

sociaino delo

S

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani

letnik 49 – avgust 2010 – št. 4

SOCIALNO DELO
LETNIK 49
AVGUST 2010
ŠTEVILKA 4

ISSN 0352-7956
UDK 304+36



2010 • 4

- CLANKI**
- Tamara Piki — VPLIV DRUZINSKEGA OKOLJA NA REVŠČINO IN SOCIALNO IZKLUČENOST OTROK — 201
- Tamara Rape Žiberna — ZADOVOLJSTVO Z DELOM V JAVNEM ZAVODU — 217
- Jana Mali, Lidija Ovčar — ŽIVLJENJSKI SVET STAREJŠEGA KMEČKEGA PREBIVALSTVA — 229

TEMATSKI BLOK: UPORABNIKU PRILAGOJENO SPORAZUMEVANJE

- ČLANEK**
- Gabi Čačinovič Vogrinčič — SOUSTVARJANJE POMOČI V JEZIKU SOCIALNEGA DELA — 239

- ESEJI**
- Simona Gerenčer Pegan — SPORAZUMEVANJE Z OSEBO Z GLUHOSLEPOTO — 247
- Metka Knez — SPORAZUMEVANJE IN PRIDOBIVANJE INFORMACIJ PRI IZKUŠNJI GLUHOSLEPOTE — 257
- Beata Akerman — POGOVARJANJE Z OSEBO, KI JECLJA — 261

- POROČILO IZ PRAKSE**
- Brigita Kuder — OBLIKOVANJE PRILAGOJENEGA SPORAZUMEVANJA Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU — 267

- POVZETKI**
- SLOVENSKI — 271
- ANGLEŠKI — 273

Izdajatelj
Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
Vse pravice pridržane

Urednik
Bogdan Lešnik

Uredniški odbor
Lena Dominelli, Srečo Dragoš
Tamara Rape Žiberna
Mojca Urek, Darja Zaviršek

Pomočnik uredništva
Borut Petrovič Jesenovec

In memoriam
Jo Campling

Uredniški svet
Viktorija Bevc, Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva, Vito Flaker, Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič, Anica Kos, Blaž Mesec
Marija Ovsenik, Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek, Tanja Rener, Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač, Marjan Vončina

Naslov
Topniška 31, 1000 Ljubljana
tel. (01) 2809260, faks 2809270
socialno.delo@fsd.uni-lj.si
www.fsd.uni-lj.si/sd

Subvencije
Javna agencija za knjigo Republike Slovenije

Tisk
Mond Grafika, Brezovica pri Ljubljani

Naročnina (cena letnika)
za pravne osebe € 75,00
za fizične osebe € 36,22 (študentje € 31,69)

Oblikovanje
Jaka Modic

Vključenost v podatkovne baze
International Bibliography of the Social Sciences
Linguistics & Language Behavior Abstracts
Mental Health Abstracts
Social Planning/Policy & Development Abstracts
Sociological Abstracts
Studies on Women Abstracts

Časopis izhaja dvomesečno, začenši s februarjem.

Navodila, kako pripraviti in predložiti prispevek
za objavo, in s tem povezane informacije so na
spletnih straneh časopisa
(www.fsd.uni-lj.si/sd – Pisanje za SD).

Publisher
University of Ljubljana Faculty of Social Work
All rights reserved

Editor
Bogdan Lešnik

Editorial Board
Lena Dominelli, Srečo Dragoš
Tamara Rape Žiberna
Mojca Urek, Darja Zaviršek

Assistant Editor
Borut Petrovič Jesenovec

In memoriam
Jo Campling

Advisory Board
Viktorija Bevc, Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva, Vito Flaker, Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič, Anica Kos, Blaž Mesec
Marija Ovsenik, Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek, Tanja Rener, Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač, Marjan Vončina

Address
Topniška 31, 1000 Ljubljana, Slovenia
phone (+386 1) 2809260, fax 2809270
socialno.delo@fsd.uni-lj.si
www.fsd.uni-lj.si/sd/eng

Subventions
Slovenian Book Agency

The Journal is issued bimonthly.

Instructions and information to foreign authors
may be found on the Journal's web pages
(www.fsd.uni-lj.si/sd/eng – To authors).

SOCIALNO DELO, Vol. 49, Issue 4
(August 2010)

SELECTED CONTENTS

- 201 Tamara Piki – Effects of family environment
on poverty and social exclusion of children
- 217 Tamara Rape Žiberna – Job satisfaction
in a public institution
- 229 Jana Mali, Lidija Ovčar – Lessons from life
stories of older rural population
- 239 Gabi Čačinovič Vogrinčič – The language of
collaborative social work
- 273 English Abstracts

Tamara Piki

VPLIV DRUŽINSKEGA OKOLJA NA REVŠČINO IN SOCIALNO IZKLJUČENOST OTROK

UVOD

Konvencija o otrokovih pravicah zagotavlja, da imajo vsi otroci, ne glede na to, ali živijo v revnih ali bogatih državah, pravico do učenja, igre, zdravja in razvoja. Čeprav je od sprejetja konvencije preteklo že veliko let, otrokove pravice še zdaleč niso dosežene (Minujin *et al.* 2006: 481). Po podatkih Svetovne banke (2009) namreč v državah v razvoju še vedno deset milijonov otrok ne dočeka petega rojstnega dne. Revščina otrok pa je prav gotovo aktualna tema tudi v našem prostoru, saj v Evropi kar vsak peti otrok živi pod pragom tveganja revščine (Evropska komisija 2008: 13).

Leta 2006 je zato Evropski svet pozval države članice, naj znižajo revščino otrok in omogočijo vsem otrokom enake možnosti, ne glede na njihov družbeni položaj. Evropske države in Evropska komisija so se na izziv Evropskega sveta odzvale z državnimi poročili o strategijah za socialno zaščito in socialno vključenost (2006–2008), prav tako je večina držav članic kot prednostno nalogo prepoznala potrebo po pristopu, ki bi preprečil ter zmanjšal revščino in socialno izključenost otrok, poleg tega pa so Evropska komisija in države članice revščino in socialno izključenost otrok predstavile kot poglavitno temo za leto 2007, saj je preprečevanje revščine in socialne izključenosti otrok ključno za močnejšo družbeno kohezijo in trajnostni razvoj. Treba je vlagati v razvoj otrok, saj revščina ne zaznamuje otrok le trenutno, ampak tudi njihovo prihodnost, saj vpliva na razvoj kapitala znanja, kulturnega, socialnega in zdravstvenega kapitala (Atkinson *et al.* 2005: 23).

Tudi Slovenija je sprožila politične dejavnosti in uvedla ukrepe za zmanjšanje revščine

otrok. Razpolagamo s številnimi, tudi mednarodno primerljivimi kazalniki revščine (Laekenski kazalniki¹), vendar so to večinoma kazalci materialnega položaja ljudi in niso dovolj za prepoznavanje in učinkovito reševanje revščine in socialne izključenosti. Ne vemo namreč, kako se revščina in socialna izključenost kažeta na vseh ključnih življenjskih področjih (zdravje, stanovanjski standard, izobraževanje itd.).

V slovenščini je malo strokovne literature, ki obravnava revščino otrok, vendar je zanimanje za to tematiko vse večje. V Sloveniji je edino vladno telo, ki se ukvarja s problematiko revščine otrok, Otroška opazovalnica na oddelku Inštituta za socialno varstvo. Pri Zvezi prijateljev mladine pa so na primer opravili anketo, ki revščine otrok ni obravnavala po ozkih merilih statistike, ampak po pokazateljih dobrin, ki jih starši ne morejo več kupovati svojim otrokom (*Žurnal* 2009).

EMPIRIČNI OKVIR

Podatki in metodologija

Članek obravnava stopnjo tveganja revščine otrok, predvsem vpliv družinskega okolja na revščino otrok. Preglednica 1 prikazuje Unicefovo klasifikacijo indeksa materialne plati revščine otrok.

