

Gabi Čačinovič Vogrinčič

JEZIK SOCIALNEGA DELA

V zadnjem desetletju se dogajajo pomembne spremembe v znanosti in stroki socialnega dela, spremembe, ki se odražajo v spreminjanju jezika socialnega dela. Jezik se spreminja na najboljši možni način – tako, da nastaja jasno formulirana opora za socialnodelavsko ravnanje.

Prva pomembna sprememba je v tem, da se lahko opremo na jezik stroke v prevajanju iz teorije v prakso, od soustvarjenih rešitev v ravnanje, od strokovnjaka k uporabniku v dialogu, ki povezuje vsakokratni »lokalni« jeziki v dogovarjanje.

Jezik socialnega dela danes z novo gotovostjo omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in v individualnih projektih pomoči ali načrtih skrbi, da na novo definiramo udeleženos uporabnikov skupaj z njimi in da interdisciplinarno definiramo za kontekst socialnega dela.

Druga sprememba se kaže v nastajanju novega jezika. V izredno zanimivem članku s pomenljivim naslovom *Besede imajo moč: Spremenimo besede pomoči, da bi podprli sistem skrbi* Bass, Dosser in Powell (2001) predstavljajo svojevrstno izbiro »novih besed«, tako jim pravijo. Nove besede v razvijajočem se jeziku socialnega dela podpirajo paradigmatični premiki v praksi in nadomestijo ali dopolnijo tradicionalne koncepte. Govor o diagnozi, tretmanu, oceni, odločbi nadomestijo ali dopolnijo druge: odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči – pa delovni odnos, načrt skrbi ali edinstveni delovni načrt pomoči, timsko delo, skupnost, soseska, ekologija.

To so pozitivne besede, besede, ki opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo, da bi lahko strokovnjaki in uporabniki opustili negativne besede, ki omejujejo, izključujejo. Besede diagnoza, tretman, ocena (*assessment*), evalvacija, niso dovolj dobre, ker strokovnjaku dajo nalogo – in moč –, da določi, označi. Ne zajemajo sodelovanja, so-

ustvarjanja, procesa, ki vodi k odkritim in dogovorjenim dobrim izidom.

Koncept konstruktivnega socialnega dela, kot ga predstavljata Nigel Parton in Patrick O'Byrne (2000) v knjigi z naslovom *Konstruktivno socialno delo: K novi praksi*, podpira moje raziskovanje nosilnih konceptov v jeziku in praksi socialnega dela. Strinjam se z njihovo uporabo besede »konstruktivno« v dveh pomenih: kot konstrukcijo, gradnjo (*building*) novih zgodb, soustvarjanje rešitev in kot pozitivno akcijo, konstruktivno ravnanje, ki temelji na perspektivi moči.

ETIKA UDELEŽENOSTI IN PERSPEKTIVA MOČI

Spremembe v jeziku in pomen, ki ga imajo spremembe za teorijo in prakso socialnega dela, bolje razumemo, če sledimo O'Hanlonovi razlagi razvoja konceptov pomoči.

Pogosto navedeni O'Hanlonov citat odlično umesti tisto, kar hočem povedati o postmodernem v razvoj teorije in prakse socialnega dela.

Prvi val ... je temeljil na patologiji. Drugi val je bil usmerjen na problem in na reševanje problema. Tretji val se je usmeril v rešitve in iskanje rešitev. Četrti val prihaja, vendar nihče še nima imena zanj. (O'Hanlon 1993: 3.)

O'Hanlon sicer govori o psihoterapiji, vendar mislim, da gre v socialnem delu za isto zakonitost in bi lahko vsakokrat nadomestili besedo psihoterapija z besedo socialno delo, psihosocialna pomoč ali socialno svetovanje. Pri tem seveda nika kor ne enačim psihoterapije s socialnim delom, le isto zakonitost vidim v zgodovini psihosocialne pomoči v socialnem delu in v psihoterapiji.

Deset let pozneje in iz perspektive zbranega znanja na tem našem prvem kongresu mislim, da imamo ime za četrti val: definirajo ga usodne spremembe v odnosu med socialnim delavcem, socialno delavko in uporabniki, uporabnicami. Etika udeležnosti (*the ethics of participation*) Lynn Hoffman (1994) in perspektiva moči (*strength perspective*) Denisa Saleebeya (1997) sta temeljna koncepta, ki opredeljujeta »četrti val« in pomembno bogatita jezik socialnega dela.

