

# Sytuacja konfliktu i przemocy w opinii pracowników i mieszkańców podlaskich domów pomocy społecznej

## The concept of conflict and violence in the opinions of the staff and residents of social aid homes in Podlasie

Anna Szafranek

Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży

### Streszczenie

**Wstęp.** Mieszkańcy oraz pracownicy domów pomocy społecznej w różny sposób rozumieją terminy konflikt i przemoc. **Cel.** Celem pracy jest odpowiedź na pytanie: w jaki sposób mieszkańcy i pracownicy podlaskich domów pomocy społecznej definiują pojęcia sytuacja konfliktowa oraz sytuacja przemocowa? **Materiał i metody.** Podstawę opracowania stanowią wyniki badań zrealizowanych na przełomie 2011 i 2012 roku wśród 60 mieszkańców i 30 pracowników trzech domów pomocy społecznej województwa podlaskiego. W celu wyjaśnienia terminów konflikt i przemoc odwoływano się także do literatury przedmiotu. **Wyniki.** Na podstawie wypowiedzi pracowników można przyjąć, że konfliktem jest narastające nieporozumienie wynikające zwykle ze sprzeczności interesów, a często dotyczące kwestii błahych, w którym strony nie zawsze potrafią dojść do porozumienia. Z kolei sytuacja przemocowa definiowana była na dwa sposoby: przez podawanie jej atrybutów i form oraz przez podawanie przykładów takich działań, odnoszących się bezpośrednio do własnej osoby. Podopieczni placówek opiekuńczych definiowali termin sytuacja przemocowa jako fizyczne, psychiczne oraz ekonomiczne znęcanie się nad kimś słabszym, zmuszanie do konkretnych czynów, narzucanie swojego zdania. **Wnioski.** Mimo różnic w sposobach definiowania omawianych terminów, zdarzały się przypadki, iż zarówno pracownicy, jak i podopieczni placówek traktowali pojęcie sytuacja przemocowa w sposób intymny, podając przykłady wskazujące, że w przeszłości przyjmowali rolę ofiar przemocy instytucjonalnej. Oznacza to, iż w badanych placówkach miała miejsce przemoc zarówno względem mieszkańców, jak i personelu. (Gerontol Pol 2016, 24, 176-183)

**Słowa kluczowe:** człowiek stary, konflikt, przemoc, dom pomocy społecznej

### Abstract

**Introduction.** The residents and staff at social aid homes have various understandings of conflict and violence. **Aim.** The objective of this paper is to answer the question: how do residents and staff of social aid homes in Podlasie define the terms situation of conflict and violence? **Material and methods.** Analysis is based on research performed in 2011 and 2012 among 60 residents and 30 staff members of social aid homes in Podlasie. The terms conflict and violence were also defined based on subject literature. **Results.** Based on the statements of staff members it can be assumed that a conflict is an increasing misunderstanding usually resulting from a conflict of interest, often involving insignificant issues, where the parties involved cannot reach an understanding. A situation of violence was defined in two ways: by stating its attributes and form and by providing examples of violent behaviours involving the speaker personally. The residents of the care homes defined the term situation of violence as physical, psychological or economic abuse against someone who is weaker, forcing the weaker party to perform particular acts and imposing ones opinions on them. **Conclusions.** Despite the differences in the ways the analysed terms were defined, in some cases both the staff members and the residents treated the term situation of violence as something intimate, providing example where they were the victims of institutional violence. This means that both the residents and staff had been victims of violence in the care institutions. (Gerontol Pol 2016, 24, 176-183)

**Key words:** elderly, conflict, violence, nursing home

### Wstęp

Świat zawsze narażony był na spory, a współcześni ludzie nieustannie się z nimi stykają. Z czasem, posze-

rzająca się niezgodność oraz coraz bardziej widoczne różnice interesów poszczególnych jednostek, czy też grup, mogą doprowadzić do powstawania konfliktów o różnym zasięgu i różnej częstotliwości. Zwykle uży-

wając terminologii konflikt, czy przemoc nasuwają się skojarzenia dotyczące form przemocy, czy też synonimy słów, np. nieporozumienie, niezrozumienie. Niniejsza praca podejmuje tematykę definiowania pojęć konflikt oraz sytuacja przemocowa przez podopiecznych oraz pracowników podlaskich domów pomocy społecznej.

Mimo iż obie grupy funkcjonują na co dzień w tym samym środowisku instytucjonalnym, to jednak różnią się od siebie w znacznym stopniu. Różnicę stanowi nie tylko wiek, ale przede wszystkim sytuacja społeczna badanych osób. Dom pomocy społecznej dla osób tam zatrudnionych jest miejscem pracy, opuszczanym po skończonym dyżurze. Z kolei z punktu widzenia podopiecznego to środowisko życia, z którego w większości przypadków nie mają dokąd pójść. Funkcjonowanie wielu różniących się od siebie osób pod tym samym dachem rodzi zarówno sytuacje pozytywne, jak i negatywne. W poniższym artykule uwaga skupiona jest na drugim aspekcie, w ramach którego wyjaśnione zostaną sposoby definiowania pojęcia konflikt oraz sytuacja przemocowa przez mieszkańców i pracowników trzech domów pomocy społecznej województwa podlaskiego. Celem pracy jest odpowiedź na pytanie: w jaki sposób mieszkańcy i pracownicy podlaskich domów pomocy społecznej definiują pojęcia sytuacja konfliktowa oraz sytuacja przemocowa?

