konkretni primer	Nasilje
SDA35	Najprej se pogovorim s stanovalci, jim pomagam raziskati.	Raziskovanje	Pogovor s stanovalci		Ravnanje
SDA36	Če to ne gre se obrnem na svojce. Če se ne da urediti se potem obrnem na CSD.	CSD	Center za socialno delo		Ravnanje
SDA37	Še preden sem jaz prišla sem delat, je bila sprejeta gospa, ki ni imela moža in otrok. Imela je nečaka, kateri jo je bil z darilno pogodbo dolžan preživljati do smrti. Vse je bilo ok, kar naenkrat pa na njenem računu ni bilo dovolj sredstev za plačilo doma.	Zmanjka sredstev na računu	Ekonomsko nasilje	Konkretni primer	Nasilje
SDA38	Nam je bilo to čudno, saj do takrat ni bilo problemov. Jaz sem šla do gospe in jo vprašala, če mogoče ve zakaj je tako. Pokazala mi je bančne izpiske, kjer sem videla, da so narejeni trajniki za elektriko in telefon, ki je pri drugem operaterju kot ga ima gospa.	Raziskovanje bančnih izpiskov skupaj s stanovalko	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA39	Potem sem poskušala dobiti svojce.	Pogovor s svojci	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA40	V kontaktih je bila ena	Urejanje	Ekonomsko		Ravnanje

	gospa, ki pa je povedala, da je bila ob sprejemu zraven, sedaj pa zanjo ne ureja nobenih stvari. Povedala mi je za nečaka od katerega nima kontakta. Jaz ga pa tudi nisem imela. Na Centru za socialno delo sem sprožila postopek za urejanje skrbništva.	skrbništva	nasilje		
SDA41	Opazila sem, da ko sem začela raziskovati, ko so bili ljudje obveščeni, so se začeli ti trajniki umirjati. Gospa je imela na računu spet dovolj sredstev. Jaz še vedno čakam odločbo za skrbništvo iz Centra za socialno delo in da oni raziščejo, kako se bo te dolgove povrnilo. Včasih se že s tem, ko začneš stvari raziskovat, ljudje ustrašijo. Se pa to opazi šele, ko gre nekaj narobe. Gospa ni opazila, da ji iz računa jemljejo, dokler ni zmanjkalo denarja za plačilo doma.	Zmanjka denarja za plačilo doma	Plačilo računov	Formalne zadeve	Odkrivanje nasilja Rezultati
SDA42	Že samo to, da začnemo nekaj raziskovati lahko ustavi zlorabljanje.	Raziskovanje je ustavilo zlorabo	Raziskovanje zlorabe		Rezultati
SDA43	Pogovor pa stanovalce okrepi z informacijami, jim da moč, vejo kakšne pravice imajo.	Informiranje	Pogovor s stanovalcem		Rezultati
SDA44	Pa za varnost poskrbimo.	Varnost	Ukrepanje		Rezultati
SDA45	Pogovor s svojci, po navadi je to če se gre zaradi denarja, pa razjasni stvari, dobimo še eno informacijo o sami situaciji, da jo	Lažje se razišče situacijo	Pogovor s svojci		Rezultati

	lažje raziščemo				
SDA46	in najdemo rešitve	Iskanje rešitev	Pogovor s svojci		Rezultati
SDA47	Jaz vedno uporabljam soustvarjanje rešitev, torej, da stanovalci povedo kaj si želijo. Včasih se to da, včasih pa ne. Jaz povem, kaj je možno in kaj ni in kako bi lahko drugače naredili. Če ni mogoče, kot si želijo, povem, da je možna rešitev drugačna od njihove želje in če je za njih sprejemljiva.	Soustvarjanje			Metode socialnega dela
SDA48	Pomembno je, da se o tem pogovarjamo tudi z drugimi delavci. Sploh zdravstvenimi, ker imajo drugačno znanje.	Sodelovanje z drugimi strokovnimi delavci			Metode socialnega dela
SDA49	Pomembno se mi zdi tudi informiranje in obveščanje. Stanovalce informiram o stvareh, ki jih potrebujejo, če kaj ne vem se obrnem na druge organizacije ali na kolegice, ki imajo s tem več stika.	Informiranje in obveščanje			Metode socialnega dela
SDA50	Pomembno je tudi opolnomočenje.	Opolnomočenje			Metode socialnega dela
SDA51	Ovira je ta, da če se obrneš na CSD, gre vse skupaj prepočasi. Za odločbo za skrbništvo se čaka minimalno en mesec.	Dolgo se čaka na odločbe o skrbništvu	CSD		Ovire
SDA52	In tudi to, da CSD pogosto tega človeka sploh ne pozna. Vključijo se, poizvejo, delajo v njegovo korist, ampak človeka ne poznajo dovolj. Pač to je sistem.	Človeka ne poznajo dovolj	CSD		Ovire
SDA53	Boljše bi bilo, če bi bili CSD-ji manjši, za manjše področje, saj bi tako bolj poznali ljudi.	Boljše bi bilo, če bi bili CSD-ji manjši.	CSD		Ovire
SDA54	Pa težko jih je dobiti,	Težko	CSD		Ovire

	kličeš jih na telefon, pa jih ne dobiš. Če bi imeli čez manjše področje bi bili lažje dostopni za nas, saj bi imeli za urejati zadeve manjšega števila ljudi. Sedaj sem urejala za eno gospo in sem jih cel teden klicala, da sem jih sploh dobila na telefon in vzpostavila kontakt in vprašala kaj naj naredim. Težko je vzpostaviti kontakt.	vzpostaviš kontakt, ko potrebuješ nasvet			
SDA55	Ali pa v teh primerih, ko iz CSD-ja dobim dopis, da je za nekoga nujen sprejem, potem pa se sprosti postelja in jih ne dobim. In tako gredo zadeve mimo.	Ne dobiš jih, ko se sprosti postelja za nujen sprejem	CSD		Ovire
SDA56	Včeraj me je klicala socialna delavka iz Centra za socialno delo, da imajo en zakonski par nad katerima sin izvaja nasilje. Sin je v zaporu in bo izpuščen. Tako, da mi bo poslala vlogo in zdravniško mnenje. Jaz sem si zabeležila, ne morem pa obljubiti kako hitro bo možna namestitev.	CSD javi, da je nujen sprejem	CSD		Odkrivanje nasilja
SDA57	Pri nas je bila ena gospa, ki je bila pred leti žrtev nasilja, bila je maltretirana s starani svaka. To mi je povedal njen brat. Ko je prišla k nam sem šla večkrat do nje, sem jo vprašala če kaj potrebuje, če ji lahko kako pomagam.	Večkrat po prihodu v dom jo je vprašala, če kaj potrebuje	Psihično nasilje		Ravnanje
SDA58	Od začetka se je navadila name. Opazila sem, da je zelo zadržana do ljudi, ki jih ne pozna. Ima svoj	Vzpostavitev zaupanja	Pogovor s stanovalci		Rezultati

	ritual in se ne vključuje v večje aktivnosti. Ne pritožuje se, nič me reče tudi v primeru, če gleda televizijo in ji nekdo menja program. Name se je na začetku navadila, tako da sedaj vse stvari rešujem z njo, se z njo pogovorim. Bil je nek problem s trajnikom in računi niso bili plačani, pa sem najprej do nje stopila. Če bi dobila opomin ji dosti ne bi pomagalo, je boljše, če se pogovorim z njo.				
SDA59	Svak pa je sedaj pokojni, bil je udeležen v neke mafijske zadeve. Dom je odprt in mi ne moremo določiti kdo bo prišel v dom in kdo ne.	Ne morejo določiti kdo lahko pride v dom in kdo ne	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA60	Lahko, če kdo pove, da ne želi nekega obiska, povemo na recepciji. Je pa res, da se ne popiše vsakega, ki pride, ne vpraša se vsakega kam gre.	Pove se na recepciji, če kdo ne želi določenega obiska	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA61	Stanovalci pa imajo pravico, da koga nočejo na obisk. To je isto, če pride kdo k meni domov, pa tega nočem.	Stanovalci imajo pravico, da koga nočejo na obisk	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA62	Lahko kličem policijo. In tudi vsak stanovalec jo lahko kliče.	Stanovalec lahko kliče policijo	Policija		Ravnanje
SDA63	Prvotna rešitev je ta, da se pove na recepciji in ostalim zaposlenim in da poskusijo zadržati obisk in ne puščajo, da bi ta oseba hodila po domu.	Recepcija in ostali zaposleni poskusijo zadržati obisk	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDA64	Drugače pa ja, če sta v družini recimo samo mama in sin, ki izvaja nasilje, z njim nimamo	Ne izvaja se družinskih sestankov	Družinski sestanki		Ravnanje

	posebne obravnave. Družinskih sestankov ne izvajamo, ker nima smisla. Z njim se ne morem pogajati o tem ali naj nasilje izvaja ali ne. Tu je treba odrezati, ni ali bo ali ne bo.				
SDA65	Pojavi se dilema med varnostjo posameznika in njegovimi željami. Ali slediti željam stanovalca, ki niso najbolj varne ali pa zagotoviti njegovo varnost. Narediti njegovo življenje lepo a kratko ali pa daljše in tudi lepo, saj je varno, ampak ne po njegovih željah. Tu so vedno dileme. V instituciji je prva stvar varnost. Če bi bil to moj dedek pa ne vem kako bi odreagirala.	Ali naj se upošteva želje uporabnika, ki niso najbolj varne ali se poskrbi za njegovo varnost	Želje uporabnika ali njegova varnost		Dileme
SDA66	V primerih nasilja pa je sploh varnost na prvem mestu.	V primerih nasilja je varnost na prvem mestu	Ne		Dileme
SDA67	Če se stanovalcu zgodi neka huda finančna, fizična ali druga kršitev, sem to dolžna prijaviti policiji. Tu ne gre za to, če jaz bi ali če bi stanovalec, tu gre za dolžnost. To je v primerih, ko gre za zlorabo.	Dolžnost prijaviti policiji	Ne		Dileme
SDA68	Potrebno je preveriti, če se nasilje dogaja, ali je samo posledica nekih psihičnih težav, halucinacij ali demence. Pa to, da lahko zame nekaj pomeni nasilje, za stanovalca pa ne.	Preveriti kaj je nasilje	Demenca		Dileme
SDA69	Glede pooblastil pa to, da je potrebo za	Prezeti pooblastila	Pooblastila		Dileme

	stanovalca nekaj urediti in če nima skrbnika ali nobenega drugega, ki bi ga lahko pooblastil. Jaz sem raje za čim manj stvari pooblaščen. Lahko se zgodi, da za nekoga nekaj urejam, potem pa se pojavi nek svojec, ki to izpodbija in trdi, da to ni želja stanovalca. Da je takrat imel demenco in ni mogel izraziti realne želje. Pri pooblastilih so najprej svojci, nato CSD.				
SDA70	Socialna delavka mora s stanovalci oblikovati zaupen odnos, da so ji stanovalci pripravljeni govoriti o svojih težavah, da vedo, da se lahko obrnejo name. Če tega ne vzpostavimo, ne moremo pričakovati, da se bodo ljudje pogovarjali in nam zaupali.	Vzpostavljanje zaupnega odnosa			Vloga socialne delavke
SDA71	Pa da jim pomagamo, jih varujemo.	Varovanje stanovalcev			Vloga socialne delavke
SDA72	Na faksu smo imeli kar nekaj predavanj na to temo,	Fakulteta	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDA73	udeležila sem se izobraževanj v času službe.	Seminarji	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDA74	Nekaj pridobim tudi s tem, ko se pogovarjam s kolegicami, ki delajo na različnih področjih. Dobimo se in se pogovarjamo tudi o službenih stvareh.	Pogovor s kolegicami	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDA75	O tem, če imam dovolj znanja... Jaz pravim, da je potrebno v teh primerih delati po načelu zdrave pameti. Če se nam nekaj zdi da je nasilje, ker smo se o	Uporabljati zdravo pamet	Potrebno		Znanje o nasilju

	tem učili na faksu, mogoče to ni to.				
SDA76	Nek odnos, ki se nam zdi žaljiv je lahko tem osebam domač in jih ne moti. Če jaz pristopim do njih in začnem govoriti, da je to nasilje, da bom poklicala policijo, lahko razbijem odnose, ki funkcionirajo.	Upoštevanje definicije uporabnika	Upoštevanje želja uporabnikov		Ravnanje
SDA77	Ljudem so običajne različne stvari. Pogledati moremo njihov življenjski svet.	Pogledati življenjski svet uporabnika	Upoštevanje želja uporabnikov		Ravnanje
SDA78	S policijo sodelujemo, ampak v primerih nasilja se to še ni zgodilo. Enkrat je imel pri nas zavod Ema predavanje o nasilju. Vem, da je bila pri nas stanovalka, ki je bila nasilna do drugih stanovalcev in zaposlenih. Bila je nesramna, z vozičkom se je butala v druge. Jaz v tem primeru nisem vedela kaj naj naredim, pa sem se obrnila na policijo. Rekli so, da lahko pridejo na pogovor z gospo in ji razložijo, da ta način ni primeren.	Pozanimanje na policiji, kaj lahko stori v primeru, če je stanovalka nasilna do drugih	Policija		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDA79	Pozanimala sem se še kakšni so postopki, da bi šla gospa iz doma in je rešitev ta, da se najde primeren dom. Torej človeka lahko seliš po celi Sloveniji, v bistvu pa ne rešiš nič. Ta gospa se je kasneje preselila v drug dom, vendar smo bili že mi tretji dom, v katerem je prebivala.	Informacija, da gre lahko ven iz doma, samo če ji najdejo primerno mesto	Policija		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDA80	Na center za socialno delo se največkrat	Skrbnišтво	CSD		Sodelovanje z drugimi