Etika udeležnosti nas usmerja, da objektivnega opazovalca, socialnega delavca, nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se lahko nadaljuje. Konsens, razumevanje, določajo naslednji korak. Socialnodelavska delovna situacija se definira kot začetek razgovora o sedanjosti za prihodnost. Raziskuje se zgodba, soustvarja se nova. Uporabljene besede so sporazum, razumevanje, lokalni jezik, soustvarjanje realnosti, odkrivanje sveta drugega.

[K]ot nova osrednja vrednota socialne misli in akcije se pojavlja etika udeležnosti in ne več iskanje »vzroka« ali »resnice«. (Hoffman 1994: 23.)

V moji interpretaciji se pozornost docela usmeri na proces razgovora v vsakokratni sedanjosti, v soustvarjanje razgovora, v soustvarjanje interpretacij, v soustvarjanje razumevanja in v soustvarjanje rešitev. Gre za drugačno odgovornost, za odgovornost za soustvarjanje pomenov in za soustvarjanje sporazuma. Eksplorira se zgodba, soustvarja se nova. Uporabljene besede so sporazum, razumevanje, lokalni jezik, soustvarjanje realnosti, odkrivanje sveta drugega, dialoška produkcija nekega diskurza, soustvarjanje življenjske zgodbe.

Dogaja se proces ustvarjanja in konfrontiranja pomenov in omogočanje alternativnih pomenov, ki dobijo smisel in uporabnost. Potrebni so spoštljiva radovednost, odprtost in sodelovanje za ustvarjanje novih interpretacij, novih razumevanj, novih dogovorov.

Pomembna je sedanjost »tukaj in zdaj«, v njej se soustvarjajo zgodbe za prihodnost, odkrivajo in poimenujejo se možne spremembe.

Lynn Hoffman jasno opozori, da gre za to, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, od moči, ki mu jo daje posedovanje resnic in rešitev. Nadomešča ga subtilno skupno iskanje,

raziskovanje, sointerpretiranje. Strokovnjak mora zdaj zdržati negotovost iskanja in osebno udeležnost nekoga, ki je hkrati strokovnjak in soiskalec, sogovornik. Etiki socialnega dela je dodana etika udeležnosti v raziskovanju, ustvarjanju in interpretaciji zgodbe, ki nastaja.

Koncept etike udeležnosti je dober temelj za oblikovanje konsistentnega konteksta socialnega dela od brezpogojnega spoštovanja edinstvenosti človeka, ki soustvarja projekte pomoči, prek tkanja socialnih mrež do dela v skupnosti in politične akcije.

Drug pomemben paradigmatični premik v znanju za ravnanje v socialnem delu je koncept perspektive moči, kot ga za socialno delo definira Denis Saleebey (1997).

V Lüssijevem konceptu instrumentalne definicije problema je zajet produktiven deloven premik od definicije problema skupaj s stranko k definiciji deleža stranke k rešitvi. Premik k perspektivi moči nas usmeri, da v prispevku stranke spoštljivo iščemo njeno moč, njene vire.

Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč. (Saleebey 1997: 3.)

Ravnati iz perspektive moči je najprej zelo osebna odločitev socialnega delavca, socialne delavke, in omogoča sodelovanje v procesu, ki ga strokovnjak vodi v smeri moči. Fokus socialnega dela se premakne od problemov in rešitev zanje k novim možnostim v življenju. Ali, kot pravi D. Saleebey (*op. cit.*: 4):

Formula je preprosta: mobiliziraj moč (talente, znanja, sposobnosti, vire) klientov s ciljem, da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in stranke bodo imele boljše kvaliteto življenja, tako, ki bo v skladu z njihovimi koncepti kvalitete. Čeprav je recept enostaven, mu sledi trdo delo.

DELOVNI ODNOS IN ZNAJJE ZA RAVNANJE

Socialno delo je trdo delo v dobrem pomenu besede. Trdo delo je vzdrževanje konteksta socialnega dela v projektih pomoči in sodelovanja. V konceptu delovnega odnosa vidim eno od opor socialnodelavskemu ravnanju. Delovni odnos je definiran; dogovor, instrumentalna definicija problema in osebno vodenje zagotavljajo pogoje za odkrivanje in soustvarjanje nove zgodbe pomoči in sodelovanja, saj so jasna opora za strokovno ravnanje. Tako kot so edinstveni delovni projekti pomoči ali individualni projekti skrbi uporaben okvir za konkretno ravnanje.