## Materiał i metody

Prezentowane w niniejszym artykule wyniki stanowią jeden z aspektów badań dotyczących przemocy instytucjonalnej, zrealizowanych za pomocą metody wielokrotnego studium przypadku na przełomie roku 2011 i 2012 w trzech domach pomocy społecznej województwa podlaskiego. Badaniami objęto 60 podopiecznych (po 20 w każdej placówce) oraz 30 pracowników (po 10 w każdej placówce) w instytucjach o usytuowaniu miejskim, podmiejskim oraz wiejskim. W sumie zrealizowano 90 pogłębionych wywiadów<sup>1</sup> skoncentrowanych wokół problemu [1].

Próba dobrana została w sposób celowy. Do badań zakwalifikowano mieszkańców instytucji mających 60 i więcej lat, osoby bez problemów natury psychicznej, mieszkających w domach powyżej roku, które zgodziły się wziąć udział w wywiadach. Dobierając pracowników zdecydowano, iż wywiady powinny być prowadzone z dyrektorem, pracownikiem socjalnym, pielęgniarkami,

mi, opiekunkami, rehabilitantem, lekarzem, księdzem, a w miarę możliwości także z psychologiem.

## Pojęcie sytuacji przemocowej w oparciu o literaturę przedmiotu

Sprecyzowanie określenia „sytuacja przemocowa” może nastąpić przez odwołanie się do teorii interakcjonizmu symbolicznego. William I. Thomas twierdził, iż jednym z najważniejszych osiągnięć na drodze ewolucji jest: zdolność ludzka do podejmowania własnych decyzji. Wstępem do każdego aktu zachowania jest zawsze etap rozpatrywania i zastanowienia, który możemy nazwać definicją sytuacji. Nie tylko konkretne akty są zależne od definicji sytuacji, ale też stopniowo całość życia i osobowości indywidualnych jednostek. Zawsze będzie istnieć rywalizacja pomiędzy spontanicznymi definicjami sytuacji tworzonymi przez członka danego społeczeństwa, a definicjami, które społeczeństwo przygotowało dla niego samego. Jednostki dążą przede wszystkim do pogłębiania swojego doświadczenia. Z kolei idealne społeczeństwo powinno składać się z ludzi godnych zaufania. Społeczeństwo ma również na celu regulowanie konfliktu i współzawodniczenia pomiędzy swoimi członkami podążającymi za marzeniami [2]. Tym samym dzięki zdolnościom umysłu, jednostki są w stanie określać, nazywać, kategoryzować oraz obierać właściwe postępowanie w konkretnych sytuacjach [3]. Ponadto Znaniecki i Thomas zwracają uwagę, iż na sytuację składają się następujące elementy: ludzkie doświadczenie, fakty, które jednostka zaobserwowała i które przewiduje w przyszłości, łącznie z oceną owych faktów w kategorii pożądanym, bądź nie [4].

Erving Goffman w publikacji „Człowiek w teatrze życia codziennego” wskazuje, że fasada, czyli *standardowe środki wyrazu, które jednostka stosuje celowo lub mimowolnie podczas występu* [5] może ułatwić zrozumienie czym jest sytuacja. Zaliczyć można do nich przede wszystkim: dekoracje jak meble, sprzęty oraz fasadę osobistą, czyli: strój, płeć, wiek, cechy rasowe, wygląd, mimika, gesty, sposób mówienia, itp. [5].

W przedstawionych wyżej sposobach, definiowanie sytuacji przemocowej polega na własnym interpretowaniu zachowań jednostek, konkretnych działań, bądź zjawisk oraz tworzenia własnej redefinicji konkretnej sytuacji.

Do sytuacji przemocowej może dochodzić w wyniku interakcji symbolicznej, w której *jednostki oddziału-*

<sup>1</sup> Przytaczane w tekście wypowiedzi badanych osób będą sygnowane w sposób następujący:

- **podopieczny:** (45; M: 80, chodzi, emerytura, 2) [numer wywiadu: 45; płeć: M – mężczyzna, K – kobieta; wiek: 80 lat; sprawność lokomocyjna: chodzi, chodzik, na wózku, leżący; źródło utrzymania: emerytura, renta, ZS – zasiłek stały; liczba lat spędzonych w DPS: 2].

- **pracownik:** (58; K: 41, 4), [numer wywiadu: 58; płeć: M – mężczyzna, K – kobieta; wiek: 41 lat; staż pracy w instytucji: 4 lata].

ją na siebie w procesie komunikacji, modyfikując nawzajem swoje zachowanie. Ludzie nie reagują od razu, bowiem interpretują wzajemnie swoje zachowania [6]. Taka sytuacja ma charakter płynny. To, co dla jednostki jest bezspornie sytuacją przemocową, przez inną osobę może być interpretowane w odmienny sposób.

Reasumując, sytuację przemocową rozumiemy tutaj jako: takie sytuacje jednostek, bądź instytucji, które w sposób dotkliwy naruszają jej strefę osobistą, wolność do decydowania o samym sobie, najbliższym otoczeniu. Dochodzi do niej w przypadku, kiedy narzucamy jednostce, wbrew jej woli, konkretne postanowienia, postępowanie, podejmujemy w jej imieniu decyzje.