	obrnemo v primerih, ko stanovalci potrebujejo skrbništvo.				institucijami
SDA81	Recimo pri nas je ena gospa, ki je na vozičku in ne more sama urejati vseh stvari. Ampak nam CSD noče izdati odločbe za skrbništvo, ker ga ne potrebuje.	Ugotavljajo, če je smiselno izdati odločbo za skrbništvo	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDA82	Oni najprej pogledajo, če ima kakšnega svojca. Ta gospa ima starejšo sestro, ki pa zanjo ne more urejati vseh stvari.	Skrbništvo-najprej svojci	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDA83	Saj nekatere institucije pridejo v dom in uredijo stvari tukaj, vendar vse ne. Recimo banka. In CSD predlaga, da naj imam jaz pooblastilo. Vendar vsega ne morem, sploh pri tistih stvareh, kjer bi lahko prišlo ven, da je dom urejal nekaj v svojo korist.	Čim manj pooblastil	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDA84	Včasih je ta problem, da mi socialni delavci nekaj vidimo kot nasilje, nekemu drugemu pa to mogoče ni všeč ampak si ne želi nič drugače. Ker recimo ne bo imel obiskov. Mogoče meni, da raje da denar, kot da nikoli nima obiskov.	Prepoznavanje kaj komu pomeni nasilje	Preveri definicijo nasilja		Vloga socialne delavke
SDA85	Jaz lahko to vidim kot izsiljevanje, on pa mogoče kot to, da ima vsaj obiske. Jaz lahko stanovalcu to povem, se z njim pogovorim, ampak če se ne bo odločil, da hoče kaj drugače, jaz ne morem nič storiti. Pač moj namen je, da jih informiram, povem, da	Informiranje in prepustitev odločitve uporabnikom	Informiranje		Vloga socialne delavke

	ni ok in jim pustim, da se sami odločijo.				
SDA86	Eno je to, da sem v stiku s stanovalci, da če se jim kaj zgodi, si upajo priti do mene in mi povedo.	Zaradi stika s stanovalci se obrnejo nanjo	Zaupen odnos s stanovalci		Preprečevanje nasilja
SDA87	Da gradim zaupanje. Da vejo, če mi nekaj povedo, se ne bom iz tega norčevala in vsem razlagala, jih sramotila, ampak bom to resno vzela in preverila. To so stvari, ki so tudi meni pomembne. Tako bi si želela, da bi tudi drugi z mano ravnali. Ljudje mi ne bodo zaupali svojih težav le zato, ker sem socialna delavka. O tem bodo govorili, le če mi bodo zaupali.	Grajenje zaupanja	Zaupanje		Ravnanje
SDA88	Pomembno je, da si za ljudi vzamem čas. Se usedemo in pogovarjamo. Usedem se na drugo stran, da nisem tu kot neka uradna oseba.	Vzeti si čas za ljudi	Pogovor s stanovalci		Ravnanje

Intervju SDB

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SDB1	Nasilje nad starejšimi ni tako pogosto fizično,	Fizično nasilje ni tako pogosto		Pogostost nasilja	Nasilje
SDB2	ampak bolj psihično,	Psihično		Definicija nasilja	Nasilje
SDB3	kakšna izsiljevanja, predvsem finančna. Ljudje te generacije so bili navajena varčevati in dosti jih ima tudi veliko denarja.	Finančno nasilje		Definicija nasilja	Nasilje Upoštevanje življenjskega sveta
SDB4	Lahko tudi druge zlorabe, lahko tudi spolne.	Spolne zlorabe		Definicija nasilja	Nasilje
SDB5	Psihološko nasilje, čeprav ga je težko dokazati, se dogaja zelo pogosto. V tem smislu, da svojci omejujejo ljudi, da bo tako kot bodo oni rekli, do njih se obnašajo kot do otrok. Takšne primere sem tu že imela.	Psihološko nasilje je težko dokazati		Definicija nasilja	Nasilje
SDB6	Drugače pa je nasilje težko definirati. Za nekoga je lahko nasilje že kreganje. Glede dretja je zame nasilje, ko se nekdo na nekoga dere brez razloga pa pogosto, da se časovni interval večja, ko se pojavlja dlje časa. Ko praktično ni drugega odnosa.	Nasilje je težko definirati		Definicija nasilja	Nasilje
SDB7	Imamo zakonca, kjer je on njo nekajkrat udaril. Ona je nastopala tolerantno. Jaz sem šla do njiju in se pogovorila.	Udarec moža	Fizično nasilje	Konkretni primer	Nasilje
SDB8	Ugotovila sem, da je on njo večkrat udaril, ampak ona je bila do tega tolerantna. Ni je motilo. Moja naloga je bila ta, da povem, da to ni primerno.	Pove, da ni primerno, kljub temu da je gospa tolerantna do tega	Fizično nasilje		Ravnanje

SDB9	Pogovarjali smo se in on je prišel do spoznanja, da si v tistem trenutku ne more pomagati, da ga nekaj znervira in počí. Jaz sem predlagala, da v tistem trenutku poskuša kaj drugega narediti, da sprostí čustva.	Predlog, da naredi kaj drugega ko se razburi	Fizično nasilje		Ravnanje
SDB10	Trudim se jih usmerjati.	Usmerjanje	Fizično nasilje		Ravnanje
SDB11	So pa to vzorci, ki so jih vajeni celo življenje in težka je naloga socialnega delavca, ko poskuša to spremeniti.	Težko spremeniti vzorce, ki so jih ljudje vajeni celo življenje	Način življenja stanovalcev		Ovire
SDB12	Na varovani enoti imamo gospoda, ki ima veliko denarja. Ima skrbnico za posebni primer, dobro sodelujemo, večkrat pride na obisk. In nato se je pojavil en gospod, ki je začel redno hoditi na obiske, voziti gospoda domov. In izpodbija skrbništvo na centru, iz centra so nas tudi poklicali.	Nov obisk, ki izpodbija skrbništvo Novi obiski in izpodbijanje skrbništva	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje Odkrivanje nasilja
SDB13	Jaz sem pridobila evidenco obiskov, sem šla na varovano enoto in smo pogledali od kdaj in kako pogosto gospod prihaja na obisk. Ugotovili smo, da je od trenutka, ko je začel na centru izpodbijati skrbništvo, trikrat, štirikrat na mesec tu. Skrbnica pa ga normalno obiskuje na par mesecev, ker bolj oddaljeno živi in vse normalno poteka. Skrbnico smo o tem obvestili. Povedala je, da nima nič proti, če	Evidenca obiskov	Ekonomsko nasilje		Ravnanje

	pride, tudi nima pravice prepovedati. Je pa rekla, da sumi, da je začutil denar.				
SDB14	Mi prepovedi ne moremo dati, ker ne krši hišnega reda. On gospoda lahko odpelje kadar želi.	Prepovedi vstopa se ne more dati, če ne krši hišnega reda	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDB15	Je pa res, da gospod, ko se vrne nazaj v dom, takoj želi na bankomat. Se pravi, da se v tej smeri nekaj dogaja.	Ko stanovalec pride v dom po obisku, želi na bankomat	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDB16	Jaz sem potem na varovani enoti sklicala sestanek in smo dorekli, da se njemu ne daje nobenih informacij in se skrbnico obvesti, ko gospoda vzame.	Sestanek na varovani enoti	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDB17	Center sem obvestila o teh ugotovitvah, tako da bo center postopal naprej.	Obveščanje CSD-ja	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDB18	Vprašali so me tudi, če lahko pridejo k gospodu na pogovor. Sedaj pa me niso še nič obvestili.	Obisk CSD-ja	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDB19	Smo pa malo bolj pozorni na ta dogajanja. Spremljam obiske in iz varovanje enote mi sporočajo, kdaj gospod gre. To smo zaznali na podlagi tega, ko je center javil.	Spremljanje obiskov in odhodov Obvestilo CSD	Ekonomsko nasilje CSD		Ravnanje Odkrivanje nasilja
SDB20	Važno je, da če se zazna, da se vključiš, preveriš kaj se dogaja in raziščeš kaj je za koga sploh nasilje.	Vključevanje v primer Preverjanje kaj je za koga nasilje	Raziskovanje in pomoč		Ravnanje
SDB21	Definitivno je prva krepitev moči	Krepitev moči			Metode socialnega dela
SDB22	individualna obravnava.	Individualna obravnava			Metode socialnega dela
SDB23	Drugo pa se niti ne da kaj veliko. Lahko bi	Skliče se družinski	Družinski sestanek		Metode socialnega dela

	sklicali družinski sestanek in bi tukaj raziskovali kje so nastale težave, zakaj prihaja do nasilja, pa kako kdo sprejema to nasilje. Eden lahko nekaj doživlja kot nasilje, drugi pa ne.	sestane			
SDB24	V primerih kakšnega psihološkega nasilja stopim v vlogo mediatorja.	Vloga mediatorja	Raziskovanje in pomoč		Ravnanje
SDB25	Pogosto se zgodi, da ljudje rečejo dajte vi. V tem primeru jim povem, da to ni moja pristojnost, da so to njihove družinske zadeve. Pomagam jim tako, da jim povem kak primer dobre prakse, ki ga včasih malo priredim. Ali pa povem neko svojo izkušnjo. Povem recimo, da se tudi mi doma kregamo in to rešimo.	Pove primer dobre prakse, svojo izkušnjo Osebnostno vodenje	Raziskovanje in pomoč		Ravnanje Metode socialnega dela
SDB26	Ali pa dajem priporočila kako bi lahko rešili, ne vtikam pa se v njihove zadeve. Dajem zgolj priporočila	Daje priporočila	Raziskovanje in pomoč		Ravnanje
SDB27	Zame je pri tem delu zeleni izid, da bi si priznali, da se dogaja nasilje,	Uporabniki si priznajo, da se dogaja nasilje		Želeni izid	Rezultati
SDB28	da bi si poiskali pomoč, na primer psihiatra, psihologa, terapevta, družinsko svetovanje, skupine za samopomoč.	Poiskati si pomoč strokovnjaka		Želeni izid	Rezultati
SDB29	Da bi se dogovorili in da bi svojci sami ugotovili, da je boljše, če starostnik ne gre domov, če se tam dogaja nasilje. Domnevam, da se največkrat dogaja	Dogovor, da bi bilo boljše da stanovalci ne odhaja domov		Želeni izid	Rezultati

	takrat ko gre domov.				
SDB30	Pa da bi se na ta način izognili, dokler se svojci ne bi spopadli s stiskami, ki jih imajo. Jaz sem mnenja, da nasilje izhaja iz družine in brez strokovne pomoči tega sami ne morejo rešiti.	Izogniti se nasilju, dokler svojci ne predelajo stiske Nasilje izhaja iz prvotne družine		Želeni izid	Rezultati Vzroki nasilja
SDB31	Pa tudi nadaljnje sodelovanje z mano kot socialno delavko, mesečne evalvacije, napredovanja. Kaj se je spremenilo znotraj odnosov med njimi. To bi počela s celotno družino.	Nadaljnje sodelovanje s socialno delavko		Želeni izid	Rezultati
SDB32	Pa raziskovanje kako bi lahko mi prispevali k boljšemu počutju.	Raziskovanje kako bi dom lahko prispeval k boljšemu počutju stanovalca		Želeni izid	Rezultati
SDB33	Prva ovira bi lahko bila nasilje do mene. Ker po navadi taki ljudje agresivno reagirajo.	Nasilje nad socialno delavko	Nasilje nad socialno delavko		Ovire
SDB34	Za druge ovire pa težko rečem, ker nisem imela še takšnih izkušenj.	Ne predvideva			Ovire
SDB35	Ja, vsekakor. Že zato, ker na tem področju nimam dosti izkušenj.	Pojavile bi se, ker nima dosti izkušenj	Pomanjkanje znanja		Dileme
SDB36	Bi pa vsekakor prosila koga za mnenje, direktorico, kolegice.	Mnenje direktorice ali kolegic	Rešitev		Dileme
SDB37	V takšnih situacijah se vedno pojavijo dileme. Prva dilema bi bila to kako pristopiti. Ker moreš priti do človeka in ga vprašati: »A vas tepejo doma?« Ker se bo človek avtomatsko zaprl. Žrtve po navadi tudi zanikajo	Kako pristopiti	Pomanjkanje znanja		Dileme
SDB38	V večini primerov jaz dobro spoznam odnose	Ob podaji prošnje se	Ob sprejemu		Odkrivanje nasilja

	med družinskimi člani. Najbolj se mi odprejo, ko prinesejo vlogo. Velikokrat pride do joka. Moja prednost je, da imamo to takrat možnost spoznat.	odprejo			
SDB39	Res pa je, da se ne morem in se ne poglobljam v te zadeve. Mislim, da to niti ne bi bilo prav. Oni pridejo po pomoč za starostnika in tudi dobro skrivajo njihove družinske zadeve. Vseeno vejo, da smo uradne osebe, imamo neko moč in znamo to posredovati naprej. Še vedno pa obstaja možnost, da to zaznam.	Skrivajo družinske razmere	Socialna delavka		Odkrivanje nasilja
SDB40	Je pa premalo osebnega stika, saj nam birokracija tega ne dopušča. Pa tudi preko elektronske pošte in ostalih tehnologij se vse lahko reši brez osebnega stika pred sprejemom. Ob sprejemu pa imam stik z njimi.	Premalo osebnega stika	Socialna delavka		Odkrivanje nasilja
SDB41	Če bi spoznali, da je starostnik zlorabljen, bi takoj obvestili pristojne službe	Obvestilo pristojnih služb	CSD		Ravnanje
SDB42	Te službe bi odreagirale in verjetno bi naredili tudi kakšen multidisciplinarni tim. To sprožijo na centru.	Multidisciplinarni tim	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDB43	Nato so lahko tudi kakšne prepovedi približevanja.	Prepoved približevanja	Policija		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDB44	Jaz bi pa naredila kakšno individualno obravnavo, pomoč, svetovanje.	Individualna obravnavo	Raziskovanje in pomoč		Ravnanje
SDB45	Iz faksa imam o nasilju splošna znanja in tisto mi ne bi najbolj	Na faksu splošno znanje, ki pri	Pridobljeno		Znanje o nasilju

	pomagalo.	delu ne pomaga veliko			
SDB46	Imam dobre izkušnje izobraževanja ko sem bila na pripravništvu.	Izobraževanje	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDB47	Sem pa menja, da bi bilo potrebno več izobraževanja in ozaveščanja na tem področju. Ker primanjkuje podlage.	Potrebno več znanja	Pomanjkanje		Znanje o nasilju
SDB48	S policijo	Policija			Sodelovanje z drugimi institucijami
SDB49	in Centrom za socialno delo	CSD			Sodelovanje z drugimi institucijami
SDB50	Socialna delavka bi lahko organizirala kakšne delavnice, predstavitve za svoje in stanovalce na to temo. Povabila bi kakšno žrtev, da predstavi svojo izkušnjo in bi o tem razmišljali, se zavedali.	Obveščanje pristojnih služb			Ravnanje
SDB51	Dodala bi še to. Težava v ne javljanju nasilja je ta, da ne želimo biti vključeni v ta proces. Mislim, da je ljudi strah, kljub temu, da je prijava anonimna, da se vidi kdo je klicatelj.	Ne javljanje			Preprečevanje nasilja
SDB52	Je pa res, da smo mi po uradni dolžnosti dolžni povedati. Sama primera nasilja še nisem imela, bi pa vsekakor ukrepala in opozorila na to, da je moja dolžnost, da nasilje prijavim.	Uradna dolžnost javiti	CSD		Ravnanje
SDB53	Obvestila bi CSD in policijo.	Obveščanje policije in CSD	CSD		Ravnanje
SDB54	Res pa je, da imajo na centrih koordinatorje za preprečevanje nasilja in dežurne službe.	CSD ima koordinatrnje nasilja	CSD		Ravnanje