Nove besede, ki jih uporabljajo Bass, Dosser in Powell, definirajo ravnanje v edinstvenem projektu skrbi: pridruževanje (*joining*), odkrivanje (*discovery*), spreminjanje (*change*), proslava (*celebration*), ločitev (*separation*) in reflektiranje (*reflection*). Koncepta etika udeležnosti in perspektiva moči sta »prevedena« v ravnanje, ki uresničuje paradigmo.

O'Hanlon (2002) govori o spoštljivem ravnanju z osebnimi izkušnjami uporabnika in o »odpiranju vrata v deželo možnega«, kar je mogoč način opisa delovnega odnosa.

Koncept delovnega odnosa postavlja uporabnika, udeleženega v problemu, v vlogo soustvarjalca pomoči, sodelovanja, rešitev. To je v učinkovitem socialnem delu pomembna, a tudi nova, posebna naloga. V stroki smo jo že ubesedili, je že poimenovana. Potrebujemo več vaje, več izkušenj v ravnanju s to novo odgovornostjo: da s socialnodelavskim znanjem ravnamo kot z znanjem za ravnanje – da ga podelimo z uporabniki, udeleženi v problemu.

Socialni delavec, socialna delavka, ki ni brez besed, ker ima znanje za ravnanje, zna dvojje: a) vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos, b) podeliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako omogočiti »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke.

V dialogu v delovnem odnosu je dovolj prostora, da podelimo na primer Lüssijeva načela systemskega socialnega dela, koncept individualne projektne skupine ali *empowerment*. Tako kot so zgoraj zapisani koraki v projektu pomoči – pridruževanje, odkrivanje, spreminjanje, proslavljanje, ločitev, reflektiranje – dober primer, da pokažem posebno kvaliteto jezika stroke, ki jo

potrebujemo, in uporabnost teh besed o soustvarjanju znanja za ravnanje na tej medosebni, lokalni ravni.

Jezik socialnega dela ima to posebnost, da mora ostati razumljiv, vsakdanji tudi v konceptih stroke, zato da bi ga mogli uporabljati uporabniki kot enakopravni sogovorniki v kontekstu socialnega dela, ki tako postajajo soodgovorni tudi za kontekst socialnega dela.

INTERDISCIPLINARNOST IN SOCIALNO DELO

Če smem še parafrazirati Saleebeya: trdo delo je tudi socialnodelavska definicija interdisciplinarnosti. V letu 2002 lahko z gotovostjo, ki temelji na razvoju znanosti in stroke socialnega dela, zapišem, da je nova in še neopravljena naloga socialnega dela redefinicija koncepta interdisciplinarnosti. V socialnem delu jo potrebujemo in zdi se mi, da smo tu naredili malo.

Ko sva se ob koncu šestdesetih let s kolegom Bernardom Strithom kot mlada profesorja na šoli za socialno delo začela učiti o socialnem delu, sva najprej našla podatke ali postavke o interdisciplinarnosti; drugače povedano, da mora socialni delavec, socialna delavka znati nekaj prava, psihologije, sociologije, ekonomije, pedagogike. Socialnemu delu je ostala metodika, definiranje tega, kako delati, kar se je zdelo manj pomembno in nevredno znanstvene obravnave. Pa še tu je bila ena od tez, da je socialno delo zgolj uporabna psihologija, da potrebujemo zgolj priredbo kliničnopsiholoških znanj.

V tem okviru ni časa za zgodovinski pregled zanimivega razvoja znanosti, stroke in študijskega programa, vendar je danes jasno, da potrebujemo in odprte prostore za razgovore o sodelovanju in redefiniranje sodelovanja.

Od drugih strok potrebujemo specifična znanja za specifične potrebe pomoči in spreminjanja. Osrednje vprašanje je, *kako* bomo uporabili prispevek druge stroke – mi, kolegi, strokovnjaki in uporabniki. Interdisciplinarnost pri delu je interdisciplinarnost etike udeležnosti: v razgovoru o soustvarjanju rešitev se vsakokrat znova začne proces razumevanja prispevka druge stroke, da bi v odprtem prostoru za razgovor postavili sestavljenko ter odkrili koristno in uporabno.

»Četrti val« omogoča nov jezik tudi za opis povezanosti socialnega dela z mnogimi strokami,

ki prispevajo k učinkovitosti pomoči. Zdaj že vemo: v središču je vprašanje, kako skupaj definiramo vsakokratni prispevek, potem ko tudi kolegi iz drugih strok raziščejo svoje mesto v kontekstu socialnega dela in redefiniirajo znanje za ravnanje, ki ga lahko podelijo z uporabnikom.