### Pojęcie konfliktu w oparciu o literaturę przedmiotu

Najtrafniejszymi definicjami konfliktu odnoszącymi się do tematu przemocy instytucjonalnej są: ujęcie behawioralne oraz strukturalne. Louis Kriesberg konflikt społeczny definiuje jako  *pewien stosunek między dwiema lub więcej stronami (bądź ich rzecznikami) przekonanyymi, że ich cele są nawzajem nie do pogodzenia* [7]. Biorąc z kolei pod uwagę relacje pomiędzy pracownikiem a podopiecznym trafne jest ujęcie strukturalne zwracające uwagę na niezgodność tkwiącą w strukturze, wykluczanie się celów grup, co spowodowane jest ograniczoną liczbą, bądź dostępem do konkretnych dóbr. Zdaniem Jesse Bernarda *konflikt między grupami istnieje wówczas, gdy występuje podstawowa niezgodność ich wartości, celów, interesów itp.; powoduje ona, że jeśli jedna grupa dostanie to, czego chce, to z kolei inna grupa nie mogłaby dostać tego, czego by chciała* [8].

Oba ujęcia mogą zostać zastosowane do analizy przyczyn i przebiegu konfliktów w domach pomocy społecznej. Ujęcie behawioralne zwraca przede wszystkim uwagę na różnice zdań, norm, zachowań, postępowania, które mogą być przyczyną powstawania nieporozumień w codziennych kontaktach międzyludzkich. Ujęcie strukturalne, upatrując przyczyn konfliktów między innymi w strukturze instytucji, zwraca uwagę na ewentualne problemy wynikające ze stosunku władzy do osób podległych oraz ograniczeń, jakie może wprowadzać regulamin instytucji zamieszkiwanej przez ludzi starych.

W rozumieniu behawioralnym na konflikt składa się ciąg powiązanych ze sobą interakcji, które strony konfliktu uświadamiają sobie w różnym stopniu. Wyróżniamy trzy fazy konfliktu: rozpoczęcie, gdzie istotną rolę odgrywają warunki zaistnienia nieporozumień, kolejną fazą jest przebieg, zaś ostatnią rozwiązaniem bądź regulacją konfliktu. Najczęstszą przyczyną wybuchu konfliktu są sprzeczności w systemie społecznym, bądź zmiany,

które naruszają wcześniejszą strukturę interesów danej grupy [9].

Przykład istnienia nieporozumienia na takim tle podaje Beata Bugajska wskazując, że w warunkach instytucjonalnych można zaobserwować ograniczanie życia człowieka starego. Problem, a w konsekwencji konflikt, pojawia się wówczas, kiedy opiekunowie decydują się na podejmowanie decyzji w imieniu swoich podopiecznych. Najczęściej kierują się przekonaniem, że zrobią to nie tylko szybciej, ale również lepiej. Tymczasem z badań, które zostały przeprowadzone przez Ellen Langer i Judith Rodin wyraźnie wynika, że możliwość decydowania o samym sobie, dokonywania wyborów wpływa korzystnie na funkcjonowanie seniorów zamieszkujących domy pomocy społecznej [10].

Dla poszerzenia wiedzy na temat konfliktów, warto przytoczyć powstałe na bazie klasycznych, tradycyjnych orientacji teoretycznych, teorie znawców przedmiotu tłumaczące pewne mechanizmy zachodzące w instytucjach. Należałoby przybliżyć ujęcie zaproponowane przez Ralfa Dahrendorfa, i Lewisa Cosera. Pierwszy podkreśla w swoim dziele dwa podejścia ujmujące zagadnienia spójności każdego społeczeństwa. Zwraca uwagę na teorię integracyjną ujmującą strukturę społeczną jako silnie zintegrowany system wartości, który dzięki uporządkowanym normom oraz procesom zachowuje spójność i porządek [11]. Drugie podejście: koercyjna teoria społeczeństwa opiera się na założeniach, iż struktura społeczna utrzymywana jest przez siłę i przymus, zaś kształtowane siły utrzymują ją w niekończącym się procesie zmiany [12]. Anna Śliz prowadziła rozważania nad teorią koercyjną, opierającą się na czterech założeniach: zmiana jest wszechobecna w przypadku każdego społeczeństwa, które w każdym momencie jej podlega, w każdym społeczeństwie występuje niezgoda oraz konflikt, każdy element społeczeństwa ma wpływ na dezintegrację i zmianę oraz każde społeczeństwo bazuje na konflikcie stosowanym przez jednych jego członków w stosunku do drugich [13].

W ujęciu prezentowanym przez R. Dahrendorfa możemy analizować przyczyny powstawania i rozwój konfliktu przede wszystkim w odniesieniu do relacji personel – podopieczny, ponieważ jego zdaniem konflikt społeczny wytwarza się w wyniku powstawania stosunków zwierzchnictwa. Każda organizacja społeczna posiada bowiem stanowiska kontroli, które za zadanie stawiają sobie nadzór nad innymi jednostkami. To zróżnicowanie statusów prowadzi do różnic, a nawet sprzeczności interesów osób zajmujących różne miejsca w hierarchii [14].