Intervju SDC

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SDC1	Nasilje se mi zdi vsako dejanje, ki ga nekdo povzroči nad nekom in si drugi tega ne želi.	Vsako dejanje, ki si ga drugi ne želi		Definicija nasilja	Nasilje
SDC2	V domu za stare je dosti vrst nasilja. Nasilje je lahko tudi to, da pride na silo v dom. Da reče so me dali, sem moril it. Lahko jih tudi prikrito dajo v dom in jim rečejo, da grejo na rehabilitacijo, da bodo en čas tu, potem pa bodo šli domov, to pa se ne zgodi.	V dom proti lastni želji	Psihično nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
SDC3	Lahko je tudi finančno nasilje. Otroci pretentajo svoje starše, da jim prepustijo bančni račun ali jih pooblastijo. Pri nas se je že zgodilo, da je na ta način nekdo ostal brez denarja. Lahko se zgodi, da oseba to opazi in pooblastilo prekliče, vendar ga mora zaradi prisile svojca spet uveljaviti.	Izrabljanje pooblastila na bančnem računu	Finančno nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
SDC4	Vsako izsiljevanje je nasilje. Recimo, če mi ne daš denarja, te za vikend ne peljem domov.	Izsiljevanje		Definicija nasilja	Nasilje
SDC5	Da se jim lažejo.	Laganje		Definicija nasilja	Nasilje
SDC6	Da mislijo, da delajo v korist svojih staršev, mislijo, da vejo kaj je dobro za njega. Rečejo, da doma cel čas leži na	Mislijo, da delajo v korist		Definicija nasilja	Nasilje

	kavču in gleda televizijo in ga morajo dati v dom, ker to za njega ni dobro. Mogoče pa je v takem obdobju, da mu to paše.				
SDC7	Svojci se velikokrat ne morejo sprijazniti s tam kakšni so starši postali, da so se spremenili. To je razvidno predvsem, ko gre za demenco, ker se človek čisto spremeni. Svojci postanejo nestrpni in ne znajo reagirati. Ampak to po moje bolj izvira iz neznanja. Ni zavedno nasilje.	Svojci se ne sprijaznijo s spremembo pri starših			Vzroki nasilja
SDC8	Svojci pogosto podpišejo vlogo namesto uporabnika.	Podpis vloge namesto uporabnika	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Nasilje
SDC9	Nasilje je to, da delajo proti volji človeka. Recimo, da si človek želi biti v enoposteljni sobi, pa mu je svojci nočejo plačati, ker je dražja od dvoposteljne. Vzamejo jim en del življenja in upravljajo z njim. Nekateri se tega zavedajo, nekateri ne.	Delovanje proti volji	Psihično nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
SDC10	No, dosti je teh primerov, ko svojci ne povedo staremu človeku, da gre v dom.	Zamolčanje, da gre v dom			Definicija nasilja
SDC11	Jaz to že takoj opazim, ko prinesejo prošnjo ali vzpostavijo kako drugače stik in govorijo o okoliščinah. To po navadi že prej	Ob sprejemu govorijo o okoliščinah	Ob sprejemu		Prepoznavanje nasilja

	nekako omenijo.				
SDC12	Jaz jim povem, da ima človek poslovno sposobnost in če ne želi biti tukaj, ga na silo ne moremo vzeti. Tudi, če bo prišel sem in si bo želel domov, bomo poklicali svojce in povedali, naj ga pridejo iskati.	Razloži, da nobenega ne sprejmemo proti njegovi volji	Pogovor s svojci	Psihično nasilje	Ravnanje
SDC13	Ampak v teh primerih, ko res vidiš, da se človek ne zaveda in je pokreten, kar pomeni, da je za varovani oddelek in lahko kam zatava. V takih primerih peljemo njihovo zgodbo naprej, saj če je demenca že toliko napredovala, človek čez eno uro ne ve kje je.	Prepozna kdo je za varovano enoto		Psihično nasilje	Ravnanje
SDC14	Drugače pa povem svojcem, da brez volje posameznika nobenega ne sprejmemo, le tiste, ki imajo sklep sodišča.	Proti volji se sprejme le stanovalce s sklepom sodišča	Pogovor s svojci	Psihično nasilje	Ravnanje
SDC15	Tukaj imamo en zakonski par, vsak živita v svoji garsonjeri, ker si to lahko privoščita in jima paše, da ločeno živita. Drugače se pa dosti družita, ves čas sta z roko v roki. Oba sta pokretna, pogovornljiva. En dan pa je gospod prišel do mene in rekel, da mu je gospa ves denar vzela. Prodala sta hišo in ona noče dati nič na njegov račun.	Zakonca, kjer žena izvaja ekonomsko nasilje			Konkreten primer

SDC16	In zdaj je prišel mene prosit, da naj mu pomagam, da dobi vsaj en majhen delež.	Sam stopi do socialne delavke	Stanovalec	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDC17	Ona ni hotela nič dati, saj je imela celo življenje čez finance, on pa se je malo zbal.	Gospa je celo življenje skrbela za finance		Upoštevanje načina življenja	Ravnanje
SDC18	Potem sem se z njima pogovorila, gospod je pristal na to, da je najboljši, da gospa skrbi za finance in sedaj je pomirjen.	Raziskovanje kaj je najboljši	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC19	Potreboval je pogovor, ker je takrat čutil stisko	Potreboval je pogovor, ker je čutil stisko	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC20	Zdi se mi, da je največ primerov takih, ki so povezani z denarjem.	Največ je ekonomskega nasilja		Pogostost nasilja	Nasilje
SDC21	Pri starih ljudeh je tako, da so navajeni pri sebi imeti denar. Enemu je zadosti, da ima pri sebi 10 evrov, nekateri pa imajo velike vsote pri sebi, saj ne zaupajo nikomur.	Stari ljudje so navajeni, da imajo denar pri sebi			Upoštevanje načina življenja
SDC22	Ena gospa ima pri sebi veliko denarja in ko ta denar založi pride k meni ali direktorju, da ji je nekdo ukradel.	Založi denar in toži, da ga je nekdo ukradel	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDC23	Takrat ji ne smemo reči, da je založila. Ona reče, da tega prej ni bilo tam in, da je sedaj ta ukraden denar nekdo nazaj podtaknil. Ona se v tistem trenutku res tako počuti, je v stiski. In s tem moreš znati delati in to upoštevati.	Verjamemo njeni zgodbi, en rečemo, da ga je založila	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC24	Pogosto je tako, da dajo stanovalci hiše otrokom ali vnukom,	Prepis nepremičnin na potomce v	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje

	da bodo potem, ko jim bo zmanjkalo denarja za plačevanje doma, plačevali oni. Imamo en tak primer, ko je gospa prepisala hišo na vnuka potem nista hotela doplačevati.	zameno za plačevanje doma			
SDC25	Na CSD smo dali oprostitev plačila.	Oprostitev plačila	CSD	Ekonomsko nasilje	Ravnanje
SDC26	Potem pa tudi obiski niso ravno pogosti.	Odkrivanje nasilja zmanjša pogostost obiskov			Posledice nasilja
SDC27	Fizičnega nasilja s strani svojcev niti ne opažamo	Fizičnega nasilja ni			Definicija nasilja
SDC28	No, dva zakonca sta pri nas, mož je že pokojni. Pri gospe smo opažali, da je imela pogosto modrice.	Modrice	Osebj na oddelkih		Odkrivanje nasilja
SDC29	Jaz sem se na samem pogovarjala z njo, pa mi je vedno rekla, da je padla.	Pogovor s stanovalcem	Fizično nasilje		Ravnanje
SDC30	Na oddelku so sumili, da je mož nasilen nad njo, ker se je pogosto tudi drl nanjo.	Drtje na ženo Povezava fizičnega in psihičnega nasilja	Osebj na oddelkih		Odkrivanje nasilja
SDC31	Ampak ona tega ni nikoli priznala. In tu je potem težko ugotavljati.	Če ne priznajo je težko potrditi sum	Ovire		Odkrivanje nasilja
SDC32	Ne vemo kaj se je dogajalo z njima že preden sta prišla sem, kakšen odnos sta imela.	Ne ve se kako so živeli zakonci pred prihodom v dom		Upoštevanje načina življenja	Ravnanje
SDC33	Mogoče premalo vemo o njihovi življenjski zgodbi. Tiste osnovne stvari že vemo, kaj sta počela, koga imata in za kaj skrbi.	O življenjski zgodbi vemo le osnovne stvari		Upoštevanje načina življenja	Ravnanje Ovira
SDC34	Je odvisno pa komu	Pomembno je	Zaupanje		Odkrivanje

	se zaupajo. Pogosto pridejo do mene, ali pa do direktorja. On je tudi vedo pripravljen poslušati in narediti vse, da bo pomagal in raziskoval.	komu se zaupajo			nasilja
SDC35	Včasih si tudi med sabo povedo, ker ne želijo, da bi drugi vedeli.	Pogovor med sostanovalci	Sostanovalci		Odkrivanje nasilja
SDC36	Zanemarjanje pa je bolj pogosto v domačem okolju, saj tukaj mi poskrbimo za stanovalce.	Zanemarjanje je bolj pogosto v domačem okolju		Definicija nasilja	Nasilje
SDC37	Nasilje je vse tisto kar delamo proti volji drugega. Sedaj pa je vprašanje hranjenja. Nekdo zavrača hrano, ker si želi umret. Ena gospa je bila pri nas takšna. Hčerka pa je silila, dobesedno ji vnašala hrano v usta	Nasilno hranjenje	Fizično nasilje	Vrste nasilja	Nasilje
SDC38	Jaz sem se pogovarjala z njo, pa je rekla, da ima raje tako mamo, kot da je sploh nima.	Pogovor o smiselnosti nasilnega hranjenja	Pogovor s svojci	Fizično nasilje	Ravnanje
SDC39	Zdaj je vprašanje, če je sebično, da nekoga silimo, da preživi. Ali mu dovolimo, da odide. Tu odločamo namesto osebe, ki ne more jesti, govoriti, nič.	Siljenje v hranjenje			Dilema
SDC40	Včasih otroci izsiljujejo ali pa se kregajo za premoženje. Tu imamo zakonca. Žena ima sicer demenco in se ne zaveda dosti, vendar čuti, da se med sabo kregajo, nimajo pravega odnosa.	Otroci se kregajo za premoženje staršev	Psihično nasilje	Konkreten primer	Nasilje

	Imata dve hčerki, ki pa se kregata, katera bo po smrti kaj podedovala. Gospod je bil v stiski, saj je še živ, oni dve pa se kregata za njegovo premoženje.				
SDC41	Imeli smo družinski sestanek,	Družinski sestanek	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC42	bilo je veliko obtoževanj. Kregata se za stvari, katerih lastnika sta še starša. In to je neke vrste nasilje.	Kreganje o premoženju živih staršev	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDC43	Nista na pragu revščine, da se borita za preživetje. Ko raziskuješ pa vidiš, da so to neke stvari, ki se prenašajo že iz preteklosti. V tem primeru je imel gospod raje eno hčerko in to je prišlo to na dan.	Odkrije se vzroke v preteklosti	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC44	Gospod pa se sedaj sekira kaj bo naredil. Hiše pa noče prodat, saj zdrav in upa, da bo enkrat šel nazaj v to hišo živeti. Ampak sedaj je začel razmišljati, da bi hišo prodal in iz tega plačeval dom, potem po smrti pa se bo pač razdelilo. Videl je, da drugače ne bo šlo.	Iskanje možnih rešitev	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDC45	Pa en primer je, ko živi gospa skupaj z otroci v hiši, hiša je v njeni lasti dokler ne bo umrla. Mož je umrl in otroci njo podijo iz hiše, da bi si prilastili njen del. Ona to ureja preko sodišča. Je rekla, da tudi če pride v dom ima premalo	Svojci podijo iz hiše	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje

	pokojnine, hčerka pa je rekla, da ne bo plačevala, čeprav je dolžna.				
SDC46	En gospod je bil tukaj pri nas od vsega začetka. Bil je v enoposteljni garsonjeri, potem pa mu je zmanjkalo prihrankov. Sin noče tako drago plačevati in ga je preselil v drug cenejši dom.	Selitev v cenejši dom	Psihično nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDC47	Drugače pa je pri nas tudi ena gospa, ki ji velikokrat zmanjka denar. Reče, da je dala 50 evrov v omaro, pa ga tam ni. In ne moreš vedeti kaj je res in za kakšno vsoto se gre. Danes je prišla, da ji je zmanjkalo 28.000 evrov, in sicer da jih je zataknila za plenico. Ko se je preoblačila in dala plenico bolničarju, da jo odnese, se je ona spomnila, da je imela tam denar. In potem smo raziskovali kdo je takrat delal, ampak od njih noben nič ne ve. Ona se je samo drla za njim »ej, plenica, plenica!«. In on ni mogel vedeti, kaj je hotela.	Denar izgine	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDC48	In sedaj je vprašanje, kaj je za verjet. Pri njej se to pogosto dogaja, velikokrat smo tudi našli denar.	Verjeti stanovalcu			Dilema
SDC49	Potem smo se dogovorili, da bo imela nečakinja pooblastilo. Pa ga je gospa preklicala, ker naj bi si nečakinja	Postavitev pooblaščenca	Ekonomsko nasilje		Ravnanje

	jemala denar. Ampak pri nas je bilo vse plačano in urejeno, nečakinja tudi pravi da ni nič vzela.				
SDC50	Težko je ugotoviti kaj je bilo res, ampak raziskujemo. Gospe sem povedala, da se bom obrnila na CSD in jih obvestila, da ne ravna skrbno z denarjem in ima velike količine denarja.	Raziskovanje kaj je res in kaj ne	Ekonomsko nasilje		Ravnanje Dilema
SDC51	Gospa mi je odgovorila, da tega noče, da je vse razdala in naj je tik pred smrtjo in naj je s tem ne obremenjujemo. Tu se pojavi dilema kaj naj naredim. Ampak potem, če bom vpletla CSD, mi bo zamerila.	Ali vpletati CSD, če gospa ne želi			Dilema
SDC52	CSD potem raziskuje koga bi postavilo skrbnika za poseben primer.	Postavitev skrbnika za poseben primer	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDC53	Socialni delavec je zaupnik, ki mu pridejo povedati kaj se dogaja.	Zaupnik			Vloga socialne delavke
SDC54	Nekajkrat sem bila v vlogi mediatorja, vendar nimam dovolj znanja in pa tudi časa, da bi to izvajala. To je zelo kompleksna zadeva, ki traja in moreš zelo spremljati.	Mediator			Vloga socialne delavke
SDC55	Menim, da bi mogli te zadeve reševati Centri za socialno delo, čeprav pa tudi oni na nas pritiskajo, naj mi to opravljamo, saj smo tudi socialni delavci.	Nasilje bi mogli oni reševati	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami

SDC56	Pa kot informator.	Informator			Vloga socialne delavke
SDC57	Marsikdo ne želi, da se karkoli naprej poroča. To je pol vprašanje, če spoštuješ njegovo voljo ali je bolje, da bi se raziskovalo. Tu se pojavi dilema.	Ali poročati drugim službam, če je človek proti temu			Dilema
SDC58	Torej vloga informatorja in mediatorja, da raziskuješ in sodeluješ s svojci.	Raziskovanje in sodelovanje s svojci			Vloga socialne delavke
SDC59	Je pa socialni delavec med zaposlenimi, stanovalci in svojci.	Povezava med zaposlenimi in svojci			Vloga socialne delavke
SDC60	Drugače pa je težko, ker si si sam na tem področju. Na centrih imajo na primer time za nasilje, tukaj pa moraš sam strokovno delovati.	Socialni delavec v domu je sam na tem področju			Ovira
SDC61	Kakšen psihoterapevt bi prav prišel.	Potrebovali bi psihoterapevta		Reševanje ovir	Ovire
SDC62	Saj imamo psihiatrinjo, ki pride trikrat na mesec po dve uri, ampak ona opravi tiste nujne preglede, podeli zdravila in to je to.	Obravnava pri psihiatru			Ravnanje
SDC63	No, pogosto se zgodi, da svojci rečejo, da stanovalec ne bo podpisal vloge. Ali pa, ko se pogovarjamo o sprejemu, rečejo naj ne povemo, da je prišel v dom in bo tukaj ostal, ker so mu doma predstavili, da gre na rehabilitacijo.	Ob sprejemu	Socialna dekalavka		Odkrivanje nasilja
SDC64	Drugače pa najbolj lahko opazi osebje, ki je veliko v stiku s stanovalci.	Opazi osebje, ki je pogosto v stiku s stanovalcem	Osebje na oddelku		Odkrivanje nasilja
SDC65	Ali pa svojci, če so v sporu potem eden o	Svojci poročajo eden	Svojci		Odkrivanje nasilja

	drugem govorijo. Recimo, da ne dvigne telefona, ko jo kliče, ali pa se dere na njega. Pol pa se o tem pogovoriš s stanovalci.	o drugem			
SDC66	Preko CSD-ja priporočila za nujni sprejem zaradi nasilja v družini.	Priporočila za nujen sprejem	CSD		Odkrivanje nasilja
SDC67	Glede denarja pa velikokrat potožijo, pridejo do mene.	Sami stanovalci	Stanovalci	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDC68	Saj to ne zaznaš, da je nasilje. Občutiš, da je nekaj drugače. Ali da želi nekdo pristopiti do tebe, pa ne ve kako, ali pa ti kdo namigne.	Občutiš, da je nekaj drugače	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDC69	Pol pa se grem po navadi malo pogovorit.	Pogovor s stanovalci	Pogovor s stanovalci		Ravnanje
SDC70	Prej se velikokrat pogovorim z drugimi zaposlenimi, si izmenjaš mnenja in informacije,	Posvetovanje z drugimi zaposlenimi	Pogovor s svojci		Ravnanje
SDC71	potem pa se pogovoriš še s stanovalcem.	Pogovor s stanovalcem	Pogovor s stanovalci		Ravnanje
SDC72	Včasih tudi s svojci, odvisno za kakšno zadevo gre.	Pogovor s svojci	Pogovor s svojci		Ravnanje
SDC73	To so zadeve, ki rabijo čas se počasi razvijajo.	Počasi se odvija			Ravnanje
SDC74	Pa na raportih se pogovarjamo o tem. Mi pa zelo manjka supervizija, ker si včasih v dilemi, pa da predelaš svoja čustva.	Manjka supervizija	Reševanje ovir		Ovire
SDC75	Pišemo pa čim več uradnih zaznamkov, da se lahko spremlja.	Pisanje uradnih zaznamkov			Ravnanje
SDC76	Ko začneš raziskovati in sodelovati s stanovalci, se	Boljše počutje	Pogovor s stanovalcem		Rezultati

	mogoče tisti trenutek boljše počutijo,				
SDC77	ampak v njih še vedno ostane dvom.	Dvom ostane	Pogovor s stanovalcem		Rezultati
SDC78	To so kompleksne stvari. Prevečkrat so pol naprej prepuščeni sami sebi.	Preveč so prepuščeni sami sebi	Pomanjkljivosti		Ravnanje
SDC79	Pomagala jim bi mogoče psihoterapija ali pogovor s psihiatrom.	Pomagala bi psihoterapija	Pomanjkljivosti		Ravnanje
SDC80	Na teh področjih delamo majhne korake. Ni nekih hitrih in velikih rešitev, ker se s temi ljudmi premalo ukvarjamo.	Premalo se posvečamo	Pomanjkljivosti		Ravnanje
SDC81	Tu bi potrebovala več časa,	Premalo časa	Pomanjkanje časa		Ovire
SDC82	znanja	Premalo znanja	Pomanjkanje znanja		Ovire
SDC83	in povezovanja z drugimi strokovnjaki	Premalo povezovanja z drugimi strokovnjaki	Premalo povezovanja z drugimi strokovnjaki		Ovire
SDC84	Lahko bi imeli tudi kakšno skupino za samopomoč, ampak ljudje nočejo, da drugi vedo kaj o tem kaj se pri njih dogaja	Lahko bi imeli skupino za samopomoč			Ravnanje
SDC85	Da bi stanovalcem pomagali, da bi se boljše počutili.	Dobro počutje stanovalcev		Želeni izid	Ravnanje
SDC86	Da bi imeli več časa, da bi se ukvarjali z njimi. Vsakemu posamezniku je potrebno prisluhniti, se vživeti v njega in pomagati.	Vzeti si čas in prisluhniti vsakemu posamezniku		Želeni izid	Ravnanje
SDC87	Tu pa ni enostavne rešitve, je kompleksen proces.	Ni enostavne rešitve			Rezultati
SDC88	Krepitev moči,	Krepitev moči			Metode socialnega dela
SDC89	delo s posameznikom,	Delo s posameznikom			Metode socialnega dela
SDC90	informiranje. Timsko veliko sodelujemo, si	informiranje			Metode socialnega dela

	svetujemo.				
SDC91	Premalo znanja na tem področju.	Premalo znanja	Pomanjkanje znanja		Ovire
SDC92	Pa da je premalo časa za se ukvarjati z vsemi temi stvarmi.	Premalo časa	Pomanjkanje časa		Ovire
SDC93	Socialni delavec v domu je vpet v vse, vse mora vedeti in povsod sodelovati. Moraš si postaviti meje, izbrati čemu boš dal prednost. Ali boš več s stanovalci in boš zamujal z oddajo poročil, ali pa boš vse papirje uredil in boš manj s stanovalci. Ali pa se boš razdajal, ostajal dlje v službi in izgorel. Jaz mam zelo rada naše stanovalce, ampak imam tudi svoje življenje izven službe in ne morem vsak dan do 18. ure ostajati. Velikokrat ostane kaj nenarejeno. Sama sem potrebovala nekaj časa, da sem to prerezala.	Kako si razporediti čas			Dileme
SDC94	Potem pa je odvisno s katerim CSD-jem sodeluješ. Kakšen je socialni delavec, kako se odziva, če pomagajo, so pripravljeni sploh kaj storiti.	Različna odzivnost CSD-jev	CSD		Ovire
SDC95	Velikokrat so obravnavali koga že preden je prišel k nam, ampak so bili potem veseli, da so se jih rešili.	Prelaganje odgovornosti iz CSD-ja	CSD		Ovire
SDC96	Velikokrat se nimaš na koga obrniti, niso pripravljeni pomagati, vsaj kaj	Nimaš se na koga obrniti po pomoč	CSD		Ovire

	narediti. Jaz se spomnim ene socialne delavke na centru, ki je vedno pomagala, se res zavzela. In to pogrešam pri večini delavcev na centru.				
SDC97	Ja prav to, kako reagirati v trenutku, ko si priča takemu dogodku. Ko veš, da bi mogel na nek način zaščititi stanovalca.	Kako odreagirati, ko si priča nekemu dogodku			Dilema
SDC98	In če je vključenih več oseb, je težko tako delovati, da se ne postaviš na eno stran. Težko je biti nevtralen.	Težko se je ne postaviti na eno stran			Dilema
SDC99	Jaz bi rada tako delala, da ne bi stopila na eno stran. Ker mislim, da so tudi svojci pogosto v stiski in so tisti, ki potrebujejo pomoč. Ti jih pa avtomatsko postavljaš nasproti, namesto, da bi bili skupaj.	Kako delati, da se ne postaviš na eno stran	Potrebno		Znanje
SDC100	Velikokrat se obrnem na Center za socialno delo. Pogosto za oprostitev plačila	Oprostitev plačila	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDC101	ali pa ureditev skrbništva.	Ureditev skrbništva	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDC102	Ampak če je CSD skrbnik, to traja predolgo časa.	Če je CSD skrbnik predolgo traja	CSD		Ovire
SDC103	Pogosto ne pridejo niti pogledati človeka, ocenijo na podlagi enega telefonskega pogovora s sinom ali tistim, ki bi pač lahko bil skrbnik.	Za skrbništvo ne pridejo niti pogledati človeka	CSD		Ovire
SDC104	CSD-ji se pogosto otepajo tega, da	CSD ne želi prevzemati	CSD		Ovire

	prevzamejo skrbništvo.	skrbništva			
SDC105	Policijo pokličemo na zahtevo svojca	Pokličejo na zahtevo svojca	Policija		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDC106	Navadno pogledamo, samo raziščemo, svojcem pa tudi ponudim,, da lahko kličejo policijo, da naredijo zaznamek, ampak ni nujno, da se potem stvar najde. Potem pa se eno odločijo, da bi klicali policijo, pogosto pa niti ne.	Svojci se sami odločijo, če kličejo policijo	Policija		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDC107	V tej smeri se nikoli nisem dosti izobraževala.	Ni se izobraževala	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDC108	Nisem niti delala na tem področju.	Ni delala na tam področju	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDC109	Bolj kar sam prebereš	Kar sam prebereš	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDC110	Tudi na seminarje v zvezi z nasiljem nisem šla.	Ni se udeležila seminarjev	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDC111	Bi rabila več znanja o tem. Že takoj na začetku, ko se vprašaš kaj naprej, kaj bi sploh lahko storila..	Kaj lahko storimo v določenih primerih	Potrebno		Znanje o nasilju
SDC112	Na koga se lahko še obrnejo, kaj lahko ponudim.	Na koga se uporabniki lahko obrnejo	Potrebno		Znanje o nasilju
SDC113	Sama se namreč ne počutim sposobna, da bi reševala takšno kompleksno stvar.	Ne čuti se sposobna reševati tako kompleksna situacije	Potrebno		Znanje o nasilju Ovira
SDC114	Potem pa je odvisno od tega kaj je človeku blizu, če te zanima to področje. Socialno delo obsega veliko področij in vsega ne moreš obvladati.	Odvisno od tega kaj človeka zanima	Pridobljeno		Znanje o nasilju
SDC115	Menim, da je to zelo kompleksna zadeva. Ne vem, nimam	Kompleksna zadeva			Zmanjševanje pogostosti nasilja

	nobene ideje.				
SDC116	Mogoče, da bi bili ljudje na sploh bolj srečni. Ker potem ne bi rabili denarja in stanovanja od staršev.	Bolj srečna družba			Zmanjševanje pogostosti nasilja
SDC117	Mogoče ozaveščanje o starosti, kaj prinaša. Saj o tem se je v zadnjem času začelo govoriti.	Ozaveščanje o starosti	Ozaveščanje		Zmanjševanje pogostosti nasilja
SDC118	Pa tudi osveščanje drugih delavcev v domu, od strežnice, negovalke do čistilke. Ne da se o tem govori samo v nekaterih profilih	Ozaveščanje vseh zaposlenih	Ozaveščanje		Zmanjševanje pogostosti nasilja