¹ Seznam kazalnikov socialne povezanosti, sprejet decembra 2001 na Evropskem svetu v Laekenu, obsega 18 kazalnikov. Ti zajemajo več področij: dohodek, trg dela, izobrazbo. Kazalniki so izračunani po enotni metodologiji Eurostata in objavljeni v podatkovni zbirki New Cronos (Statistični urad Republike Slovenije 2005 a).

Preglednica 1: Indeks materialne plati revščine.

Komponente	Indikatorji
relativna dohodkovna revščina	delež otrok, ki živi pod 60 % mediane ekvivalentnega razpoložljivega dohodka vseh gospodinjstev
brezposelna gospodinjstva	delež otrok, ki živi v gospodinjstvih, v katerih nobeden od odraslih ni zaposlen
prikrajšanost	delež otrok, ki živi v družinah z nizkim življenjskim standardom

Vir: Unicef (2007: 4).

Poleg spremenljivk, podanih v preglednici 1, se članek ukvarja tudi z indikatorjem izobrazbe, saj je znanje ključno pri definiranju posameznikovih sposobnosti in priložnosti za vključitev v družbo.

Vir za izračun stopnje tveganja revščine so podatki iz raziskave Raziskovanja o dohodkih in življenjskih pogojih (SILC). To raziskovanje je za države članice EU enoten vir podatkov za izračun kazalnika dohodka in revščine, ki temelji na uredbah Evropske komisije. V Sloveniji smo ga začeli izvajati leta 2005. Vir za izračun omenjenih kazalnikov pred uvedbo SILC so bili podatki iz raziskave Anketa o porabi gospodinjstev (APG) (Statistični urad Republike Slovenije 2008 a).

V članku je revščina otrok definirana na podlagi definicije Evropske unije o stopnji tveganja revščine (Statistični urad Republike Slovenije 2005 a):

- Prag tveganja revščine je opredeljen s 60 odstotki mediane ekvivalentnega razpoložljivega dohodka vseh gospodinjstev ob upoštevanju OECD-jeve prilagojene ekvivalenčne lestvice, ki zajema ekonomijo obsega v gospodinjstvih, saj vsi člani gospodinjstva nimajo enakih potreb (lestvica daje prvemu članu utež 1, drugim članom, starim 14 let in več, utež 0,5, otrokom, mlajšim od 14 let, pa utež 0,3).
- Dohodek gospodinjstva je izračunan po definiciji denarnega dohodka, to je brez dohodka v naravi. V denarni dohodek je vključena boniteta uporabe službenega avtomobila v zasebne namene, niso pa upoštevane lastna proizvodnja in druge nederarne oblike dohodka.
- K otrokom se prištevajo mlajši od 17 let.

Treba je omeniti, da v članku enota analize ni otrok, ampak družine z nižjimi dohodki, saj je podatke, ki bi se neposredno nanašali na revščino otrok, težko dobiti oziroma sploh

ne obstajajo. Dohodek družine namreč ne prikazuje dejanskega stanja revščine otrok oziroma nam ne daje pravega vpogleda v to, s kakšnimi težavami se otroci, ki živijo pod pragom tveganja revščine, v resnici spopadajo. Na tem mestu je zato treba opozoriti, da so Eurostatovi kazalniki sicer dobrodošel vir podatkov, ampak še zdaleč ne popoln. Treba bi bilo vzpostaviti bazo podatkov, ki bi bili še posebej relevantni za otroke.

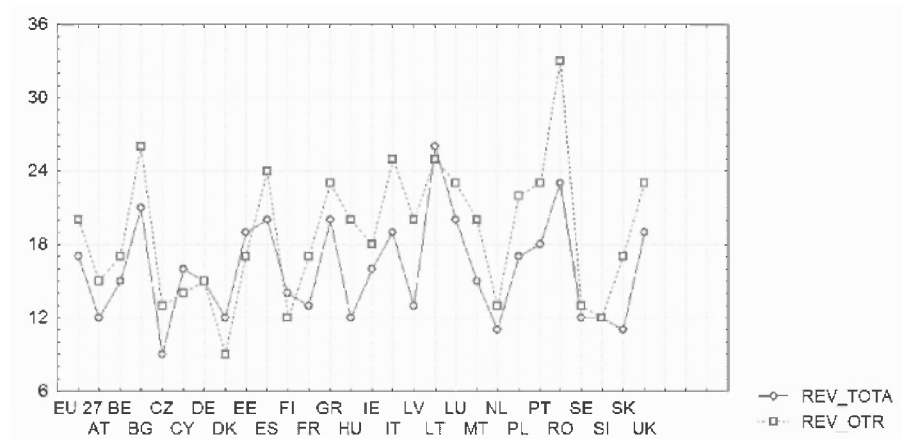
REZULTATI

Relativna dohodkovna revščina

Zadnji razpoložljivi podatki kažejo (graf 1), da je leta 2008 stopnja tveganja revščine (brez dohodka v naravi) otrok, starih do 17 let, v Sloveniji znašala 11,6 %. Pri polovici držav EU-27 je stopnja tveganja revščine otrok leta 2008 presegala 20 %, v Romuniji znaša kar 33 %. Slovenija se s tako majhnim deležem otrok, ki živijo pod pragom tveganja revščine, uvršča v skupino šestih držav EU (Danska, Finska, Nemčija, Estonija, Ciper), ki imajo stopnjo tveganja revščine otrok pod evropskim povprečjem in hkrati enako ali pa manjšo stopnjo tveganja revščine celotne populacije.

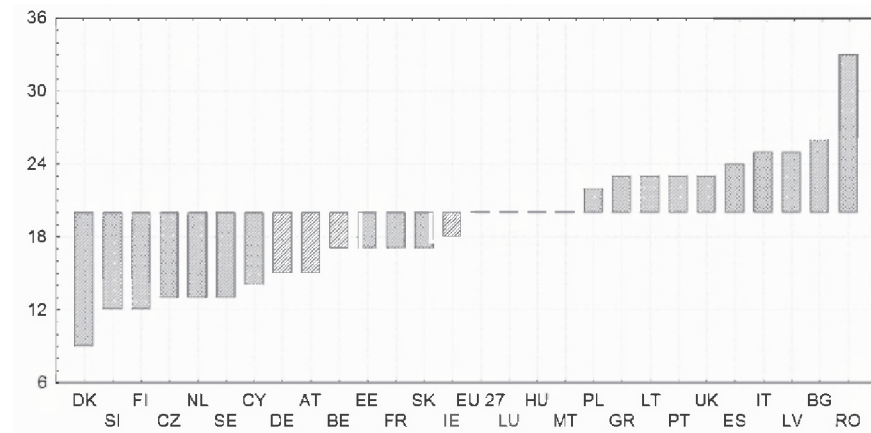
Tudi pri opazovanju trenda gibanja revščine otrok se Slovenija lahko pohvali s spodbudnimi podatki. Graf 3 kaže na upadanje stopnje tveganja revščine otrok. To je redkost v evropskem prostoru – stopnja tveganja revščine otrok je bila najvišja leta 1997, najnižja pa leta 2004, ko se je spustila pod mejo 9 %. V enako kategorijo držav sodita le še Avstrija in Združeno kraljestvo (Evropska komisija 2008: 17). Pri Združenem kraljestvu gre razloge za zmanjševanje stopnje tveganja revščine otrok pripisati ambicioznemu načrtu vlade, da bo

Graf 1: Primerjava stopnje tveganja revščine otrok in stopnje tveganja revščine celotne populacije, EU-27.