Nieco innego zdania, co do przyczyn powstawania konfliktów, jest L. Coser. Uważa on, iż należy ich upatrywać w utracie prawomocności przez istniejący system

nierówności. W momencie, kiedy jednostki podporządkowane uzmysławiają sobie własny interes, zaczynają dążyć do konfliktu. Autor podkreśla, że dochodzi do niego, kiedy mają miejsce warunki zmniejszające zakres zgodności stosunków społecznych [14]. Bardzo adekwatne do niniejszych rozważań jest trwanie konfliktu w ujęciu Cosera. Twierdzi on bowiem, że długotrwałe będą te konflikty, w których strony dążą do osiągnięcia dużej grupy celów, lub takie, gdzie cele nie będą do końca określone. Sprzyja to przedłużaniu się konfliktu, gdyż poczucie osiągnięcia ostatecznego celu staje się mało realne. Kluczowa jest również w tym ujęciu umiejętność rozpoznania zwycięstwa, bądź klęski. Bez niej bowiem konflikt może się przeciągnąć aż do momentu, w którym jedna ze stron zniszczy drugą [14]. Taka strategia rozwoju konfliktu może przyczynić się do powstawania sytuacji przemocowej, a w konsekwencji do nadużyć względem osoby starszej.

Sytuacje konfliktowe w rodzinie są często związane z brakiem wzajemnego zrozumienia toku myślenia, pojmowania świata przez starsze i młodsze pokolenia [15]. Podobnie można tłumaczyć występowanie nieporozumień w domach pomocy społecznej zamieszkiwanych przez osoby pochodzące z różnych środowisk, mających różne poglądy, czy też przyzwyczajenia. Miejscem zastępującym ich rodzinny dom staje się instytucja. Brak zrozumienia intencji, bądź odmiennosc wyznawanych zasad, w wielu przypadkach mogą doprowadzać do konfliktów. Nie każde nieporozumienie musi prowadzić do sytuacji przemocowych. L. Coser twierdzi, że konflikt może mieć również funkcję integrującą poszczególne grupy, może służyć ustanowieniu oraz podtrzymaniu tożsamości. Tym samym autor podkreśla pozytywny aspekt omawianych sytuacji [16]. Wydaje się jednak, że w DPS trudno jest skupiać się na pozytywnych stronach pojawiających się konfliktów. Na ogół psują one panującą atmosferę, sprzyjają pielęgnowaniu uraz do współmieszkańców, bądź personelu, wywołują sytuacje przemocowe.

## Wyniki

### ▪ Postrzeganie konfliktu i sytuacji przemocowej

Nie tylko konflikt, ale także przemoc mogą stanowić barierę utrudniającą proces adaptacji w instytucji opiekuńczej [17], dlatego też interesujące jest jak osoby starsze oraz personel domów pomocy społecznej rozumieją pojęcia: konfliktu oraz sytuacji przemocowej.

Jerzy Mellibruda twierdzi, iż żadna przemoc nie ma miejsca baz przemocy psychicznej. Autor zauważa też, że najważniejsza część przemocy dokonuje się przez od-

działywanie psychologiczne, a w jej wyniku powstają poważne szkody psychiczne [18]. Powyższe twierdzenie ma uzasadnienie w uzyskanych wynikach badań. Zarówno z wypowiedzi personelu, jak również podopiecznych doświadczających przemocy, rysuje się taki właśnie obraz występowania przemocy psychicznej.

Istotne jest w jaki sposób zarówno mieszkańcy, jak pracownicy domów pomocy społecznej rozumieją pojęcie konfliktów oraz sytuacji przemocowej. Czy istnieją jakieś podobieństwa, bądź różnice w postrzeganiu pojęć przez poszczególne grupy. Zaznaczyć należy, iż pytanie odnośnie rozumienia, czym jest sytuacja przemocowa zostało zadane zarówno podopiecznym, jak i personelowi, natomiast na temat konfliktów wypowiadały się jedynie osoby pracujące w instytucji. Takie działanie było motywowane podejrzeniem, iż pojęcie konfliktu jest dość trudne do zdefiniowania i osoby starsze mogłyby sobie z tym nie poradzić, bądź uzyskane wyniki wniosłyby do badań niewiele. Po przeprowadzeniu wywiadów – jak się okazało – przypuszczenie zostało potwierdzone. Osoby pracujące w instytucjach dość długo zastanawiały się nad udzieleniem odpowiedzi na pytanie dotyczące sytuacji konfliktowej. Wiele z nich odpowiadało, że pytania i pojęcie wydaje się być oczywiste, a kiedy dłużej się nad nim zastanawiają, odpowiedź nie jest taka prosta. Pytanie dotyczące sytuacji przemocowej nie sprawiło pracownikom większej trudności. Wielu podopiecznych zachęcanych do podjęcia próby zdefiniowania pojęcia sytuacja przemocowa, udzielało szybkiej i zdawkowej odpowiedzi: tu czegoś takiego nie ma. Częste występowanie takiej odpowiedzi wskazywać może, iż przemoc jest czymś, czego ludzie starzy się obawiają, nie chcą do siebie dopuszczać, próbują wyprzeć. Niektórzy mieszkańcy nie rozumieli pytania, inni początkowo nie chcieli na ten temat rozmawiać.