Intervju SDD

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SDD1	Poznamo več vrst nasilja, lahko je verbalno	Verbalno nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDD2	fizično,	Fizično nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDD3	finančno.	Finančno nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDD4	Ja pri nas je bil en primer, ko je brat hotel svojo sestro na silo vzeti iz doma.	Na silo odpeljati iz doma	Psihično nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDD5	Stanovačka pa ni hotela.	Upoštevanje želja stanovalcev		Psihično nasilje	Ravnanje
SDD6	Videti je bilo, da stanovačka noče iti, zato sem se z njo pogovorila. Dala je izjavo, da hoče ostati v domu.	Upoštevanje želja	Pogovor s stanovalcem	Psihično nasilje	Ravnanje
SDD7	Meni se zdi, da je nasilje tudi to, da nekoga silijo v nekaj, kar noče.	Siljenje v nekaj, kar oseba noče		Definicija nasilja	Nasilje
SDD8	En primer je bil, ko je otrok želel, da njihov oče hodi, čeprav je bilo to zanj prenaporno in ni zmogel. Njega pa so v to silili.	Siljenje k hoji, čeprav ne zmore	Fizično nasilje	Konkreten primer	Nasilje

SDD9	Jaz sem se pogovorila z otrokom	Pogovor s svojci	Fizično nasilje		Ravnanje
SDD10	in povedala, da je na prvem mestu želja stanovalca in jo je potrebno upoštevati.	Na prvem mestu so želje stanovalcev	Fizično nasilje		Ravnanje
SDD11	Človekove sposobnosti se spremenijo in ni jih smiselno siliti v nekaj kar ne zmorejo.	Sposobnosti človeka se spremenijo	Fizično nasilje		Ravnanje
SDD12	Vloga socialne delavke v domu v primerih nasilja je, da nudi podporo	Nudjenje podpore	Nudjenje tolažbe in podpore		Vloga socialne delavke
SDD13	in tolažbo uporabnikom.	Tolažbe	Nudjenje tolažbe in podpore		Vloga socialne delavke
SDD14	Vzpostaviti mora zaupanje, to se gradi že od prvega stika.	Vzpostavitev zaupanja	Zaupen odnos		Vloga socialne delavke
SDD15	Stanovalec mora vedeti, da je v varnem okolju, kjer se mu nudi podpora	Stanovalec mora vedeti, da je v varnem okolju	Varno okolje		Vloga socialne delavke
SDD16	Zaščititi je potrebno njegovo integriteto	Zaščititi integriteto	Nudjenje tolažbe in podpore		Vloga socialne delavke
SDD17	V tem primeru je svojec sam prišel povedati zgodbo.	Svojci povedo	Svojci		Odkrivanje nasilja
SDD18	Drugače pa se največ izve od osebja na oddelkih, saj so tam v stiku s stanovalci.	Zazna osebje na oddelkih	Osebje		Odkrivanje nasilja
SDD19	V tem primeru sem se najprej pogovorila z gospo in njenim bratom.	Pogovor s stanovalko in svojcem	Pogovor z vsemi udeleženci		Ravnanje
SDD20	Njemu sem povedala, da je ne more odpeljati iz doma, če ona tega noče.	Ne more delati proti volji stanovalke	Pogovor s svojci		Ravnanje
SDD21	Gospa pa je povedala, da želi ostati in potrebno je upoštevati njeno željo.	Upoštevanje želje	Pogovor s stanovalcem		Ravnanje
SDD22	Vedno se najprej pogovorim z vsemi. Včasih organiziramo družinske sestanke.	Družinski sestanki	Družinski sestanki		Ravnanje
SDD23	Konstruktiven pogovor je možen, če so svojci pripravljeni sodelovati.	Konstruktiven pogovor le. Če so svojci pripravljeni	Pogovor s svojci		Ravnanje

		sodelovati			
SDD24	O dogodku sem obvestila CSD. To vedno storim, ko gre za kakšen tak primer.	Obveščanje CSD	CSD		Ravnanje
SDD25	Tam so mi povedali, da ne morejo nič, saj gospa ni pod skrbništvom. Svetovali so mi, da lahko le pokličem policijo.	Ne morejo nič, če nekdo ni pod skrbništvom	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDD26	V drugem primeru sem se pogovorila s hčerko. Svojci imajo včasih drugačne predstave in jim je potrebno razložiti.	Potrebno jim je razložiti, ko imajo drugačne predstave	Fizično nasilje		Ravnanje
SDD27	Drugače pa se vedno posvetujem s strokovnim timom, z direktorico in zdravstveno službo.	Posvet s strokovnim timom	Raziskovanje in pomoč		Ravnaje
SDD28	To, da smo se pogovorili z gospo je prispevalo k temu, da se je upoštevalo njene želje.	Upoštevanje njihovih želja	Pogovor s stanovalci		Rezultati
SDD29	Da bi se stvari uredile kot je treba. Da so stanovalci varni, jim ponudimo podporo.	Varnost stanovalcev in nudenje podpore			Želeni izid
SDD30	Socialno delo s posameznikom, saj veliko delujemo individualno.	Socialno delo s posameznikom			Metode socialnega dela
SDD31	Podpiranje uporabnika,	Podpiranje uporabnika			Metode socialnega dela
SDD32	krepitev moči	Krepitev moči			Metode socialnega dela
SDD33	in etika udeležnosti.	Etika udeležnosti			Metode socialnega dela
SDD34	To je pomembno, saj se želje svojcev velikokrat razlikujejo od želje uporabnikov. Pomembno je, da vemo, kaj si želi uporabnik.	Pomembno je, da vemo kaj si želi uporabnik	Upoštevanje želja uporabnika		Ravnanje
SDD35	Včasih ne veš kako ravnati, kaj bi storil.	Ne veš kaj bi storil			Dileme
SDD36	bilo, če bi imeli intervizije in	Intervizije in supervizije		Reševanje ovir	Ovire

	supervizije.				
SDD37	Nekateri centri so neodzivni. Včasih potrebuješ podporo, pa jih ne dobim. Nekateri se hitro odzivajo, pri nekaterih pa rabiš dolgo čakati.	Neodzivnost CSD-ja			Ovire
SDD38	Pa preveč birokracije pri našem delu, saj ostane manj časa za delo z uporabniki.	Preveč birokracije			Ovire
SDD39	Največja dilema je kako odreagirati in ohraniti profesionalen odnos.	Kako odreagirati, da ohraniš profesionalen odnos			Dilema
SDD40	V takih primerih, ko pomagaš so ljudje velikokrat hvaležni in prinesejo kako darilo. Jaze tega ne smem sprejemati, saj z njimi nisem v prijateljskem odnosu, ampak sem v službi in to je moja dolžnost. Vedno rečem, da daril ne smem sprejemati in jim razložim zakaj, ampak če vztrajajo, je grdo, če jih zavrneš. Tu se pojavi dilema.	Sprejemanje daril			Dilema
SDD41	S centrom za socialno delo. Njih vedno obvestim, ko se zgodi kakšen tak primer. Najpogosteje za urejanje skrbništva.	Urejanje skrbništva	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDD42	Nekateri so pripravljeni tudi priti na strokovni tim in se pogovoriti o situaciji.	Strokovni timi	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDD43	Nekaj sem ga pridobila na faksu,	Na faksu	Pridobljeno		Znanje
SDD44	nekaj s seminarji	Seminarji	Pridobljeno		Znanje
SDD45	Pri prepoznavanju je potrebna zdrava pamet, saj lahko iz pogovora vidiš, da gre za nasilje.	Uporaba zdrave pameti	Pridobljeno		Znanje
SDD46	Pa imeti moraš razčiščeno pri sebi	Razčiščeno pri sebi kako	Pridobljeno		Znanje

	kako reagirati. Da do agresivnih ne reagiraš nazaj agresivno, ampak vzpostaviš neko distanco.	reagirati			
SDD47	Sama bi rada pridobila še kaj znanja o tem kako ravnati z agresivnimi strankami.	Kako ravnati z agresivnimi strankami	Potrebno		Znanje
SDD48	Najprej tako, da bi imeli manj dela s papirji in bi lahko več časa posvetili stanovalcem	Več časa za delo z uporabniki.	Več časa		Zmanjšanje pogostosti nasilja
SDD49	Čim več takšnih aktivnosti za stanovalce, kjer bi našli nekaj zase in se povezovali.	Aktivnosti, ker bi se stanovalci med seboj povezali	Aktivnosti		Zmanjšanje pogostosti nasilja
SDD50	Pa skupine za samopomoč za svojce, saj so tudi oni pogosto v stiski.	Skupine za samopomoč namenjene svojcem.	Skupine za samopomoč		Zmanjšanje pogostosti nasilja

Intervju SDE

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SDE1	Pri starih ljudeh se pojavljajo vse oblike nasilja. Ni samo fizično,	Fizično nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDC2	ampak je veliko psihičnega,	Psihično nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDC3	pogosto pa je tudi ekonomsko, ko jim svojci vzamejo denar.	Ekonomsko nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDE4	Pojavlja se pa tudi spolno nasilje	Spolno nasilje		Vrste nasilja	Nasilje
SDE5	Zame je nasilje vsak dogodek, ki ga svojec ali neka tretja oseba naredi človeku, pa se on s tem ne strinja.	Nekaj kar drugi storijo osebi, katera se s tem ne strinja		Definicija nasilja	Nasilje
SDE6	Pa pri osebah z demenco, če jih svojci želijo izkoristiti s slabimi nameni, recimo, da jim dajo nekaj za podpisat, človek z demenco pa tega zaradi bolezni ne razume. To se mi zdi zelo pogosto.	Izrabljanje oseb z demenco		Definicija nasilja	Nasilje
SDE7	Ja pogosto je verbalno nasilje med stanovalci. Predvsem med tistimi, ki živijo v dvoposteljnih sobah in imajo različne načine življenja, so drugače navajeni. Motijo jih različne stvari, se zaradi tega prepirajo in žalijo.	Verbalno nasilje		Vrsta nasilja	Nasilje
SDE8	Pri nas sta dva zakonca. O njih je zdravstveno osebje poročalo, da je bil gospod pogosto zelo nasilen do nje, jo je tudi že udaril.	Nasilje med zakoncema	Fizično nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDE9	Takrat smo želeli	Ne kličejo	Fizično nasilje		Ravnanje

	klicati policijo, vendar je gospa rekla, da noče, saj je tega navajena in bi ji prijava povzročila še več stresa.	policije, ker stanovalka noče			
SDE10	Takrat smo se že odločili, da bomo gospo preselili v drugo sobo, saj se ji je ta predlog zdel odličen, pa si je kasneje premislila in na njeno željo tega nismo izvedli.	Selitev v drugo sobo	Fizično nasilje		Ravnanje
SDE11	Je pa tudi gospa pogosto verbalno nasilna do gospoda. Ona je obravnavana pri psihiatrinji.	Obravnava pri psihiatrinji	Verbalno nasilje		Ravnanje
SDE12	Pogosti so primeri, ko se otroci med seboj prepirajo, predvsem zaradi financ in skrbništva. Zame je to tudi nasilje, saj vpletajo v so starše. Pride en otrok in govori mami zakaj je eni hčerki dala to in to, pride drugi otrok in reče, kaj naj naredi s stanovanjem.	Spori med otroki zaradi financ Vpletanje staršev v spore otrok		Konkretni primeri Definicija nasilja	Nasilje
SDE13	V teh primerih se naredi kakšen družinski sestanek.	Družinski sestanek	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDE14	Gospa ima sina v zaporu. Ona je že prej živela v slabih razmerah in nato je še v domu nekako maltretiral gospo. Ne vem točno kaj so odredili, ker mene takrat še ni bilo	Maltretiranje stanovalke	Psihično nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDE15	ampak vem, da ne sme hoditi v dom.	Prepoved prihoda v dom se ne sme	Psihično nasilje		Ravnanje
SDE16	Center za socialno delo je potem prevzel	Postavitev CSD-ja kot	CSD		Ravnanje

	vlogo skrbnika.	skrbnika			
SDE17	Oni hočejo najprej postaviti za skrbnika otoke, zato so tudi v tem primeru preverjali tudi pri nas, če je sin primeren za skrbnika. Čeprav glede na to, da je v zaporu in, da je do nje izvajal nasilje, se mi ne zdi niti primeren. Ampak verjetno morajo tudi oni pridobiti neke izjave o otrocih.	Najprej za skrbnika otroke	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDE18	Pa recimo nedavno je bil en primer, ko gospod res potrebuje dom, saj doma ni mogoča dobra oskrba. Pa je hčerka potem rekla, da nima dovolj financ, da bi šel v dom. Čeprav vem, da ima visoko pokojnino, ki bi zadostovala za plačilo doma. Potem pa mi je njegova partnerka povedala, da si hčerka vzame delež pokojnine in njemu ostane le za plačilo najemnine in nakup osnovnih stvari.	Ne dajo v dom zaradi stroškov	Ekonomsko nasilje	Konkreten primer	Nasilje
SDE19	Pri eni gospe je bil na računu pooblaščen vnuk, nato pa smo ugotovili, da računi od doma niso bili plačani.	Neplačani računi	Formalne zadeve		Odkrivanje nasilja
SDE20	To smo uredili tako, da smo naredili preusmeritev pokojnine, da jo dobi k nam v dom. Taki primeri so pogosti.	Preusmeritev pokojnine	Ekonomsko nasilje		Ravnanje
SDE21	Pa en primer gospoda imamo, ki mu je hčerka vzela ključe	Hči stanovalca je vzela ključe in ga noče	Psihično nasilje	Konkreten primer	nasilje

	in ga noče peljati pogledati v njegovo stanovanje.	peljati v njegovo stanovanje			
SDE22	Po eni strani razumem, saj bi mogoče želel ostati tam, čeprav to ne bi bilo dobro za njega, ampak vseeno je to njegovo stanovanje in ima pravico.	Upoštevanje želja stanovalcev	Psihično nasilje		Ravnanje
SDE23	Tukaj smo organizirali družinski sestanek, kjer smo sklenili nekaj dogovorov, ki so bili v korist vseh.	Družinski sestanek	Psihično nasilje		Ravnanje
SDE24	Nekateri stanovalci so imeli težke življenjske izkušnje še pred prihodom v dom, nekateri celo v otroštvu. Ena stanovalka je na primer bila večkrat spolno zlorabljena od svojih bratov in celo očeta.	Težke izkušnje v otroštvu		Upoštevanje življenjskih okoliščin	Ravnanje
SDE25	Ona redno obiskuje psihiatrinjo.	Obravnavanje pri psihiatru			Ravnanje
SDE26	Pri ljudeh, ki imajo za sabo takšne izkušnje, moramo razumeti, če kdaj burno reagirajo ali pa imajo nihanja razpoloženj, saj jim je to pustilo posledice.	Reakcije in razpoloženje je lahko posledica preteklih izkušenj		Upoštevanje življenjskih okoliščin	Ravnanje
SDE27	Vloga socialne delavke je zelo pomembna.	Pomembna			Vloga socialne delavke
SDE28	Pri vsakem nasilju je potrebno ukrepati in iskati rešitve, da se človeka najbolj zavaruje. Recimo, da se preusmeri pokojnino, če je to ekonomsko nasilje, ali poveže s Centrom za socialno delo.	Zavarovati stanovalce	Varnost		Vloga socialne delavke