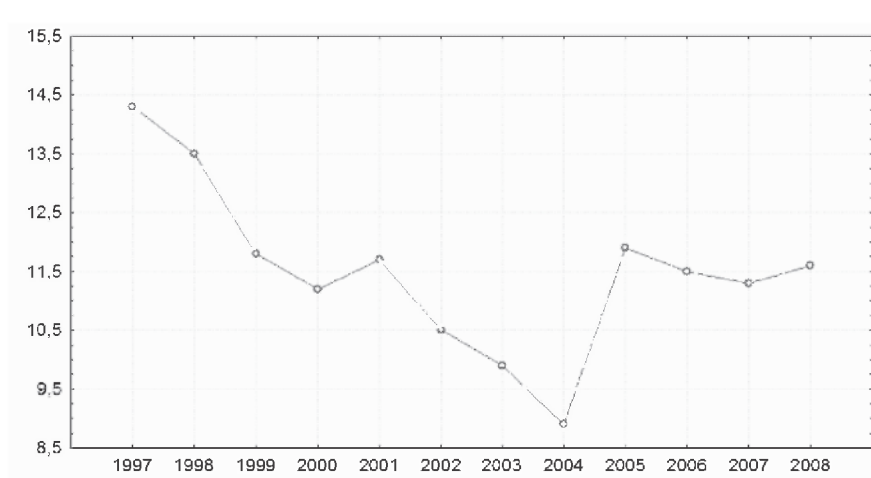


Vir: Eurostat (2008 a).

Graf 2: Podpovprečna oziroma nadpovprečna stopnja tveganja revščine otrok, EU-27.

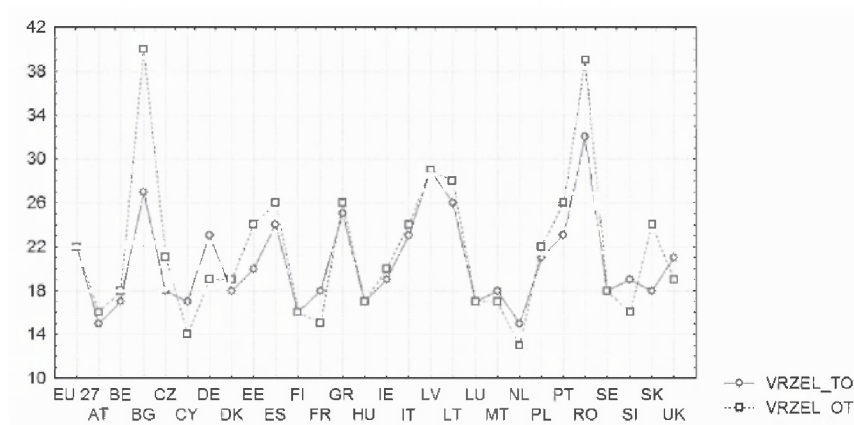
Vir: Eurostat (*ibid.*).

Graf 3: Trend gibanja stopnje tveganja revščine otrok, Slovenija (1997–2008).



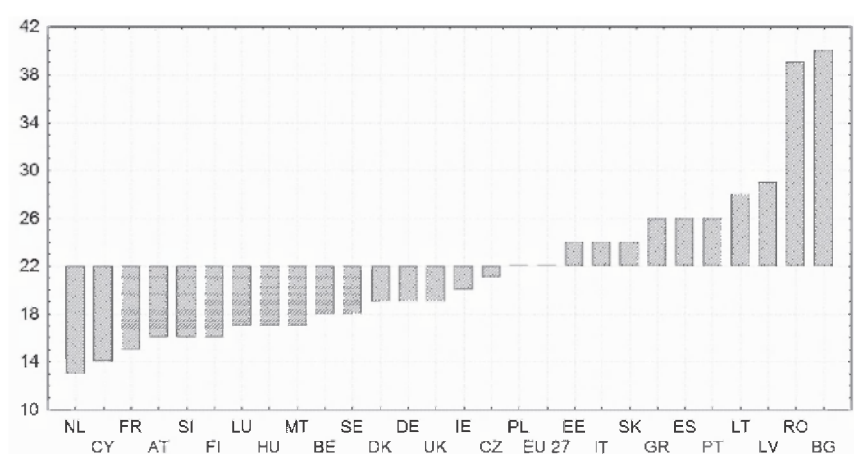
Viri: Statistični urad Republike Slovenije (2005 b, 2007 a), Eurostat (2008 a).

Graf 4: Primerjava vrzeli revščine otrok in vrzeli revščine celotne populacije.



Vir: Eurostat (2008 b).

Graf 5: Podpovprečna oziroma nadpovprečna vrzel revščine otrok, EU-27.

Vir: Eurostat (*ibid.*).

do leta 2010 zmanjšala revščino otrok za 50 % glede na leto 1999 (Eurochild 2007: 10).

V Sloveniji se je v opazovanem obdobju stopnja tveganja revščine otrok zmanjševala predvsem zaradi zakonskih sprememb²,

sprejetih leta 1999. Takrat so se otroški dodatki v povprečju povečali kar za 38 %. Med letoma 2002 in 2006 pa se je višina otroških dodatkov zmanjšala (Črnak Meglič, Boškič 2008: 9).

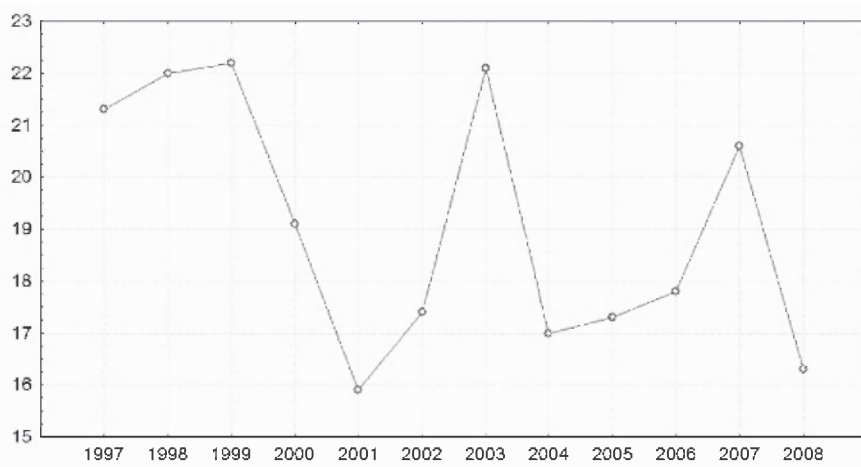
Pri preučevanju revščine je treba poudariti tudi vrzel revščine³. Pove, kako globoka je

² Do otroškega dodatka so bili upravičeni otroci, če dohodek na družinskega člana ni presegal 43 % (to je veljalo od 1. 1. do 30. 4. 1994) oziroma 50 % povprečne plače v Sloveniji (to je veljalo od 1. 5. 1994 do 1. 5. 1999). Od 1. 5. 1999 je bila višina otroškega dodatka odvisna od dohodka na družinskega člana. Za to je bilo predvidenih osem dohodkovnih razredov. Višina otroškega dodatka je bila določena v nominalnih zneskih in ti so se dvakrat na leto usklajevali z rastjo cen življenjskih potrebščin. S 1. 1. 2000 je začel veljati nov zakon o starševskem varstvu in družinskih

prejemkih, ki pa se od prejšnjega zakona občutno ne razlikuje, edina novost je, da se zdaj višina otroškega dodatka z indeksom rasti cen življenjskih potrebščin usklajuje enkrat na leto (Statistični urad Republike Slovenije 2007 b).

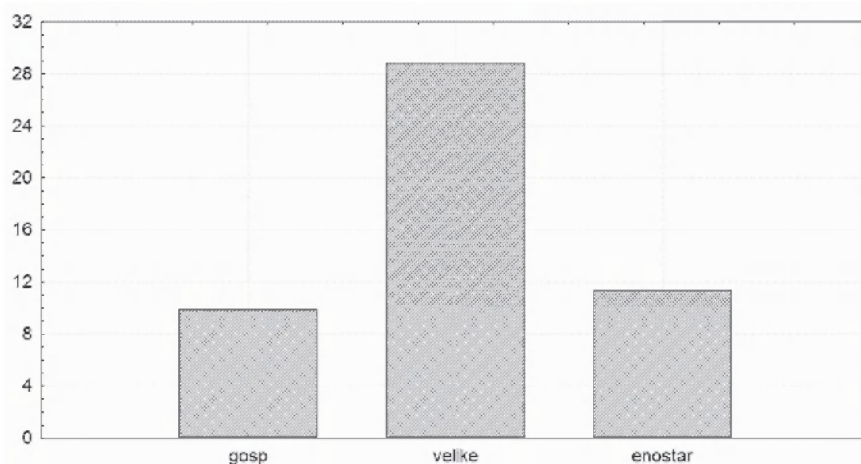
³ Vrzel revščine je kazalec, ki meri razliko med mediano dohodka ljudi, ki živijo pod pragom revščine, in vrednostjo praga revščine. Izražen je v odstotkih (Statistični urad Republike Slovenije 2005 a).