### ▪ Postrzeganie sytuacji przemocowej przez mieszkańców DPS

Temat przemocy był dla badanych mieszkańców instytucji sprawą drażliwą. Wielu z nich nie chciało podejmować dyskusji dotyczącej tego problemu, dlatego też na pytanie odpowiadali w sposób wymijający twierdząc, iż w domu pomocy społecznej, w którym mieszkają nie ma przemocy. Tak odpowiedziała ¼ podopiecznych. Należy jednocześnie podkreślić, iż 11 osób nie potrafiło wyjaśnić, czym jest przemoc. Inni z kolei opowiadali, iż wiedzą, czym jest przemoc, gdyż doświadczali złego traktowania oraz wykorzystywania ekonomicznego ze strony swoich dzieci (42; M: 74, chodzi, renta, 1), (43; K: 66, chodzik, ZS, 6). Z kolei 2 kobiety spotkały się z formami przemocy w domu pomocy społecz-

nej. Docenić należy postawę kobiet, które potrafiły się z tym problemem uporać samodzielnie (63; K: 86, *chodzi, emerytura*, 8), (76, K: 72, *na wózku, emerytura*, 1). W obu przypadkach były to kobiety starsze, w tym jedna niepełnosprawna. Jednak mimo podeszłego wieku, podopieczne były świadome przysługujących im praw i nie pozwoliły sprawcy na żadne nadużycia. Taka postawa napawa optymizmem, gdyż z raportów policji wynika, iż w dalszym ciągu osoby starsze nie są świadome swoich praw i najczęściej przyjmują postawę tzw. „zamiatania pod dywan”.

Jednakże wśród rozmówców znalazły się 3 osoby, które otwarcie mówiły, że chciałyby stosować przemoc, dążą do tego, żeby postawić na swoim, ale ze względu na specyfikę warunków w instytucji, nie zawsze są w stanie to zrobić (9; M: 60, *na wózku, ZS 1*), (36; M: 62 *chodzi, ZS, 1*), (46; K: 76, *chodzik, emerytura, 1*).

Kobieta, która stwierdziła, że chciałyby stosować przemoc, trafiła do placówki opiekuńczej z domu, gdzie była ofiarą przemocy. Wydaje się, iż taką postawę można tłumaczyć faktem, iż narratorka przez wiele lat broniła w ten sposób swojej nietykalności. Kiedy została poproszona o wytłumaczenie jak rozumie przemoc, odpowiedziała następująco: *to ja rozumiem tak, że ja bym nakrzyzczała, że się nie odzywaj, bym trochę zabłuźniła, zamknij mordę i siedź spokojnie* (46; K: 76, *chodzik, emerytura, 1*). I choć w żaden sposób nie można usprawiedliwiać takiej postawy, to jednak wydaje się, że nie będzie błędem stwierdzenie, iż po latach życia w przemocowym środowisku, kobieta być może zatraciła umiejętność artykułowania swoich potrzeb bez użycia agresji słownej.

W przypadku dwóch pozostałych rozmówców sprawa wygląda nieco inaczej. Z rozmów z personelem wynikało, że obaj mieszkańcy sprawiają problemy w placówce, są osobami konfliktowymi. Jeden z nich nie sprecyzował, czym jest jego zdaniem sytuacja przemocowa, odpowiedział jedynie, iż *jak ktoś za dużo zaczepia to dajesz mu popalić. A jak nie, to człowiek dostaje. A tutaj nie ma takich kozaków, żebym ja nie dał rady* (36; M: 62 *chodzi, ZS, 1*). Drugi rozmówca wypowiedział się o przemocy w nieco łagodniejszy sposób: *tu się na przemoc nie zdobędę, bo tu jest wyższa władza, muszę się dostosować (...) zdaje się człowiek postanowiłby na swoim, żeby tak było, a tu nie może* (9; M: 60, *na wózku, ZS 1*). Obaj mężczyźni wprawdzie mieszkają w różnych placówkach, ale mają dużo wspólnego: obaj są w wieku niespełna 61 lat, obaj utrzymują się z zasiłku społecznego, żaden z nich nie wahałby się przed zastosowaniem przemocy.

Inna mieszkanka, która nie zgodziła się na wyjaśnienie omawianego pojęcia stwierdziła, że za dużo się modli, dlatego też takie słowa do niej nie dochodzą (40; K: 88,

*chodzi, emerytura, 15*). Powyższy przypadek jest o tyle ciekawy, iż z relacji personelu wynika, że owej podopiecznej w przeszłości również zdarzało się zastosować przemoc względem innej mieszkanki DPS.

Pozostali mieszkańcy podjęli próbę definicji pojęcia sytuacja przemocowa. Zamiast przedstawiać kilka wersji definicji podjęto próbę zebrania odpowiedzi podopiecznych i stworzenia definicji zawierającej najważniejsze wymieniane przez mieszkańców elementy. Wiele sugerowanych przez nich cech, form przemocy pokrywało się ze sobą całkowicie, bądź częściowo. Zdaniem mieszkańców, z którymi prowadzono wywiady przemoc jest czymś złym, jest nadużyciem, przy czym wskazywali na konkretne jej formy. Najczęściej sygnalizowali przemoc psychiczną, choć różnie ją nazywali, np. słowną, bądź moralną, były także przykłady konkretnych zachowań takich jak: złość, krzyki, wulgaryzmy. Bardzo często pojawiały się wypowiedzi dotyczące przemocy fizycznej (bicie, agresja, prawo pięści, brutalne zachowanie), ekonomicznej (zabieranie i nie oddawanie własności innych, konflikty o pieniądze, kradzież). Podopieczni zwracali także uwagę, że sprawca przemocy zawsze góruje nad kimś słabszym. Jednocześnie wskazywali, że w wielu przypadkach jest „coś” w samej osobie sprawcy, co trudno określić, być może coś w genach, to „coś” decyduje, że konkretna osoba stosuje przemoc. W rozumieniu badanych najczęściej pojawiającymi się terminami opisującymi przemoc były: wyżywianie się, znęcanie się, narzucanie woli, zmuszanie do czegoś. Reasumując stwierdzić można, że sytuacja przemocowa – zdaniem badanych osób starszych – to fizyczne, psychiczne oraz ekonomiczne znęcanie się nad kimś słabszym, zmuszanie do konkretnych czynów, narzucanie swojego zdania.