SDE29	Pa pomemben je tudi pogovor, pogosto so pol hvaležni, da se z njimi pogovoriš in jim je lažje.	Pogovor	Nudenje podpore, tolažbe		Vloga socialne delavke
SDE30	Pa tukaj pomembno vlogo tudi psihiatrinja.	Psihiatrinja			Sodelovanje z drugimi institucijami
SDE31	Jaz nimam znanja kako delati s travmami. Lahko jim nudim podporo, se z njimi pogovarjam, ampak psihiatrinja ima več znanja o tem kako jim pomagati.	Dopolnjuje jo psihiatrinja			Vloga socialne delavke
SDE32	Že ko podajo vlogo, če pridejo osebno sem, lahko kaj povedo.	Povedo ob sprejemu	Ob sprejemu	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE33	Po navadi povedo kako živijo, zakaj potrebujejo pomoč, pa lahko tudi to omenijo.	Omenijo, ko povedo kakšno pomoč potrebujejo	Ob sprejemu	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE34	Ali pa eden svojec čez drugega pove	Svojci povedo eden o drugem	Svojci		Odkrivanje nasilja
SDE35	Ob sprejemu se opazi odnose. Recimo glede financ, ko kdo reče, da ne bo plačeval čeprav je dolžen in se potem otroci med seboj prepirajo.	Opazi se odnose ob sprejemu	Ob sprejemu	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE36	Ali pa pride v pisarno, pa vidiš, da so nemirni zaradi kakšnih stvari s svojci in potem skozi pogovor ugotoviš, da gre za odnose z otroki.	Vidiš nemir pri stanovalcih	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE37	Ali pa sami povedo, da imajo kakšne probleme s svojci.	Sami povedo	Stanovalci	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE38	Največ je poročanja od drugih služb, ki so na oddelku in so v vsakodnevnem stiku s stanovalci. Recimo v tem primeru je	Osebj na oddelku	Osebj na oddelkih		Odkrivanje nasilja

	čistilka, ki je čistila sosednjo sobo slišala, da se gospod dere na ženo in jo žali.				
SDE39	Je pa tudi istočasno prišla tudi gospa do mene in mi povedala, da ne zmore več.	Stanovalci pridejo po pomoč	Stanovalci		Odkrivanje nasilja
SDE40	Nato sva se šli z glavno sestro z njima pogovorit.	Pogovor z zakoncema	Fizično nasilje		Ravnanje
SDE41	Gospoda smo opozorili, da je to nasilje in da bomo ob ponovitvi klicali policijo. Tokrat je nismo na željo gospe	Opozorilo, da je to nasilje	Pogovor s povzročiteljem		Ravnanje
SDE42	Gospe smo predlagali preselitev v drugo sobo, s katero se je najprej strinjala, kasneje pa se je odločila, da ne bo šla in upoštevali njeno željo.	Pogovor o preselitvi v drugo sobo	Pogovor s stanovalko		Ravnanje
SDE43	Obvestili smo tudi svojce.	Obvestili svojce	Pogovor s svojci		Ravnanje
SDE44	Tudi fizično nasilje najlaže opazijo zdravstveni delavci, saj vidijo na premer modrice.	Zdravstveni delavci opazijo modrice	Osebj na oddelkih		Odkrivanje nasilja
SDE45	Psihično pa se vidi po spremenjenem vedenju in razpoloženju stanovalcev.	Spremenjeno vedenje in razpoloženje	Sprememba vedenja	Socialna delavka	Odkrivanje nasilja
SDE46	To najbolj opazijo službe, ki so v vsakodnevnem stiku s stanovalci	Osebj na oddelku	Osebj na oddelkih		Odkrivanje nasilja
SDE47	Pomembni so raporti, kjer si različne službe izmenjamo svoja opažanja	Raporti	Raport		Odkrivanje nasilja
SDE48	Žal so oni veliko več v stiku s stanovalci kot pa jaz.	Premalo stika s stanovalci			Ovire
SDE49	Pa CSD pogosto pošlje priporočilo za sprejem z opisom okoliščin.	Priporočilo za sprejem	CSD		Odkrivanje nasilja

SDE50	Najprej se pogovorim s stanovalcem,	Pogovor s stanovalcem	Pogovor s stanovalci		Ravnanje
SDE51	nato s svojci, odvisno od primera.	Pogovor s svojci	Pogovor s svojci		
SDE52	Pa s Centrom za socialno delo.	Obvestilo CSD	CSD		Ravnanje
SDE53	Če se že ob sprejemu pokaže, da so kakšne težave, se obrnem na Center, da preverim, če so že kaj obravnavali. Recimo pri eni gospe, ki jo je pripeljala nečakinja, so na centru povedali, da so že sodelovali s hčerko, da je bilo v družini prisotno zanemarjanje. Te informacije so bile pomembne, da smo takoj zaprosili za skrbništvo in oprostitev plačila.	Ob zaznavi okoliščin ob sprejemu preverimo na CSD, če so kaj obravnavali	CSD		Ravnanje
SDE54	Potem pa jim povem, da sme jim na voljo za pogovor in mi lahko zaupajo.	Pove, da je na voljo za pogovor in da lahko zaupajo	Pogovor s stanovalcem		Ravnanje
SDE55	Pa da naj se obrnejo na mene, če se ponovi	Naj se obrnejo nanjo, če se ponovi	Pogovor s stanovalcem		Ravnanje
SDE56	Vendar bi si želela več časa, za pogovor s stanovalci.	Premalo časa za pogovor			Ovira
SDE57	Hvala bogu, da imamo psihiatrinjo, ki jim nudi pogovor.	Obravnava pri psihiatrinji			Ravnanje
SDE58	Mogoče bi potrebovali kakšnega psihoterapevta, ki bi temu posvečal več časa in imel pogovore tudi s svojci.	Psihoterapevt		Premagovanje ovir	Ovira
SDE59	Najbolj pomembno je, da daš na prvo mesto stanovalca in ga zavaruješ.	Na prvo mesto je potrebno postaviti stanovalca	Pogovor s stanovalci		Ravnanje
SDE60	Svojci vedno pridejo z neko svojo zgodbo,	Podpreti moremo	Pogovor s stanovalci		Ravnanje

	ampak gledati moramo na stanovalce in jih podpreti.	stanovalce			
SDE61	Torej je najbolj pomembno, da upoštevamo želje stanovalcev in jim tako omogočimo kvalitetno življenje.	Upoštevanje želja za kvalitetno življenje	Upoštevanje želja stanovalcev		Ravnanje
SDE62	Pri pogovorih s svojci pa je potrebno biti previden, saj če jih je več, podajajo različne zgodbe in moraš ostati nevtralen.	Previdnost pri pogovoru s svojci	Pogovor s svojci		Ravnanje
SDE63	Da stanovalce obvarujem,	Obvarovanje stanovalcev			Vloga socialne delavke
SDE64	jim nudim podporo.	Nudenje podpore	Nudenje podpore, tolažbe		Vloga socialne delavke
SDE65	Instrumentalna definicija, da se stanovalce vpraša kaj oni menijo, kakšna bi bila lahko rešitev in kako priti do te rešitve.	Instrumentalna definicija problema			Metode socialnega dela
SDE66	Soustvarjanje rešitev,	Soustvarjanje rešitev			Metode socialnega dela
SDE67	krepitev moči.	Krepitev moči			Metode socialnega dela
SDE68	Pa individualno načrtovanje, ki ga naredimo že ob sprejemu	Individualno načrtovanje			Metode socialnega dela
SDE69	Ob temu spoznamo življenjski svet uporabnika, izvemo kaj potrebuje in kaj si želi. Vzamemo si čas za pogovor o človeku.	Spoznavanje življenjskega sveta uporabnika			Metode socialnega dela
SDE70	Pogosto se obračamo na centre za socialno delo, ampak lahko bi bilo več sodelovanja z njimi.	Želja po sodelovanju	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDE71	Dobro, da si v timu znotraj doma pomagamo, saj imajo druge delavke,	Sodelovanje s sodelavci, ki imajo več izkušenj		Premagovanje ovir	Ovire

	direktorica pa glavna sestra več izkušenj.				
SDE72	Da sodeluješ in si pomagaš. Recimo ko prideš na novo ne poznaš stanovalcev in njihovih primerov in potrebuješ, da ti nekdo pomaga. Meni je bilo to najtežje, ker jih ne poznaš. Lahko razbereš iz spisov, ampak notri ni vsega zapisanega.	Sodelovanje s sodelavci, ki bolj poznajo stanovalce		Premagovanje ovir	Ovire
SDE73	Ja recimo pri zakoncih, ki sem jih omenila prej. Gospa govori, da jo mož ves čas maltretira, ampak opazili smo, da se tudi gospa zelo dere. Potem eden drugega obtožujeta in nastane dilema. Še s psihiatrinjo sme se pogovarjala, da je z obeh strani nasilje. Mogoče že celo življenje tako živita in sta to sprejela. Ne moreš potegniti črto, kdo je kriv.	Če se pojavlja nasilje iz obeh strani			Dileme
SDE74	Center za socialno delo, glede skrbništva.	Urejanje skrbništva	CSD		Sodelovanje z drugimi institucijami
SDE75	Mislim, da znanja ni nikoli preveč. Teorijo sem pridobila na faksu,	Teorija na faksu	Pridobljeno		Znanje
SDE76	praksa mi pa manjka.	Praksa	Potrebno		Znanje
SDE77	Najtežja se mi zdi komunikacija s svojci. Ko nimaš izkušenj nisi tako samozavesten.	Komunikacija s svojci	Potrebno		Znanje
SDE78	Pa lahko bi imeli več izobraževanj na različnih področjih.	Več izobraževanj na različnih področjih	Potrebno		Znanje
SDE79	Veliko je že to, da ozaveščaš ljudi.	Osveščanje ljudi			Preprečevanje nasilja
SDE80	Nekateri mislijo, da	Ljudje ne vedo			Preprečevanje

	je nasilje samo fizično. Ne zavedajo se, da je nasilje, če vzameš denar ali zanemarjaš. Nekaterim je samoumevno, da si vzamejo denar od staršev ali starih staršev, kot da jim pripada.	kaj je nasilje			nasilja
SDE81	Lahko bi imeli kakšna predavanja o nasilju za vse zaposlene, da bi lažje prepoznavali in ravnali ob nasilju	Predavanje o nasilju za vse zaposlene			Preprečevanje nasilja
SDE82	Posledice pa lahko zmanjšaš, da jih odstraniš iz okolja, kjer doživljajo nasilje. Recimo da jih preseliš v drugo sobo.	Selitev v drugo sobo	Življenje v domu		Zmanjševanje posledic nasilja
SDE83	Ali pa če doma doživljajo nasilje, je že to, da se preselijo v dom.	Selitev v dom	Življenje v domu		Zmanjševanje posledic nasilja
SDE84	Najbolj to no, da čim hitrejši ukrepaš, ko opaziš nasilje	Čim hitrejši ukrepanje	Življenje v domu		Zmanjševanje posledic nasilja

Intervju STA

Št. Izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STA1	To se razlikuje od vsakega posameznika, saj je vprašanje kakšna merila ima vsak.	Odvisna od vsakega posameznika		Definicija nasilja	Nasilje
STA2	Zame bi bilo nasilje že to, da me nekdo užali.	Žalitev	Psihično nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STA3	S to osebo bi prekinila vse stike, se odmaknila od nje.	Odmaknila		Reakcija	Nasilje
STA4	Fizično nasilje prav tako, tega ne bi tolerirala.	Ne tolerira fizičnega nasilja		Reakcija	Nasilje
STA5	Sem občutljiva oseba in bi se hotela čim prej umakniti iz takšnih situacij.	Umik		Reakcija	Nasilje
STA6	Nekateri se pustijo, se ne umaknejo,	Se pustijo		Reakcija	Nasilje
STA7	nekateri se ne morejo. Recimo ker niso dovolj finančno stabilni, da bi odšli po svoje.	Ne morejo se umakniti		Reakcija	Nasilje
STA8	Pa nasilje je tudi omejitev svobode. Sicer ta primer ni tako tipično nasilje, ampak je na nek način omejevanje.	Omejitev svobode	Omejitev svobode	Vrsta nasilja	Nasilje
STA9	Tu v domu se glavni vhod zapre ob določeni uri in če prideš kasneje moraš pozvoniti in čakati, da neko odpre. Jaz pa imam na tej strani svoj vhod in pridem kadar želim, če kam grem.	Omejitev gibanja z zaprtjem vhoda ob določenih urah	Omejitev svobode	Vrsta nasilja	Nasilje
STA10	Lahko je nasilje tudi hrup s strani drugih stanovalcev. Recimo, da so nad tabo glasni in ne moreš zaspati.	Moteči hrup stanovalcev	Hrup	Vrsta nasilja	Nasilje
STA11	Pomembno je tudi kako se osebe obnaša, da je spoštljivo in ne žali. Meni je zelo pomembno to, da vsi zaposleni vedo kdo sem, me nazivajo po imenu. Tako veš, da imajo	Zaposleni imajo spoštljiv odnos, ne žalijo	Odnos zaposlenih	Vrsta nasilja	Nasilje