Graf 6: Trend gibanja vrzeli revščine otrok, Slovenija (1997–2008).



Viri: Statistični urad Republike Slovenije (2005 b, 2007 a, 2008 b).

Graf 7: Stopnja tveganja revščine glede na vrsto gospodinjstva, Slovenija.



Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2008 c).

revščina. Podatki za Slovenijo za leto 2008 kažejo, da je bila vrzel revščine otrok (brez dohodka v naravi) v starosti do 17 let 16,3 %, vrzel revščine celotne populacije pa je bila 19,3 %. S temi podatki se Slovenija uvršča v skupino držav, za katere je značilna podpovprečna vrzel revščine otrok (najvišjo vrzel revščine otrok je imela Bolgarija: 40 %, najnižjo pa Nizozemska: 13%).

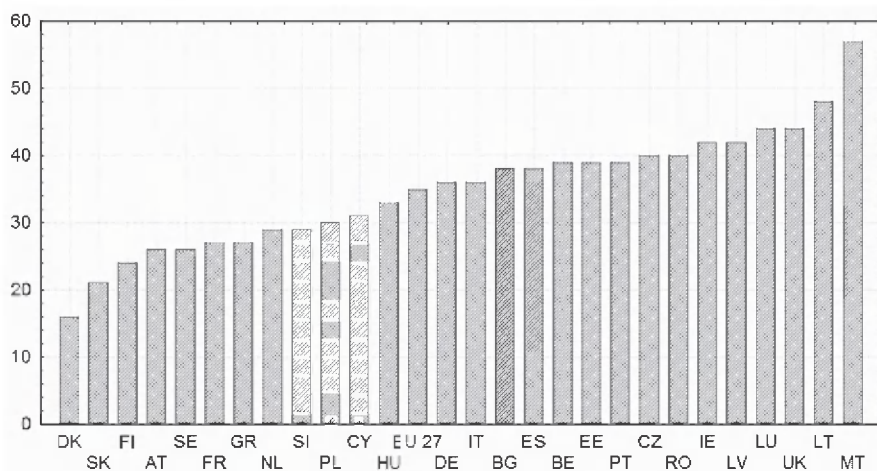
Vrzel revščine otrok je bila najvišja v obdobju od leta 1997 do 1999 in leta 2003. Podatki za gibanje vrzeli revščine otrok še vse do leta 2007 niso bili preveč spodbudni, za leto 2008 pa lahko opazimo občutno izboljšanje pri tem kazalniku.

Stopnja tveganja revščine otrok glede na vrsto gospodinjstva

Velikost in struktura družine je eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki vplivajo na socialno ekonomski položaj otrok.

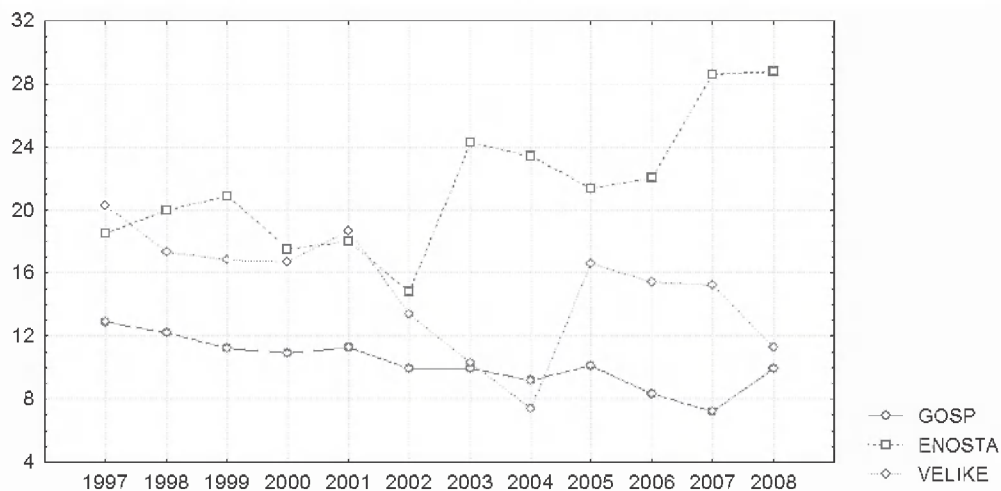
Štiričlanska družina z dvema odraslima in dvema otrokoma je morala imeti leta 2008 vsaj 1144 evrov skupnega dohodka na mesec, da je bila nad pragom revščine (Statistični urad Republike Slovenije 2008 d). Velike družine so bile v primerjavi z gospodinjstvi z vzdrževanimi otroki na slabšem, z 1,4 % višjo stopnjo tveganja revščine. Tudi v drugih evropskih državah življenje v velikih družinah

Graf 8: Stopnja tveganja revščine za enostarševska gospodinjstva, EU-27.



Vir: Eurostat (2008 c).

Graf 9: Trend gibanja tveganja revščine glede na vrsto gospodinjstva z otroki, Slovenija (1997–2008).



Viri: Statistični urad Republike Slovenije (2005 b, 2007 a, 2008 e).

pomembno vpliva na stopnjo tveganja revščine otrok, izjema so le Švedska, Nemčija in Finska.

Enostarševska gospodinjstva so v najslabšem položaju, saj je stopnja tveganja revščine kar za 18,9 % višja od stopnje tveganja revščine vseh družin z otroki. V Sloveniji v enostarševskih družinah živi 7 % otrok, v državah EU pa je delež še nekoliko večji (13 %) (Črnak Meglič, Boškič 2008: 12–13). V drugih evropskih državah je tudi stopnja tveganja revščine otrok v enostarševskih družinah v povprečju višja kot v Sloveniji. Z 29 % se Slovenija uvršča na osmo mesto držav z najnižjo stopnjo tveganja

revščine enostarševskih družin. Kar osem držav ima stopnjo tveganja revščine enostarševskih družin enako oziroma višjo od 40 %. V tej skupini držav s 57 % izstopa Malta.

Pregled podatkov o trendih stopenj gibanja revščine različnih vrst gospodinjstev z otroki kaže, da so se stopnje tveganja revščine v obdobju 1997–2004 zmanjševale pri vseh vrstah gospodinjstev, izjema so le enostarševske družine. Pri velikih družinah se je stopnja revščine od leta 1997 do leta 2004 znižala za skoraj tretjino. K temu je pripomoglo progresivno povečanje otroških dodatkov glede na red

rojstva in socialne transferje, ki so namenjeni le velikim družinam. Vendar se je kljub temu stopnja tveganja revščine velikih družin leta 2005 povišala za več kot polovico glede na prejšnje leto. Še vedno pa je stopnja tveganja revščine za omenjeno vrsto družine danes nižja kot leta 1997. Enako velja tudi za gospodinjstva z vzdrževanimi otroki, ne moremo pa tega trditi za enostarševske družine, saj so danes na slabšem položaju kot pred desetimi leti.