Mieszkańcom zostało zadane również pytanie czy konflikt, nieporozumienie, kłótnia może prowadzić do przemocy? Prawie połowa badanych (28 osób) odpowiedziała twierdząco. Ich zdaniem konflikty oraz kłótnie mogą prowadzić do przemocy. Niektóre osoby próbowały również odpowiedzieć na pytanie, czy konfliktu można uniknąć? Z materiału, który udało się pozyskać wynika, że nie zawsze jest to możliwe. Jeśli jedna z osób potrafi ustąpić (ma umiejętność wycofania się z konfliktu), strony konfliktu nie są pod wpływem alkoholu, uniknięcie konfliktu jest możliwe.

#### ▪ **Postrzeganie konfliktu i sytuacji przemocowej przez personel DPS**

Personel – w odróżnieniu od mieszkańców – był proszony o zdefiniowanie terminu sytuacja przemocowa, i pojęcia konflikt. Osoby pracujące w domach pomocy społecznej są praktykami, na co dzień spotykają się

z problemami, konfliktami, a także z przemocą, co potwierdzają uzyskane wyniki badań. Wielu z nich ma bardzo duże doświadczenie, dysponuje wiedzą, trafnymi spostrzeżeniami i uwagami. Pracownicy zwracali uwagę na podobne problemy przy interpretacji terminów: konflikt oraz sytuacja przemocowa. Na podstawie analizy uzyskanych wyników zdefiniowano oba pojęcia, zwracając przy tym uwagę na najistotniejsze, zdaniem personelu – kwestie.

W definiowaniu sytuacji konfliktowej najczęściej powtarzały się następujące określenia: nieporozumienie, różnica zdań, różnica, sprzeczność interesów, nieprze-myślane, emocjonalne reakcje, brak kompromisu. Zdaniem personelu konflikt dotyczy zwykle spraw błahych, a towarzyszy mu napięcie i bardzo często roszczeniowość. Wskazywano, iż pojawianiu się konfliktów sprzyja zamieszkiwanie osób pochodzących z różnych środowisk w jednej instytucji. Istotne jest, iż pracownicy stopniowali pojęcia: pierwszy etap to nieporozumienie, które nierozwiązane narasta i przeradza się w konflikt. Z kolei z eskalującego konfliktu rodzi się przemoc. Uzyskane odpowiedzi wskazują, że konflikt to narastające nieporozumienie wynikające zwykle ze sprzeczności interesów, a często dotyczące kwestii błahych, w którym strony nie zawsze potrafią dojść do porozumienia.

Pracownicy badanych domów pomocy społecznej rozumieją sytuację przemocową w dwóch aspektach: przez podawanie atrybutów, form stosowanych nadużyć i odnoszeniu pojęcia bezpośrednio do własnej osoby. Badania wskazują, że niektórzy z pracowników stawali się wielokrotnie przedmiotem ataku ze strony podopiecznych. Te osoby odnosiły pojęcie bezpośrednio do siebie. W przypadku drugiego aspektu definiowania sytuacji przemocowej personel podkreślał, że taka sytuacja wynika przede wszystkim z roszczeniowości podopiecznych, ich koncentracji na własnej osobie, a w konsekwencji z przejawianych ataków, u podłoża których jest artykułowanie „moje” zdrowie, „moje” życie, „moja” nietykalność, „moje” poczucie bezpieczeństwa. Takie celowe działania przejawiają się za pomocą różnych zachowań: krzyk, agresja, złe traktowanie (26; K: 36, 10), (27; K: 23, 4), (54; K: 40, 10), (89; K: 52, 16).

Pracownicy podkreślali również, że warunkiem zaistnienia sytuacji przemocowej jest: nieuzasadnione, świadome, celowe działanie skierowane przeciwko drugiej osobie. Przejawia się ono w postaci znęcania się nad kimś, krzywdzenia go, wymuszania pożądanego zachowania, przy czym dominującymi formami powyższych zachowań jest przede wszystkim agresja słowna, przemoc emocjonalna, fizyczna oraz ekonomiczna. Pracownicy zwracali uwagę, iż w każdym przypadku agresję słowną należy traktować poważnie, jako formę prze-

mocy, ponieważ to nadużycie pojawia się w domach pomocy społecznej nagminnie. Badani zauważali także, iż przemoc słowna (przez niektórych nazywana zamiennie przemocą psychiczną) jest o wiele niebezpieczniejsza niż przemoc fizyczna (84; K: 51, 12). Pracownicy placówki byli w stanie wskazać wielu podopiecznych niesprawnych fizycznie, którzy mimo swojej ułomności potrafili stosować wyrafinowane metody przemocy psychicznej względem współmieszkańców i personelu.

Zwracają uwagę wypowiedzi 25 pracowników domów pomocy społecznej, z których wynika, że konflikty mające miejsce w instytucjach prowadziły i kończyły się sytuacją przemocową. Zwracano uwagę na różnorodną formę pojawiających się aktów przemocy, częściej wskazywano jednak na agresję słowną aniżeli fizyczną. Zdaniem personelu do takich sytuacji nie dochodzi często, ale są one jednak odnotowywane. Znacznie bardziej powszechnymi zajściami są konflikty.