IN ZA KONEC ŠE ENKRAT: JEZIK SOCIALNEGA DELA

Danes imamo v znanosti in stroki socialnega dela jezik, na katerega se lahko opremo, saj tako ubesedi paradigatske spremembe, da se lahko opremo nanje kot na znanje za ravnanje:

- odnose med socialnim delavcem/delavko in uporabnico/uporabnikom definira kot soodkrivanje in soustvarjanje dobrih izidov;
- edinstveni delovni projekt pomoči ali načrt skrbi temelji na raziskanih alternativah in dogovorjenih korakih;
- omogoči soustvarjanje interdisciplinarnosti, ki jo potrebujemo.

Socialnega dela v procesih pomoči in sodelovanja ni, če ga v odnosu ne ustvarimo.

Ena najlepših prispevkov, ki govori o tem, kako spoštljivo ravnati z drugim, kako dodati pogled skozi okno drugega, sem vzela od znanega psihoterapevta I. D. Yaloma, da bi tudi z njo obogatila jezik socialnega dela. Govori o očetu in hčeri, ki

sta se odpravila skupaj na dolgo pot z avtom. Vozil je oče. Za hčerko je bila pot pomembna, ker hotela govoriti z očetom o njunih nespornostih, konfliktnih, da bi pojasnila, našla rešitev, boljše razumevanje. Medtem ko se je pripravljala, da začne pogovor, je gledala skozi svoje okno lepo, bleščečo sončno pokrajino in se veselila te lepote. Ravno ko je hotela začeti pogovor, je oče pretrgal tišino in z ostrim, jeznim, glasom napadel vse tiste, ki puščajo ob cesti smetišče, ki kvarijo in uničujejo. Očetove besede so ustavile in prizadele dekletko. Tako zelo so bile v neskladju s podobo, ki jo je videla, da jih je lahko razumela le kot dokaz, da sta si tako zelo drugačna, da pogovor nima smisla, da sta si tako daleč, da tega ni mogoče spremeniti. Potovanje sta končala molče. Leto pozneje je po isti poti sama peljala avto. Ob poti je skozi svoje okno zagledala smetišče, umazanijo, uničene travnike, polne odpadkov. Šele zdaj je razumela, da je bila očetova slika prav tako resnična kot njena: oče je gledal skozi svoje okno in opisal svoj pogled.

Socialno delo je vabilo na pogled skozi okno drugega. Želim nam, da bi v odprtih prostorih za razgovor vedno znova znali pogledati skozi lastno okno in dodati pogled skozi okno drugega, da bi ostala oba pogleda – in možnost za socialno delo.

Zato je tako zelo pomembno, da uporabljamo, varujemo in utrjujemo jezik socialnega dela. Tudi zato, da ga lahko spreminjamo.

LITERATURA

- R. ADAMS, L. DOMINELLI, M. PAYNE (ur.) (1998), *Social Work, Themes, Issues and Critical Debates*. London: McMillan Press.
- H. ANDERSON, H. GOOLISHIAN (1994), *The Client is the Expert*. V: K. J. GERGEN, S. MCNAMEE (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- L. L. BASS, D. A. DOSSER, J. Y. POWELL (2001), *Words Can Be Powerful: Changing the Words of Helping to Enhance Systems of Care*. *Journal of Family Social Work*, 5, 3: 35–48.
- R. BLUNDO, R. R. GREENE, P. GALLANT (1994), *A Constructionist Approach with Diverse Populations*. V: R. R. GREENE (ur.), *Human Behavior Theory: A Diversity Framework*. New York: Aldine de Gruyter.
- L. HOFFMAN (1994) *A Reflexive Stance for Family Therapy*. V: K. J. GERGEN, S. MCNAMEE (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- C. FRANKLIN, C. JORDAN (1999), *Family Practice: Brief Systemic Methods for Social Work*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- P. LÜSSI (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern, Stuttgart: Haupt.
- N. PARTON, P. O'BYRNE (2000), *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. London: McMillan Press, St. Martins Press.
- D. SALEEBY (1992), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York, London: Longman.
- I. D. YALOM (2002), *The Gift of Therapy*. New York: Harper Collins Publishers.

... in socialnem delu. ...

... in socialnem delu. ...

... in socialnem delu. ...

... in socialnem delu. ...