Zakaj so v najbolj občutljivem položaju prav enostarševske družine? Država jim pomaga z 10-odstotnim povišanim otroškim dodatkom in s 30 % višjo denarno socialno pomočjo, vendar očitno to ne zadostuje (Zakon o socialnem varstvu 2007). Poglavitni razlog za to, da se starši samohranilci srečujejo z najvišjo stopnjo tveganja revščine, je predvsem ta, da razpolagajo le z enim dohodkom. Glede na to, da gre v 85 % primerov za matere samohranilke, je tveganje socialne izključenosti povezano tudi s spolom (EESO 2006: 1). Prav tako je pomembna tudi starost staršev. V EU je bila povprečna stopnja tveganja revščine otrok s starši, mlajšimi od 30 let, leta 2005 26 %. Če gre za roditelja samohranilca, pa je tveganje še toliko večje (delež otrok z mladimi samskimi materami je najvišji v Združenem kraljestvu in na Irskem). To je še posebej problematično, saj je brezposelnost

največja prav med mladimi (Evropska komisija 2008: 25). Velik del tveganja je tako odvisen tudi od zaposlenosti, saj je samo 50 odstotkov samskih žensk z otroki zaposlenih, v primerjavi z 68 odstotki poročenih žensk. V nasprotju s povečano zaposlenostjo mater se delež zaposlenih mater samohranilk skoraj ni spremenil (EESO 2006: 3).

Pri analiziranju socialne izključenosti enostarševskih družin ne smemo zanemariti, da različne poti, ki pripeljejo do enostarševske oblike družine, tudi različno vplivajo na družbenoekonomske prikrajšanosti takih družin. Ločimo štiri oblike enostarševskih družin: razvezane matere, ovdovele matere, samske matere in samske očete (Evropska komisija 2007: 12).

V izbranih evropskih državah je med enostarševskimi družinami največ ločenih žensk, sledijo jim samske matere in v nekoliko manjšem obsegu še ovdovele matere in samski očete. Enako velja tudi za Slovenijo.

Stanovanjske razmere enostarševskih družin

Med ranljive skupine, ki se spopadajo s stanovanjskimi težavami, sodijo poleg družin z nizkimi dohodki in družin, ki imajo veliko

Preglednica 2: Primerjava stanovanjskih razmer enostarševskih družin z otroki z drugimi gospodinjstvi z otroki, Slovenija, 2008 (v %).

	Enostarševsko gospodinjstvo z vsaj enim vzdrževanim otrokom	Druga gospodinjstva z vzdrževanimi otroki
Stanovanjske razmere		
slabo stanje stanovanja	30	33
primerno ogrevanje	93	94
premalo svetlobe	12	11
težave s hrupom	23	18
onesnaženost okolja	20	20
prisotnost kriminala	13	6
Breme stanovanjskih stroškov		
veliko breme	47	38
srednje veliko breme	46	54
niso breme	7	8
Kako gosp. preživijo s svojimi prihodki		
težko	39	28
z manjšimi težavami	53	64
lahko	7	8

Viri: Statistični urad Republike Slovenije (2008 f, 2008 g, 2008 h).

otrok, tudi enostarševske družine. Posledice stanovanjske ranljivosti so povezane tako s psihološkimi in socialnimi problemi kot tudi z zdravstvenimi in zaposlitvenimi (Črnak Meglič 2006: 202). Pri enostarševskih gospodinjstvih so problematični predvsem težave s hrupom in kriminal. Tudi glede vprašanj, kako gospodinjstva preživijo s svojimi prihodki in v kakšno breme so jim stanovanjski stroški, lahko opazimo, da enostarševska gospodinjstva poročajo o večjih bremenih v primerjavi z drugimi gospodinjstvi z vzdrževanimi otroki.

Možnost staršev samohranilcev, da samostojno preživljajo družino, je tako precej odvisna od dostopa do trga delovne sile (s tem je povezan dohodek družine), od cenovno dostopnih stanovanj, od socialnih transferjev in drugih storitvenih dejavnosti, predvsem pa od cenovno dosegljivega varstva otrok (Evropska komisija 2008: 24).

Vpliv položaja staršev na trgu dela na revščino in socialno izključenost otrok

Položaj staršev na trgu dela je najpomembnejši dejavnik, ki vpliva na življenjske razmere otrok, saj so prihodki od dela pglavitni vir prihodkov revnih družin (55,3 %). Vendar pa socialni transferji občutno pripomorejo k izboljšanju položaja revnih družin. Največjo vlogo pri tem imajo družinski prejemki (17,6 %).

Preglednica 3: Vir prihodkov revnih družin.

	Država	
	EU 25	Slovenija
Prihodek od dela	54,9	55,3
Nadomestilo za brezposelnost	6,9	0,9
Prejemki za izobraževanje	0,6	3,4
Družinski prejemki	15,8	17,6
DSP	6,3	10
Subvencije stanarin	5,3	0,1
Transferji med gospodinjstvi	2,1	1,3
Kapitalski dohodki	0,9	0,3
Pokojnine	3,2	3,6
Boleznine	3,3	7
Dohodek otrok	0,7	0,5

Vir: Črnak Meglič, Boškic (2008: 16).

Preglednica 4: Vpliv vseh transferjev na stopnjo tveganja revščine otrok, EU-27.

	stopnja tveganja revščine otrok pred soc. transferji (pokojnine so izključene)	stopnja tveganja revščine otrok	vpliv vseh transferjev
Eu 27	33	20	39
Be	32	17	47
Bg	31	26	16
Cz	30	13	57
Dk	22	9	59
De	31	15	52
Ee	26	17	35
le	40	18	55
Gr	26	23	12
Es	29	24	17
Fr	34	17	50
It	32	25	22
Cy	20	14	30
Lv	32	25	22
Lt	32	23	28
Lu	34	20	41
Hu	47	20	57
Mt	32	20	38
Nl	23	13	43
At	36	15	58
Pl	33	22	33
Pt	30	23	23
Ro	43	33	23
Si	23	12	48
Sk	27	17	37
Fi	30	12	60
Se	34	13	62
Uk	39	23	41

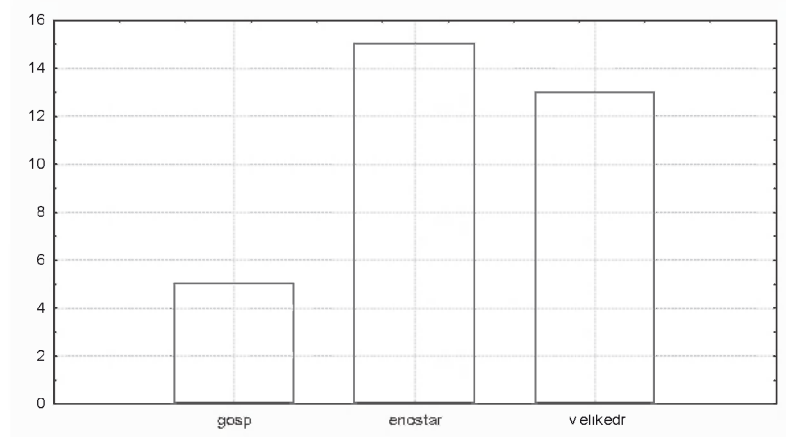
Vir: Eurostat (2008 d).

V skandinavskih državah, Franciji in Avstriji različne oblike socialnih transferjev še precej bolj kot v Sloveniji dopolnjujejo dohodek revnih družin. Zelo malo pa si lahko od pomoči države obetajo Grki (preglednica 4).

Nova oblika revščine

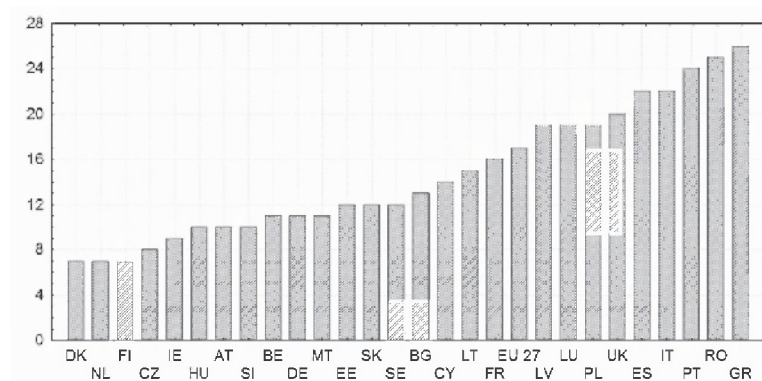
Brezposelnost staršev, zlasti obeh, zelo vpliva na položaj otrok v revnih družinah. V Sloveniji je delež otrok, ki živijo v družinah, v katerih ni zaposlen noben član gospodinjstva (3 %), nižji od povprečja v EU-25 (4 %)

Graf 10: Stopnja tveganja revščine glede na vrsto gospodinjstva po zaposlenosti za polni delovni čas, Slovenija.