## Dyskusja

Zaprezentowane wyniki badań dotyczące problemów definicyjnych pojęć konflikt i przemoc wskazały nie tylko różnice w rozumieniu powyższych terminów, ale jednocześnie pokazały, że w domach pomocy społecznej dochodzi zarówno do sytuacji konfliktowych, jak i przemocowych nie tylko w relacjach mieszkaniac – mieszkańiec, ale także w relacjach mieszkaniac – personel.

Podobna kwestia analizowana była na gruncie międzynarodowych badań przeprowadzonych w Szwecji dotyczących postrzegania przemocy w opinii żeńskiej części personelu instytucji opiekuńczych. Badania były odpowiedzią na narastający problem przemocy w domach pomocy społecznej w Szwecji. Aby dowiedzieć się jak postrzegana jest przemoc w opinii pracowników przeprowadzono z nimi wywiady, gdzie jednym z elementów była prośba skierowana do badanych, aby wyobrazili sobie siebie w następującej sytuacji: opiekunka pomaga mieszkańcowi w toalecie, kiedy podopieczny nagle zaczyna głośno krzyczeć, zaciskać pięści, wyrażać się o niej niewłaściwie, zaczyna ją jednocześnie drapać i szczypać. Sytuacja trwa do momentu, aż inny pracownik nie przychodzi kobiecie z pomocą. Po przedstawieniu tej scenki zapytano czy respondentki kiedykolwiek znalazły się w takiej sytuacji. Zapytano je także: w jaki sposób zinterpretowały takie zdarzenie, jak opisałyby przemoc oraz w jaki sposób zwykle radzą sobie z takimi zdarzeniami [19].

Wyniki badań pokazały, iż zjawisko przemocy jest kwestią subiektywną. Prawie każda z osób pracujących w instytucji pojmowała ją w różnorodny sposób. Dominowały jednak następujące odpowiedzi: przemoc

jako wyzywanie (przemoc jest wówczas postrzegana jako sprawiająca ból, zostawiająca ślady i siniaki oraz widoczne dla każdej innej osoby zmiany), przemoc jest intencjonalna (rozmyślna i celowa), przemoc może zostać wybaczona (pracownicy twierdzą, że są w stanie wybaczyć przemoc, mimo że może mieć poważne skutki. Mogą wybaczyć i o niej zapomnieć zdają sobie sprawę, że podopieczni są starzy, a w wielu przypadkach doświadczali także związanych z wiekiem zmian w mózgu), przemoc jako zwyczajna część ich pracy (czasami zdarza się nawet, że pracownicy nie zwracają już uwagi, nie rozważają niektórych zachowań podopiecznych w kategorii przemocowych), przemoc zależy od kontekstu (osoby badane tolerują w pracy niektóre zachowania, ale kiedy są poza nią, takie same zachowania nie są już tolerowane) [19].

Inne zrealizowane na Podlasiu badania wśród osób starszych wskazały, że termin przemoc nie jest pojęciem łatwym do sprecyzowania. Respondenci, mimo iż nie zamieszkiwali instytucji opiekuńczych, a domy rodzinne, również niechętnie wypowiadali się na temat sytuacji przemocowych i w wielu przypadkach nie potrafili jasno zdefiniować czym jest przemoc. Najczęściej termin definiowano przez przywołanie agresji fizycznej oraz nadużyć finansowych jako przejawów zachowań przemocowych [20]. Z kolei badania zrealizowane wśród pracowników instytucji wspomagających starsze kobiety-ofiary przemocy wskazały, że w ich opinii przemoc polega na intencjonalnych działaniach, bądź braku konkretnych działań, czego skutkiem jest naruszenie godności osób starszych przez wyrządzenie im szkody natury psychicznej, bądź fizycznej. Badani podkreślali, iż o sytuacjach przemocowych świadczy także nierównowaga sił. Bowiem celem osób stosujących przemoc jest zdobycie przewagi i w konsekwencji władzy nad ofiarą [21].

## Wnioski

Przywołane wyniki badań wskazują, iż terminy konflikt i przemoc nie są jednoznaczne. Niemal wszyscy badani pracownicy (29 osób) odróżniają sytuację konfliktową od sytuacji przemocowej. I choć – ich zdaniem – pojęcia niekiedy zająwiają się, to jednak nie oznaczają tego samego. Konflikt, czyli narastające nieporozumienie wynikające zwykle ze sprzeczności interesów,

a często dotyczące kwestii błahych, w którym strony nie zawsze potrafią dojść do porozumienia jest pojęciem węższym, mniej groźnym, pojawiającym się wcześniej, a dopiero w kolejnym etapie, nierozwiązanego konfliktu, pojawia się sytuacja przemocowa. Przemoc jest zwykle konsekwencją konfliktów. Podobnego zdania jest niemal połowa mieszkańców (29 osób) wskazując, że w wielu przypadkach następstwem sytuacji konfliktowej jest sytuacja przemocowa.

Personel zwracał uwagę, że sytuacja przemocowa przejawia się w postaci znęcania się nad kimś, krzywdzenia go, wymuszania pożądanego zachowania, przy czym dominującymi formami powyższych zachowań jest przede wszystkim agresja słowna, przemoc emocjonalna, fizyczna oraz ekonomiczna. Pracownicy zauważali również, że warunkiem zaistnienia sytuacji przemocowej jest nieuzasadnione, świadome i celowe działanie skierowane przeciwko drugiej osobie. Z kolei na podstawie wypowiedzi mieszkańców udało się sformułować następującą definicję sytuacji przemocowej: fizyczne, psychiczne oraz ekonomiczne znęcanie się nad kimś słabszym, zmuszanie do konkretnych działań oraz narzucanie swojego zdania.