	individualen pristop, nisem le številka. To zelo cenim.				
STA12	Drugače pa v družini nisem nikoli imela kakšnih problemov. Nikoli nisem bila deležna nasilja.	Nima		Izkušnja	Nasilje
STA13	Ja, recimo če bi me to prizadelo.	Prizadene		Vzroki za iskanje pomoči	Iskanje pomoči
STA14	Da bi se počutila ogrožena ali,	Občutek ogroženosti		Vzroki za iskanje pomoči	Iskanje pomoči
STA15	pa da bi se slabo počutila zaradi tega.	Slabo počutje		Vzroki za iskanje pomoči	Iskanje pomoči
STA16	Obrnila bi se na socialno delavko.	Socialna delavka		Socialna delavka	Iskanje pomoči
STA17	Ona je avtoriteta, ki bi lahko vplivala na človeka, da se umiri, da preneha s tem.	Umirila storilca			Pomoč socialne delavke
STA18	V skrajnih, ampak res skrajnih primerih bi poklicala policijo.	V skrajnih primerih policija		Kje	Iskanje pomoči
STA19	Da se pogovori s to osebo. Socialna delavka je namreč avtoriteta in naj bi jo upoštevala.	Pogovor s storilcem		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STA20	Jaz pa bi se tej osebi ognila.	Umik	Jaz pa bi se	Umik	Ravnanje stanovalca
STA21	Sama druge pomoči ne bi potrebovala. Tu je dobro, ker se lahko obrneš na socialno delavko. Če živiš nekje v stanovanju se ne moreš obrniti na nobenega. No, lahko se na hišnika, ampak on ti ne more strokovno pomagati in te obvarovati.	Ne bi potrebovala druge pomoči Prednost socialna delavka v domu		Življenje v domu	Pomoč socialne delavke
STA22	S socialno delavko imam dober odnos.	Dober			Odnos s socialno delavko
STA23	Stik sem imela ko sem vložila prošnjo,	Ob vlaganju prošnje		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STA24	pomagala mi je tudi pri urejanju osebnega dokumenta.	Urejanje osebnega dokumenta		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STA25	Bi se pa, če bi imela kakšne osebne težave	Obrnila bi se nanjo ob		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno

	tudi na njo obrnila, da bi mi nekdo pomagal. Vsega prijateljicam ne poveš.	težavah			delavko
STA26	Stika s socialno delavko nimam dosti, ker je ne potrebujem	Malo stika, ker ne potrebuje		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STA27	Kot sem povedala, je bilo to za bolj formalne stvari.	Formalne stvar		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STA28	Mi je pa fajn, ko imamo pogovorno skupino, ki jo vodi socialna delavka, saj se tam pogovarjamo, si izmenjujemo mnenja.	Pogovorna skupina			Odnos s socialno delavko
STA29	Nič konkretnega nisem slišala.	Ni informacij			Pogostost nasilja
STA30	Čeprav predvidevam, da je to precej pogost pojav, saj o tem dosti slišim po televiziji ali preberem v časopisu kakšne zgodbe.	Pogost pojav v medijih		Informacije iz medijev	Pogostost nasilja
STA31	Je pa res, da so starejši odvisni od svojih otrok, imajo nizke pokojnine. In otroci se zato izživljajo nad njimi, jim dajo vedeti, da se žrtvujejo zaradi skrbi zanje.	Starejši ljudje odvisni od otrok			Pogostost nasilja

Intervju STB

Št. Izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STB1	Zame je nasilje to, da se ne izpolnjuje želje osebe. Odvisno je od tega kako se izpolnjuje želje človeka.	Neizpolnjevanje želje		Definicija nasilja	Nasilje
STB2	Nasilje je lahko psihično,	Psihično		Vrste nasilja	Nasilje
STB3	je pa tudi fizično.	Fizično		Vrste nasilja	Nasilje
STB4	In od različnih ljudi.	Od različnih ljudi		Definicija nasilja	Nasilje
STB5	Sam nisem bil nikoli blizu kakega takega primera	Nima		Izkušnja	Nasilje
STB6	Pomembno je, da si umsko sposoben, da lahko to poveš. Pa tudi fizično.	Biti moraš sposoben poročati			Ravnanje stanovalca
STB7	Če se zgodi fizično nasilje lahko pritisneš sos gumb in pride kdo od zaposlenih.	SOS gumb		Kje	Iskanje pomoči
STB8	Ali pa pokličeš katero od tistih števil, recimo 113.	Policija		Kje	Iskanje pomoči
STB9	Če bi bilo nujno bi uporabil zvonec, to pomeni, da nekoga iščeš, če si sam ne moreš pomagati.	SOS gumb		Kje	Iskanje pomoči
STB10	Ali pa pokličeš polico, ker je to najbolj sigurno.	Policija		Kje	Iskanje pomoči
STB11	Če ne bi bil kakšen tak nujen primer in bi se nasilje zgodilo v domačem krogu, bi tam tudi reševali. Imam veliko otrok in vnukov, ki so vedno pripravljeni pomagati. Najprej bi se na njih obrnil, če bi šlo za družinsko zadevo. Oni bi to hitro rešili. Pa mi smo vsi med sabo zelo povezani in eden drugemu pomagamo, če je treba.	Družinski člani		Kje	Iskanje pomoči
STB12	Da informira, pove kakšne so možnosti.	Informiranje		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke

	Predvsem to, ostalo ne bi potreboval.				
STB13	Na začetku smo urejali administrativne stvari ob sprejemu,	Administrativne stvar		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB14	socialna delavka je to vse uredila in tudi dala informacije o življenju tukaj.	Informacije o življenju v domu		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB15	To je pomagalo za se vključiti v novo okolje.				
STB16	Drugače pa ima moja hčerka pooblastilo in ima pravico, da v mojem imenu komunicira s socialno delavko.	Hčerka pooblastilo		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB17	Ampak za enkrat ni bilo te potrebe, da se obračam na socialno delavko.	Ni potrebe		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB18	Odnos bi opisal kot dober.	Dober odnos		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB19	Dobro bi bilo, če bi imeli kakšno srečanje recimo na dva tedna. Da pride na obisk, pove kaj se v okolju dogaja, informira o kakšnih stvareh.	Več kontakta	Potrebno	Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB20	Imeti bi morali več kontakta. Je pa dobro, da bi prišla v sobo, da bi videla kaj se tudi v sobi dogaja. Da sama vidi situacijo, ker v pisarni je to drugače.	Obisk v sobi	Potrebno	Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STB21	Socialna delavka je zame oseba, ki je dosti strokovna, pa ves čas prisotna tu. Seveda v času svojega delavnika.	Biti mora ves čas prisotna		Vloga socialne delavke	Pomoč socialne delavke
STB22	Pa zdi se mi, da socialna delavka potem določene obveznosti preda drugim puncam, ki so tu zaposlene. Saj imajo kolegije in si tam izmenjajo vse informacije. To je v redu, da so vsi	Predaja informacij drugim službam		Vloga socialne delavke	Pomoč socialne delavke

	informirani.				
STB23	Socialna delavka ima obveznost, da prevzema odgovornost za nas.	Prevzema odgovornost za stanovalce		Vloga socialne delavke	Pomoč socialne delavke
STB24	Jaz ne vem, če se dogaja. Zato, ker nimam dosti kontakta z drugimi in o tem nič ne slišiš in nič ne veš.	Nima informacij			Pogostost nasilja
STB25	Pa včasih je tudi boljše, da čim manj veš. Ker s tem samo sebe obremenjuješ in se ti misli avtomatsko vračajo k temu.	Boljše, da se ne ukvarjaš s problemi drugih			Pogostost nasilja
STB26	Spremljam pa po televiziji, da je dosti tega nasilja. Ženska vsaka tretja prenaša nasilje, predvsem v družini.	Pogosto v medijih		Informacije iz medijev	Pogostost nasilja

Intervju STC

Št. Izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STC1	Ja nisem ga navajena, nikoli ga nisem doživela.	Nima		Izkušnja	Nasilje
STC2	Zame bi bilo nasilje, če se doma v družini ne bi razumeli, če bi me žalili	Slabo razumevanje, žalitve	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Nasilje
STC3	in bi me kdo udaril.	Udarec	Fizično nasilje	Vrste nasilja	Nasilje
STC4	Psihično nasilje je odvisno kako ga dojame vsak posameznik.	Psihično nasilje vsak drugače definira		Definicija nasilja	Nasilje
STC5	Jaz sem recimo taka, da hitro vem kako mi je kaj namenjeno.	Hitro prepozna namen		Definicija nasilja	Nasilje
STC6	V takih primerih moreš biti sam in predelati pri sebi, kako se ti zdi, če je zate to nasilje.	Predelaš pri sebi, če je nekaj nasilje		Definicija nasilja	Nasilje
STC7	Ampak jaz nimam teh problemov. Tudi tukaj v domu ne.	Nima		Izkušnja	Nasilje
STC8	Jaz sem sama v sobi in sem tako vesela, da imam svoj mir. Da lahko delam kar želim, da imam svoj mir. To je meni bolj pomembno kot dobra hrana. Najpomembnejše je, da imaš svoj kotiček. To mi vse pomeni. Pogrešala bi, če ne bi bila sama v sobi in imela svoj prostor.	Pomembno, da ima kotiček zase	Zasebnost	Vrsta nasilja	Nasilje
STC9	Jaz se v vseh primerih obrnem na otroke.	Otroci	Družinski člani	Kje	Iskanje pomoči
STC10	Se malo pogovorimo, povem kako se počutim, me potolažijo. Tudi povem svojem mnenje in se skozi pogovor se razbremenim.	Pogovor z otroki	Družinski člani	Kje	Iskanje pomoči
STC11	Ja obrnila bi se na svoje otroke.	Otroci	Družinski člani	Kje	Iskanje pomoči
STC12	Če bi bilo pa kaj v povezavi z njimi, se nebi na nobenega obrnila. Jaz to sama pri sebi razmislim in predelam. Nočem	Sama s sabo		Kje	Iskanje pomoči

	govoriti o nobeni stvari, tudi če bi mi bilo zelo hudo. Čim manj govoriš, boljše je. Tu sem spoznala eno gospo, s katero se veliko druživa in pogovarjava. Nanjo se lahko vedno obrnem. Vendar vseeno sama predelam.				
STC13	Sedaj nimam dosti stika.				
STC14	Pred sprejemom sem se pogovarjala z njo, ko sem oddala prošnjo	Oddaja prošnje		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STC15	Pa potem ob sprejemu je vse razložila	Informacije ob sprejemu		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STC16	Hodim tudi na pogovorno skupino, kjer se pogovarjamo in si kaj povemo. Fajn je.	Pogovorna skupina		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STC17	Ma ne bi se, jaz sama pri sebi vse predelam.	Ne obrača se na njo, ker sama predela		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STC18	Nisem nič posebnega zaznala.	Ni informacij		Stik s socialno delavko	Pogostost nasilja

Intervju STD

Št. Izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STD1	Jaz nasilja sploh ne podpiram, niti malo.	Ne podpira nasilja			Nasilje
STD2	Zame je nasilje, da te nekdo udari,	Udarec	Fizično nasilje	Definicija nasilja Vrste nasilja	Nasilje
STD3	se krega s tabo, te žali.	Kreganje in žalitve	Fizično nasilje	Definicija nasilja Vrste nasilja	Nasilje
STD4	Vsak človek sam ve, kaj je tisto kar mu ne paše. To je za njega nasilje.	Vsak zase ve kaj mu pomeni nasilje		Definicija nasilja	Nasilje
STD5	Da nekdo sili vate nekaj kaj nočeš, ti to zavračaš, a on ne popusti.	Ko nekdo sili v nekaj kar nočeš		Definicija nasilja	Nasilje
STD6	Jaz nikoli ne bi dovolil fizičnega nasilja, tega bi se vedno poskušal izogniti.	Izogibanje nasilju		Reakcija	Nasilje
STD7	Če bi psihično nasilje nekdo izvajal tudi ne bi sprejemal tega. Edino, če človek to ne bi zanalašč delal, če ima kakšne psihične težave.	Ne sprejema, razen če ima človek psihične težave	Psihično nasilje	Reakcija	Nasilje
STD8	Če bi se počutil ogrožen, bi se obrnil na institucije, ki so za to pristojne.	Obrne se na pristojne institucije		Kje	Iskanje pomoči
STD9	Socialna delavka, ali pa če ona tega ne more rešiti pa policija.	Socialne delavka, policija		Kje	Iskanje pomoči
STD10	Na njih bi se obrnil, da nasilje ne bi postalo še hujše.	Da nasilje ne bi postalo hujše		Vzroki	Iskanje pomoči
STD11	Vsekakor bi si želel, da ukrepa.	Da ukrepa		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STD12	Najraje bi, da bi se obrnila na tistega, ki povzroča nasilje. Da z njim uredi, da se težava reši.	Pogovor s povzročiteljem		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STD13	Pa da se z mano pogovori, mi svetuje.	Pogovor in svetovanje		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STD14	In mi pomaga urediti odnos s tistim, ki bi bil	Pomaga urediti odnos s		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke

	nasilen. Da bi se pogovorili zakaj to dela, poskušali urediti odnos. Seveda po tem, ko bi bilo najhujše mimo.	povzročiteljem			
STD15	Jaz se večkrat obračam na socialno delavko.	Pogosto se obrne nanjo		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD16	Rad se obrnem nanjo in se pogovarjam. Velikokrat grem k njej, vsakič ko kaj potrebujem, imam kakšno vprašanje ali problem.	Obrne se nanjo, ko ima vprašanje ali problem.		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD17	Tudi ona me dobro pozna.	Socialna delavka ga dobro pozna		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD18	Na socialno delavko se vedno obrnem, ko nekaj ni v redu. Ko z nečim nisem zadovoljen, menim, da se kaj ne dela prav, mi ne paše.	Obrne se nanjo, ko si čim ni zadovoljen		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD19	Takrat ne rešujem sam, ampak vprašam socialno delavko za mnenje in da mi pomaga.	Raje vpraša socialno delavko kot sam rešuje		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD20	Svetuje mi, kaj je najboljša da storim in mi pomaga.	Svetuje, kaj je najboljša storiti		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD21	Zdaj sem se recimo obrnil nanjo, ko so bile volitve, da mi je pomagala poslati kar je bilo potrebno.	Volitve		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD22	Pa v zvezi z oprostitvijo plačila.	Oprostitev plačila		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD23	Vedno se rad obrnem na socialno delavko, tudi če imam kakšen problem. Ona me posluša in mi pomaga rešiti težavo. Da mi veliko informacij.	Posluša in pomaga rešiti težavo		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STD24	Jaz nisem opazil, da bi se kaj dogajalo. Tega ne moreš tako opaziti iz površinskih odnosov.	Ni opazil			Pogostost nasilja
STD25	Jaz se izogibam taki	Izogibanje			Pogostost

	družbi, da bi s kom vstopil v konflikte. Si lahko sam izberem družbo.	konfliktom			nasilja
--	--	------------	--	--	---------