Vir: Evropska komisija (2008).

Graf 11: Stopnja tveganja revščine glede na delovno intenzivnost gospodinjstva (med 0,5 in 1), EU-27.



Vir: Eurostat (2008 e).

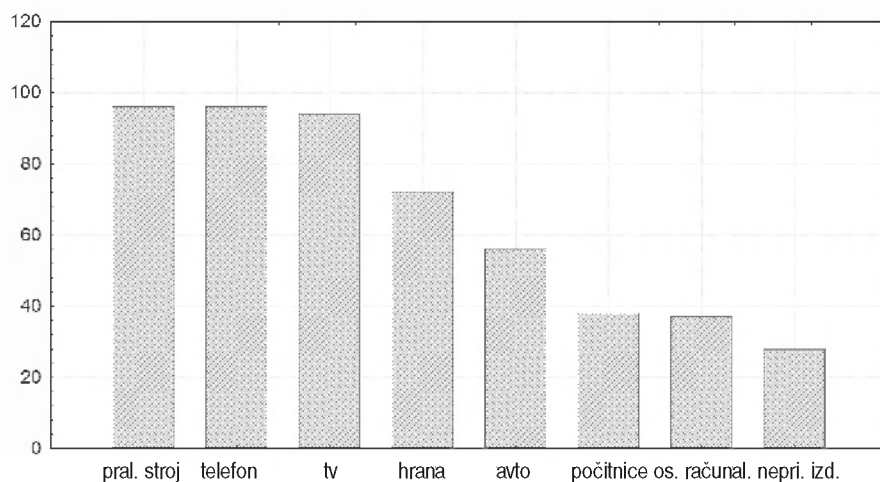
(*ibid.*). Stopnja revščine v družinah z obema brezposelnima staršema je lahko tudi do 40-krat višja od stopnje revščine v družinah, v katerih sta starša zaposlena. Najhuje je, kadar se z brezposelnostjo srečamo pri enostarševskih družinah. V večini držav OECD 55,2 % otrok, ki živijo v enostarševski družini z brezposelnim staršem, živi pod pragom tveganja revščine, delež revnih otrok pri drugih vrstah gospodinjstev z brezposelnima staršema pa je nekoliko manjši in znaša 41,5 % (Whiteford, Adema 2007: 19–20).

Revščino tradicionalno povezujemo z brezposelnostjo, vendar pa danes zaposlenost staršev še ni zagotovilo, da otroci ne bodo živeli v revščini. Govorimo o tako imenovani novi

obliki revščine. V povprečju Evropske unije kar 17 % otrok, ki živijo pod pragom revščine, živi v gospodinjstvih, kjer je stopnja delovne aktivnosti enaka ali večja od 0,5. Slovenija se glede na ta kazalec uvršča med uspešnejše države (10 %). Nižji delež otrok, ki živijo v gospodinjstvih, v katerih je stopnja delovne aktivnosti enaka ali večja od 0,5, imata poleg skandinavskih držav še Irska in Češka.

Raziskava o revnih zaposlenih v Evropi je pokazala, da na pojav revščine med zaposlenimi najbolj vplivajo višina plače, dosežena stopnja izobrazbe, spol, sestava gospodinjstva, vrsta pogodbe o delu, fleksibilne oblike zaposlovanja, državljanstvo in vrsta dejavnosti, v kateri delajo. Predvsem je pomembna

Graf 12: Potrošnja najrevnejših gospodinjstev, Slovenija.



Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2008 i, 2008 j).

kakovost zaposlitve, ki zajema plačilo in zaposlitveni status (Leskošek 2008: 4).

Materialna prikrajšanost gospodinjstev

Revne družine si po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (2008 i, 2008 j) težko privoščijo počitnice, avto in kritje nepričakovanih izdatkov. Prav tako jim je v veliko finančno breme nakup osebnega računalnika. V velikih primerih jim ga odstopi podjetje, sorodniki ali humanitarne organizacije (Črnak Meglič, Boškič 2008: 30).

Prehrana

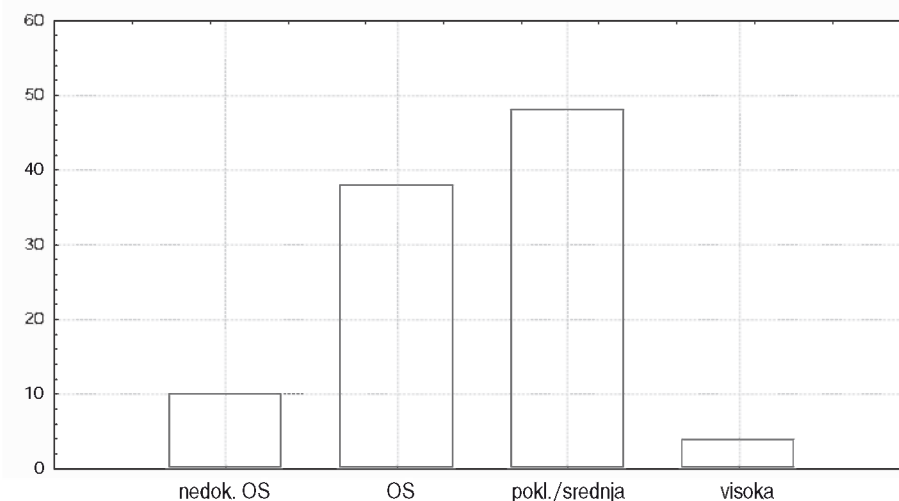
Revne družine se na področju potrošnje in porabe dobrin omejujejo tudi pri prehrani. Prehranska piramida revnih družin je pogosto obrnjena na glavo. V prehrani prevladujejo ogljikovi hidrati, primanjkuje pa sadja in zelenjave ter beljakovin. Raziskava, ki so jo opravili na Inštitutu za socialno varstvo, z naslovom Analiza revščine in socialne izključenosti družin z otroki – Obraz revščine, je pokazala, da večina intervjuvancev velik del časa nameni iskanju cenejših živil. Številni jedo sezonsko hrano in hrano iz paketov Rdečega križa in Karitasa. Precej staršev se v dobro svojih otrok odreka

hrani, predvsem sadju in zelenjavi. Skoraj vsi starši so odgovorili, da se morajo njihovi otroci odreči sladkim priboljškom, ker si jih večina lahko privošči le tedaj, ko dobijo plačo ali druge oblike denarnih prejemkov (Črnak Meglič, Boškič 2008: 29).

Novejše raziskave ugotavljajo, da je za države z višjim BDP značilna čezmerna telesna teža revnejšega prebivalstva, za države z nižjim BDP pa velja prav nasprotno: revni se spopadajo s problemom podhranjenosti (Walters, Suhrcke 2005: 27). Pomanjkanje hrane vpliva na premajhno telesno težo, zaostalost v rasti in hkrati povzroča tveganje kroničnih in nalezljivih bolezni. Največje posledice neprimerne prehrane pa še posebej občutijo otroci (v Evropi govorimo predvsem o primerni prehrani in ne toliko o podhranjenosti), ker vpliva na njihov telesni razvoj, poveča tveganje obolevnosti, povezana je s kognitivnim razvojem otrok in zniža uspešnost v šoli ter delovno produktivnost. Omenjene posledice se nadaljujejo v odraslost, s tem pa se poveča tveganje za bolezni srca (Svetovna zdravstvena organizacija 2001: 4–5).