Mimo iż zarówno pracownicy, jak i mieszkańcy domów pomocy społecznej interpretują termin sytuacja przemocowa w podobny sposób, to jednak sposoby wypowiedzi poszczególnych grup respondentów znacznie się od siebie różniły. Osoby zatrudnione w instytucjach formułowały zazwyczaj pełne definicje, podczas gdy duża część mieszkańców utożsamiała omawiany termin z konkretnymi atrybutami i formami przemocy. Zwraca uwagę fakt, iż obie strony, w niektórych przypadkach traktowały pojęcie sytuacja przemocowa w sposób intymny, przez odniesienie do własnych doświadczeń. Takie wypowiedzi nie napawają optymizmem, oznaczają bowiem, iż zarówno mieszkańcy, jak i pracownicy domów pomocy społecznej przyjmowali w przeszłości rolę ofiar. Takie doświadczenia obu grup współdziałających ze sobą w codziennym życiu wskazują, że należy dołożyć wszelkich starań, by nie tylko uświadamiać czym charakteryzują się sytuacje konfliktowe i przemocowe, ale nade wszystko takim działaniom przeciwdziałać.

## Konflikt interesów / Conflict of interest

Brak/None

**Piśmiennictwo**

1. Witzel A. The problem centered interview. *Forum Qualitative Socialforschung/ Forum Qualitative Social Research (Online Journal)* <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2521> (data dostępu: 15.02.2013).
2. Thomas WI. Definition of the situation. in: Thomas WI. *The Unadjusted Girl*, Boston: Little, Brown and Co., 1923. <http://www.sociosite.net/topics/texts/thomas.php> (data dostępu: 24.03.2011).
3. Turner JH. Struktura teorii socjologicznej. Woroniecka G i in. (tłum.). Warszawa: PWN; 2008.
4. Thomas WI, Znaniecki F. *Chłop polski w Ameryce*. Warszawa: Ludowa Spółdzielnia Wydawnicza; 1976.
5. Goffman E. *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Śpiewak H, Śpiewak P (tłum.). Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy; 1981.
6. Hałas E. Interakcjonizm symboliczny. W: Bokszański Z i wsp. (red.). *Encyklopedia Socjologii*. Warszawa: Oficyna Naukowa; 1998. s. 353-357.
7. Kriesberg L. *The Sociology of Social Conflicts*, Englewood Cliffs, N.J. 1973, [cyt. za:] Mucha J. Konflikt społeczny. W: *Encyklopedia Socjologii*. Domański H i in. (red.). Warszawa: Oficyna Wydawnicza; 1999. s. 63-70.
8. Bernard J. The Conceptualization of Intergroup Relations, with Special Reference to Conflict. *Social Forces* 1951(3). [cyt. za:] J. Mucha, Konflikt społeczny. W: *Encyklopedia Socjologii*. Domański H i in. (red.). Warszawa: Oficyna Wydawnicza; 1999. s. 63-70
9. Mucha J. Konflikt społeczny. W: *Encyklopedia Socjologii*. Domański H i in. (red.). Warszawa: Oficyna Wydawnicza; 1999. s. 63-70.
10. Bugajska B. Godność w życiu ludzi starych. Wyzwania dla profesjonalnej opieki, w: *Pomoc i opieka w starości*. Kromolicka B, Bugajska B, Seredyńska K (red.). Szczecin: ZAPOL; 2007. s. 293-303.
11. Dahrendorf R. *Klasy i konflikt klasowy w społeczeństwie przemysłowym*. Babińska R (tłum.). Kraków: Zakład Wydawniczy NOMOS; 2008.
12. Dahrendorf R. Teoria konfliktu w społeczeństwie przemysłowym, w: *Elementy teorii socjologicznych. Materiały do dziejów współczesnej socjologii zachodniej*. Derczyński W, Jasińska-Kania A, Szacki J. Warszawa: PWN; 1975. s. 429-463.
13. Śliz A. Wielokulturowość: iluzje czy rzeczywistość? Socjologiczne studium przypadku na przykładzie Kongresu Polonii Kanadyjskiej. Opole: Uniwersytet Opolski; 2009.
14. Turner H. Struktura teorii socjologicznej. Woroniecka G i in. (tłum.). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN; 2008.
15. Stankiewicz WM. Konflikt jako zjawisko integrujące i dezintegrujące oblicze współczesnego świata. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie; 2008.
16. Coser LA. *Funkcje konfliktu społecznego*. Burdziej S (tłum.). Kraków: Zakład Wydawniczy NOMOS; 2009.
17. Szafranek A. Retired Elderly in a Care Institution-the Process of Adaptation to Life in a Social Care Home. *Studia Humanistyczne AGH* 2014;13/14: 199-213.
18. Mellibruda J. Istota przemocy jest sprawowanie kontroli. *Świat Problemów* 2005;2:4-7.
19. Isaakson U, Åström S, Hällgren Graneheim U. Violence in nursing homes: perception of female caregivers. *J Clin Nurs*. 2008;(17):1660-6.
20. Halicka M, Halicki J (red.). *Przemoc wobec ludzi starych*. Białystok: Temida2; 2010.
21. *Oblicza przemocy wobec starszych kobiet-raport z badań*. Praca Socjalna 2012;5.