Intervju STE

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STG1	Nasilje je pogosto.	Pogosto			Pogostost nasilja
STG2	Lahko je, če te kdo udari, porine.	Udarec		Vrste nasilja	Nasilje
STG3	In da te krega, ogovarja,	Kreganje, ogovarjanje		Vrste nasilja	Nasilje
STG4	ti na kakršen koli način škoduje.	Škodovanje		Definicija nasilja	Nasilje
STG5	Pogosto je tudi glede denarja.	Denar	Ekonomsko nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STG6	Poznam primer, ko je gospa imela hišo in premoženje, ki ga je zaupala snahi, v zameno za to, da bo doplačevala dom. Snaha je vse pobrala, doma pa ni imel kdo plačevati. Ta gospa je ostala brez vsega. To pomeni, da ti nekdo dobesedno vzame denar ali premoženje.	Vzamejo premoženje	Ekonomsko nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STG7	Ne vem. Ne vem na koga bi se obrnil. Tesnih prijateljev nimam, z družino tudi nimam stikov.	Ne ve na koga bi se obrnil			Reakcija ob nasilju
STG8	Mogoče ne bi nobenemu povedal.	Nobenemu ne bi povedal		Pogovor	Reakcija ob nasilju
STG9	Kaj pa vem. Meni je pomembno, da zaupam ljudem, ki so mi blizu. S socialno delavko nisem v pogostih stikih.	Pomembno je, da zaupa ljudem			Reakcija ob nasilju e
STG10	Dobro bi bilo, če bi se s kom lahko pogovoril, mu zaupal. Ampak ta oseba ti mora biti blizu. Ne moraš zaupati kar nekomu, samo da nekomu poveš.	Pogovori se s tistimi, ki jim zaupa		Pogovor	Reakcija ob nasilju
STG11	Stik sem imel ob sprejemu, sedaj niti ne. Nimamo kontakta.	Stik ob sprejemu		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STG12	Mislím, da bi bilo dobro, če bi imeli kakšna redna srečanja, nek konstanten stik.	Dobro bi bilo, če bi imeli redna srečanja		Želja po pogostejšem stiku	Odnos s socialno delavko

STG13	Če bi potreboval kakšno informacijo.	Informacije		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG14	Da pomaga urejati kakšne stvari, ki jih sam ne morem. Kakšne formalnosti	Pomaga urejati formalnosti		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG15	pa tudi osebne stiske verjetno.	Osebne stiske		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG16	Nekako se obrneš na njo, ker veš, da ima informacije in te lahko poveže z drugimi kadri.	Ima informacije in poveže posameznika z drugimi		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG17	O tem se ne pogovarjamo.	Se ne pogovarjajo			Pogostost nasilja
STG18	Verjetno pa se, ker se to pač dogaja.	Nasilje se na splošno dogaja			Pogostost nasilja
STG19	Dobro bi bilo, če bi se lahko med nami spletla kakšna prijateljska vez, ampak to ni pogosto.	Ne spletajo se prijateljske vezi			Odnosi s sostanovalci
STG20	Greš na aktivnosti, si zraven ljudi, ampak zaupaš jim pa ravno ne. To malo pogrešam. Da bi imel tu prijatelje.	Pogreša prijatelje			Odnosi s sostanovalci

Intervju STF

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STF1	Je tisto, kar se dela proti tvoji volji.	Kar se dela proti človekovi volji		Definicija nasilja	Nasilje
STF2	Recimo, da te nekdo sili v nekaj kar nočeš.	Siljenje v nekaj kar nočeš		Definicija nasilja	Nasilje
STF3	Ali pa te žali, ponižuje. To je psihično nasilje.	Žalitve in poniževanje	Psihično nasilja	Vrste nasilja	Nasilje
STF4	Potem pa je še fizično, če te nekdo udari, brcne, ti prizadene neko bolečino.	Udarci in brce	Fizično nasilja	Vrste nasilja	Nasilje
STF5	Moralo bi biti hudo, da bi se na nekoga obrnila.	Biti moralo hudo, da bi poiskala pomoč			Reakcija ob nasilju
STF6	Opravičuješ dejanja drugih, da so slabe volje ali pa da si ti slabe volje pa tako sprejemaš. Bi kar premislila, kaj bi	Opravičuješ dejanja drugih		Opravičevanje dejanj drugih	Reakcija ob nasilju

	odgovorila.				
STF7	Včasih lažje preneseš kakšno klofuto kot pa žalitve in poniževanja. Fizično manj boli in bolečina traja manj časa. Če te kdo užali pa premlelaš.	Lažje preneseš fizično bolečino			Reakcija ob nasilju
STF8	Ampak o fizičnem nasilju je lažje spregovoriti. Pač bolj očitno je, bolj prepoznavno.	O fizičnem nasilju je lažje spregovoriti		Pogovor	Reakcija ob nasilju
STF9	Verjetno bi spregovorila, če bi se ponavljalo in ne bi mogla več zdržati.	Ponavljanje nasilja		Vzroki za iskanej pomoči	Iskanje pomoči
STF10	Obrnila bi se na socialno delavko,	Socialna delavka	Socialna delavka	Kje	Iskanje pomoči
STF11	ker je ona zadolžena za to področje. Je dolžna da opazi in ukrepa, tudi naprej če je potrebno.	Dolžna da ukrepa in opazi nasilje	Socialna delavka	Kje	Iskanje pomoči
STF12	Včasih bi bil že pogovor dovolj. Včasih ti ublaži že to, da te nekdo razume.	Pogovor ublaži		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STF13	Zame bi bil dovolj en pogovor. Pač sam pri sebi razmisliš, daš ven iz sebe, nato pa ne bi več pogreval.	En pogovor		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STF14	So pa ljudje, ki potrebujejo več pomoči, torej bolj dolgotrajno sodelovanje.	Nekateri potrebujejo dolgotrajno sodelovanje		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STF15	V redu odnos je, nič posebnega. Poznamo se, vemo kje je, posebnega sodelovanja pa ni.	V redu odnos		Dober odnos	Odnos s socialno delavko
STF16	Vem kakšna je njena funkcija, da je na voljo, da pomaga v raznih težavah in vprašanjih, ki so povezana z našim življenjem tukaj.	Ve kakšna je njena funkcija		Pozna njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STF17	Največ stika smo imeli ob sprejemu,	Želi si, da je pripravljena		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno

	drugače pa je nisem nič potrebovala. Če bi potrebovala kakšno pomoč, recimo to kar sem prej omenila, bi si pa vsekakor želela, da bi bila pripravljena prisluhniti in sodelovati.	prisluhniti in pomagati			delavko
STF18	Do sedaj je še nisem potrebovala, se pa raje obrnem na družinske člane. Jim bolj zaupam, imam z njimi tesen odnos.	Zaupaj svojcem		Družinski člani	Iskanje pomoči
STF19	Bolj kot nasilje se dogaja nestrpnost s strani stanovalcev. Te mimogrede kdo užali.	Nestrpnost s strani stanovalcev			Pogostost nasilja
STF20	Ustvarjamo si kroge med sabo in včasih je bolje da se kar umakneš.	Ustvarjajo si kroge			Pogostost nasilja
STF21	Vsak svoje probleme premleval in se ne bi s tujimi ukvarjal. Vsak si tudi ustvari fasado in noče razglabljal o svojih problemih.	Ne govorijo o svojih problemih			Pogostost nasilja

Intervju STG

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STG1	Nasilje je pogosto.	Pogosto			Pogostost nasilja
STG2	Lahko je, če te kdo udari, porine.	Udarec		Vrste nasilja	Nasilje
STG3	In da te krega, ogovarja,	Kreganje, ogovarjanje		Vrste nasilja	Nasilje
STG4	ti na kakršen koli način škoduje.	Škodovanje		Definicija nasilja	Nasilje
STG5	Pogosto je tudi glede denarja.	Denar	Ekonomsko nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STG6	Poznam primer, ko je gospa imela hišo in premoženje, ki ga je zaupala snahi, v zameno za to, da bo doplačevala dom. Snaha je vse pobrala, doma pa ni imel kdo plačevati. Ta gospa je ostala brez vsega. To pomeni, da ti nekdo dobesedno vzame denar ali premoženje.	Vzamejo premoženje	Ekonomsko nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STG7	Ne vem. Ne vem na koga bi se obrnil. Tesnih prijateljev nimam, z družino tudi nimam stikov.	Ne ve na koga bi se obrnil			Reakcija ob nasilju
STG8	Mogoče ne bi nobenemu povedal.	Nobenemu ne bi povedal		Pogovor	Reakcija ob nasilju
STG9	Kaj pa vem. Meni je pomembno, da zaupam ljudem, ki so mi blizu. S socialno delavko nisem v pogostih stikih.	Pomembno je, da zaupa ljudem			Reakcija ob nasilju e
STG10	Dobro bi bilo, če bi se s kom lahko pogovoril, mu zaupal. Ampak ta oseba ti mora biti blizu. Ne moraš zaupati kar nekomu, samo da nekomu poveš.	Pogovori se s tistimi, ki jim zaupa		Pogovor	Reakcija ob nasilju
STG11	Stik sem imel ob sprejemu, sedaj niti ne. Nimamo kontakta.	Stik ob sprejemu		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STG12	Mislím, da bi bilo dobro, če bi imeli kakšna redna srečanja, nek konstanten stik.	Dobro bi bilo, če bi imeli redna srečanja		Želja po pogostejšem stiku	Odnos s socialno delavko

STG13	Če bi potreboval kakšno informacijo.	Informacije		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG14	Da pomaga urejati kakšne stvari, ki jih sam ne morem. Kakšne formalnosti	Pomaga urejati formalnosti		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG15	pa tudi osebne stiske verjetno.	Osebne stiske		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG16	Nekako se obrneš na njo, ker veš, da ima informacije in te lahko poveže z drugimi kadri.	Ima informacije in poveže posameznika z drugimi		Poznajo njeno vlogo	Odnos s socialno delavko
STG17	O tem se ne pogovarjamo.	Se ne pogovarjajo			Pogostost nasilja
STG18	Verjetno pa se, ker se to pač dogaja.	Nasilje se na splošno dogaja			Pogostost nasilja
STG19	Dobro bi bilo, če bi se lahko med nami spletla kakšna prijateljska vez, ampak to ni pogosto.	Ne spletajo se prijateljske vezi			Odnosi s sostanovalci
STG20	Greš na aktivnosti, si zraven ljudi, ampak zaupaš jim pa ravno ne. To malo pogrešam. Da bi imel tu prijatelje.	Pogreša prijatelje			Odnosi s sostanovalci

Intervju STH

Št. izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
STH1	To je, da nekoga prizadeneš.	Prizadeneš nekoga		Definicija nasilja	Nasilje
STH2	Mu povzročiš bolečino,	Povzročanje bolečine		Definicija nasilja	Nasilje
STH3	lahko psihično	Psihično		Vrste nasilja	Nasilje
STH4	ali fizično.	Fizično		Vrste nasilja	Nasilje
STH5	Ga prizadeneš tako da se slabo počuti, je žalosten.	Povzročanje slabega počutja, žalosti	Psihično nasilje	Vrste nasilja	Nasilje
STH6	Ali pa ga boli, ker ga udariš.	Bolečina zaradi udarca	Fizično nasilje	Vrsta nasilja	Nasilje
STH7	Ja, če bi se nasilje ponavljalo	Ponavljanje		Vzroki	Iskanje pomoči
STH8	in bi bilo zame to naporno.	Naporno		Vzroki	Iskanje pomoči
STH9	Človek se navadno obrne na nekoga, ki mu je blizu.	Na nekoga, ki ti je blizu	Nekdo, ki je blizu	Kje	Iskanje pomoči
STH10	Trenutno bi se na socialno delavko,	Socialna delavka	Socialna delavka	Kje	Iskanje pomoči

STH11	saj vem, da je ona zadolžena za take zadeve.	Socialna delavka je za to zadolžena.	Socialna delavka	Kje	Iskanje pomoči
STH12	Vsekakor je pomembno, da bi ukrepala	Ukrepanje		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STH13	in me zavarovala.	Zavarovanje		Varnost	Pomoč socialne delavke
STH14	Ponuditi bi mi morala pomoč na način da me zavaruje od povzročitelja	Zavarovanje od povzročitelja		varnost	Pomoč socialne delavke
STH15	in da olajša moje psihične bolečine.	Olajša psihične bolečine		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STH16	Kot strokovnjakinja bi mi morala pomagati, da lažje prebrodim stisko, ki bi nastala ob tem.	Prebroditi stisko		Oblike pomoči	Pomoč socialne delavke
STH17	S socialno delavko imam malo stika. Bolj bežen stik.	Bežen stik		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STH18	Sedaj je ne potrebujem, ampak če bi doživiljal kakšno stisko, bi si želel, da bi me dobro poznala,	Če bi doživiljal stisko, bi si želel, da ga dobro pozna		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STH19	bi imela bolj pogost stik, ne tako formalen.	Želi si bolj pogost stik		Želja po pogostejšem stiku	Odnos s socialno delavko
STH20	V bolj formalnih zadevah	Formalne zadeve		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STH21	Bi si pa želel, da bi bila več prisotna in tako tudi bližje nas.	Želi si, da bi bila več prisotna		Stik s socialno delavko	Odnos s socialno delavko
STH22	O tem ne vem nič. O tem ne govorimo.	O tem ne ve			Pogostost nasilja