Neprimerna prehrana ne vpliva le na zdravje posameznika, ampak ima posledice za družbo nasploh. Preprost izračun za Uzbekistan pokaže, da bo zaostalost otrok v telesnem razvoju povzročila ogromne izgube

Graf 13: Dosežena izobrazba staršev, ki živijo v revnih gospodinjstvih. Podatki za doseženo izobrazbo mater, Slovenija.



Vir: Črnak Meglič, Boškič (2008: 23).

produktivnosti: 31 % predšolskih otrok do 3 let je zaostalih v telesnem razvoju, od tega 14 % močno. Pri starosti 22 mesecev so otroci, ki so hudo zaostali v telesnem razvoju, za 10 cm nižji od otrok z normalnim telesnim razvojem, zmerno zaostali otroci pa so 7 cm nižji od povprečja. Prenizka telesna višina otrok se nadaljuje tudi v odraslosti, to pa vpliva na nižjo delovno produktivnost. Izguba delovne produktivnosti teh otrok znaša preračunano 33 milijonov dolarjev na leto (Svetovna zdravstvena organizacija 2001: 5).

Vpliv izobrazbe staršev na revščino in socialno izključenost otrok

Izobrazba staršev je pomemben indikator, ker vpliva tako na otrokov trenutni kot na njegov prihodnji položaj. Povezan je z zaposlitvenimi možnostmi staršev in z dohodkom gospodinjstva, prav tako pa vpliva na otrokov učni uspeh. Izobrazbeni profil staršev revnih otrok se zelo razlikuje. Več kot 30 % revnih otrok živi v družini, v kateri nobeden od staršev ni dosegel sekundarne izobrazbe. Po drugi strani pa ima 16 % revnih otrok visoko izobraženega roditelja. Pregled podatkov za evropske države pokaže, da je za nekdanje socialistične države značilen velik odstotek nižje izobraženih staršev samohranilcev, izobrazbena struktura

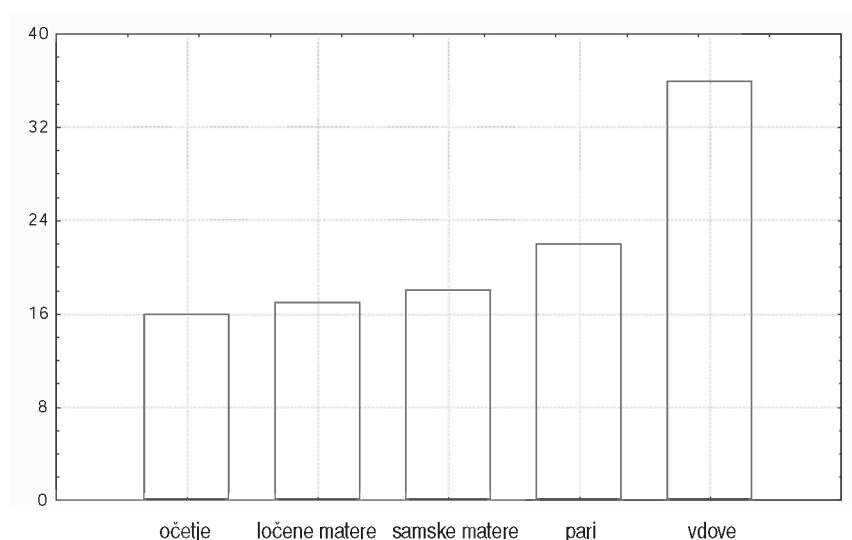
velikih družin pa se lahko primerja s povprečno populacijo. Za južne evropske države (Es, It, Mt, Pt) pa velja obrnjeno: več kot 30 % otrok, ki živijo v velikih družinah, ima nižje izobražene starše. V skandinavskih državah, Belgiji, Nemčiji, Estoniji, Španiji, na Nizozemskem in v Združenem kraljestvu pa, zanimivo, več kot 40 % revnih otrok, ki prihajajo iz velikih družin, živi z vsaj enim visoko izobraženim staršem (Evropska komisija 2008: 26)⁴.

Omenjena raziskava, ki so jo opravili na Inštitutu za socialno varstvo, je pokazala, da ima v Sloveniji večina otrok, ki živijo v revnih gospodinjstvih, starše z dokončano oziroma nedokončano osnovnošolsko izobrazbo ali pa starše z dokončano srednjo šolo oziroma poklicno izobrazbo. Redkeje imajo otroci iz deprivilegiranih okolij visoko izobražene starše. Očetje imajo v revnih gospodinjstvih pogosteje kot matere dokončano poklicno ali srednjo šolo (Črnak Meglič, Boškič 2008: 23).

Izobrazba mater bolj kot izobrazba očetov vpliva na otrokovo blaginjo, predvsem zdravje. Izobrazba matere na primer vpliva na otrokovo težo ob rojstvu, zaradi tveganih oblik vedenja med nosečnostjo (npr. kajenje). Tudi na splošno velja, da je zdravje otrok pozitivno povezano z izobrazbo staršev. Obstajajo

⁴ Podatki za Slovenijo.

Graf 14: Delež nižje izobraženih glede na vrsto enostarševskega gospodinjstva, Slovenija.



Vir: Evropska Komisija (2007: 27)⁵.

celo raziskave, ki potrjujejo, da se možnost najstniške nosečnosti zmanjšuje z višjo izobrazbo mater. Izobrazba staršev pa najbolj vpliva na kognitivni razvoj otroka, predvsem na doseženo stopnjo izobrazbe (Wöbmann, Schütz 2006: 6).

Dosežena stopnja izobrazbe staršev samohranilcev

Kot prikazuje graf 14, je za enostarševska gospodinjstva v Sloveniji značilna višja izobrazba kot za pare z otroki, izjema so le ovdovele matere. Razlog za to gre pripisati predvsem temu, da so vdove starejše od drugih skupin in je zato njihova nižja izobrazba povezana z generacijskim položajem. Podoben izorazbeni vzorec lahko zasledimo pri sredozemskih državah – Italiji, Španiji ter tudi pri

Portugalski – v omenjenih državah enostarševstvo ni nujno povezano z nižjim izobrazbenim razredom. V teh državah samski očetje in ločene matere večinoma pripadajo srednjemu ali višjemu družbenemu razredu (Evropska komisija 2007: 26).

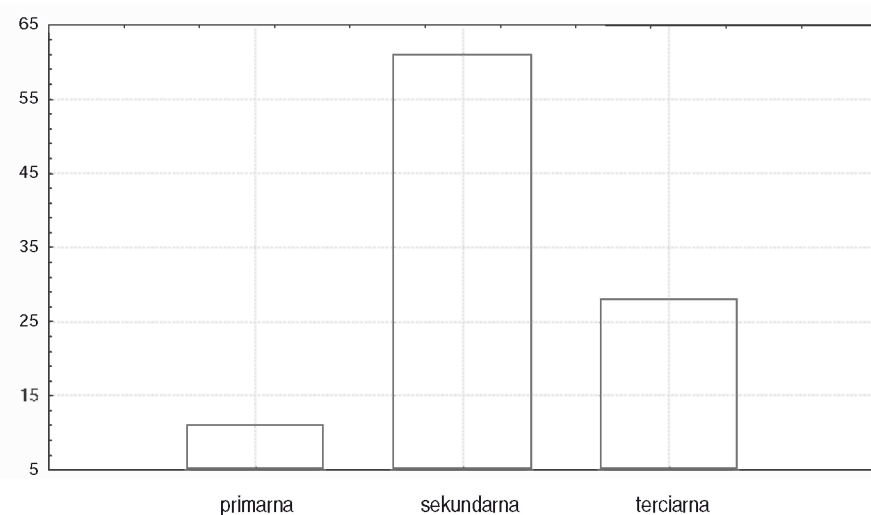
Vpliv izobrazbe staršev na učni uspeh otrok

Izsledki raziskave PISA 2003 (OECD/PISA 2004: 20) kažejo, da v povprečju četrtnina učencev, ki ima starše z visokim zaposlitvenim statusom, dosega za 93 točk višje rezultate (povprečni rezultati učencev se gibljejo okoli 500 točk) kot pa četrtnina učencev s starši, za katere je značilen nižji zaposlitveni status. Zanimiv je tudi podatek, da učenci, ki imajo visoko izobražene matere, v povprečju dosežejo za 50 točk višji rezultat kot pa učenci z nižje izobraženimi materami.

Za premagovanje medgeneracijskega prenosa deprivilegiranosti je izobrazba ključna, predvsem dosežena višja izobrazba. Podatki kažejo, da je nižja izobrazba staršev velika ovira pri doseganju višje izobrazbene stopnje. Predvsem to drži za terciarno izobrazbeno stopnjo, saj obstaja

⁵ V poročilu, ki ga je izdala Komisija držav članic Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD), je analiziran vpliv socioekonomskih dejavnikov na učne dosežke otrok. Poteka v skladu z Lizbonsko strategijo napredka glede izobraževanja in usposabljanja. Raziskava PISA ocenjuje države članice OECD na področju znanosti, matematike in branja.

Graf 15: Delež študentov glede na doseženo izobrazbo očetov, Slovenija.



Vir: Data reporting module Eurostudent III (2009).

dvakrat večja možnost, da bodo otroci, ki imajo očete z dokončano terciarno izobrazbo tudi sami dosegli enako stopnjo izobrazbe (to velja za Nemčijo, Finsko in Združeno kraljestvo). Za države, kot so Madžarska, Poljska in Češka, pa obstaja celo devetkrat večja možnost, da bodo otroci z visoko izobraženim očetom tudi sami dosegli terciarno stopnjo izobrazbe. Dosežena izobrazba očeta pa različno vpliva na sinove in hčere: bolj vpliva na doseženo izobrazbo hčera. V primeru nižje izobrazbe očeta se možnost dosežene nižje izobrazbe poveča bolj pri hčerah kot pri sinovih (Evropska komisija 2008: 58–59).

Tudi za Slovenijo velja, da višja izobrazba očetov vpliva na doseženo višjo izobrazbo otrok. Otroci očetov z dokončano terciarno izobrazbo imajo skoraj trikrat večjo možnost, da bodo tudi sami dosegli enako stopnjo izobrazbe.

SKLEP

Glede na prikazane podatke lahko rečemo, da se Slovenija uvršča med uspešnejše evropske države na področju revščine otrok. Stopnja tveganja revščine otrok je med najnižjimi v Evropi in le pet držav ima poleg Slovenije stopnjo tveganja revščine otrok nižjo v primerjavi

s stopnjo tveganja revščine celotne populacije (Danska, Finska, Nemčija, Estonija, Ciper). Prav tako smo uspešni pri kazalcu upadanja revščine otrok, le še Avstrija in Združeno kraljestvo se lahko pohvalita s temi podatki. Tudi pri analizi kazalnika vrzeli revščine otrok lahko opazimo podpovprečno vrzel tveganja revščine. Glede na zadnji kazalnik, trend gibanja vrzeli revščine, pa za Slovenijo še vse do lanskoletnih razpoložljivih podatkov (leta 2007) niso veljali spodbudni podatki, za leto 2008 pa se že kaže občutno izboljšanje na tem področju.

Kako torej družinsko okolje vpliva na revščino in socialno izključenost otrok? Prvič, vrsta gospodinjstva pomembno vpliva na revščino otrok. Pri tem je stopnja tveganja revščine najvišja med enostarševskimi gospodinjstvi. Slovenija se uvršča na šesto mesto držav z najnižjo stopnjo tveganja revščine otrok, ki živijo v enostarševskih gospodinjstvih. Kljub tem spodbudnim podatkom pa se enostarševska gospodinjstva v Sloveniji danes srečujejo s slabšo situacijo kot pred desetimi leti, saj se stopnja tveganja revščine v teh gospodinjstvih povišuje, to pa ne velja za drugi dve vrsti gospodinjstev – za velike družine ter za gospodinjstva z vzdrževanimi otroki.

Zakaj so v najslabšem položaju prav enostarševska gospodinjstva? V Sloveniji zanje ne velja nujno, da so tudi nižje izobražena (to drži predvsem za vzhodnoevropske države). Revščina v teh gospodinjstvih je preprosto povezana predvsem s tem, ker omenjena gospodinjstva razpolagajo le z enim dohodkom. Drug razlog pa lahko pripišemo temu, da morajo starši samohranilci sami skrbeti za otroke in zato iščejo zaposlitev, ki jim omogoča, da več časa preživijo z njimi. Velikokrat so zato prisiljeni izbrati negotovo, manj varno in slabše plačano zaposlitev.

Drugič, položaj staršev na trgu dela je pomemben dejavnik, ki vpliva na življenjske razmere otrok, saj so prihodki od dela poglavitni vir prihodkov revnih družin. Najbolj problematična je brezposelnost obeh staršev. Vendar pa danes zaposlenost staršev še ne zagotavlja, da otroci ne bodo živeli v revščini. Na pojav revščine med zaposlenimi najbolj vplivajo višina plače, izobrazba, spol, vrsta pogodbe o delu, fleksibilne oblike zaposlovanja, državljanstvo in vrsta dejavnosti, ki jo opravljajo. V Sloveniji je delež otrok, ki živijo pod pragom tveganja revščine v gospodinjstvih, v katerih je stopnja delovne aktivnosti enaka ali večja od 0,5, nižji v primerjavi z drugimi evropskimi državami.

Tretjič, izobrazba staršev je pomemben pokazatelj, ker je povezan z zaposlitveno situacijo staršev in z dohodkom družine. V Sloveniji ima večina staršev, ki živijo v revnih gospodinjstvih, osnovnošolsko oziroma srednješolsko izobrazbo. Redkeje imajo otroci, ki prihajajo iz deprivilegiranih družin, visoko izobražene starše. Nižja izobrazba staršev je problematična predvsem zato, ker vpliva na otrokov učni uspeh. Učenci z višje izobraženimi starši namreč dosegajo boljše učne rezultate (izobrazba matere je tista, ki najbolj vpliva na učni uspeh otrok).

Glede na zgoraj naštetе indikatorje, ki vplivajo na revščino in socialno izključenost otrok, lahko sklenemo, da so v najslabšem položaju nižje izobražene brezposelne samohranilke. Kje se torej kaže socialna izključenost otrok v povezavi z družinskim okoljem? Predvsem je vidna na področju materialne prikrajšanosti. Revni otroci so prikrajšani pri počitnicah,

posedovanju računalnika in primerni prehrani. Socialna izključenost se tu kaže kot proces, saj preveč siromašna hrana ovira otrokov telesni in kognitivni razvoj, povečuje tveganje obolevnosti, slabša uspešnost v šoli in delovno produktivnost, to pa ima konec koncev posledice za širšo družbo. Poleg tega revni otroci živijo v neprimernih stanovanjih, za katera sta značilna hrup in navzočnost kriminala (to velja predvsem za otroke, ki živijo v enostarševskih gospodinjstvih). Tako so kršene skoraj vse pravice otrok, ki so zajete v Konvenciji o otrokovih pravicah (Minujin *et al.* 2006: 481).

Najbolj pa se socialna izključenost otrok kaže na področju izobraževanja, saj otroci s slabšim učnim uspehom dosežejo nižjo stopnjo izobrazbe, imajo slabšo zaposlitev in temu primerno tudi nižji dohodek.

Odpravljanje revščine otrok je za vsako družbo poseben izziv. Vse države bi se morale zavedati pomembnosti vlaganja v razvoj otrok in zato v svojih politikah odpravljanja otroške revščine prepoznati kot prednostno nalogo.

VIRI

- ATKINSON, A. B., CANTILLON, B., MARLIER, E., NOLAN, B. (2005), *Taking forward the EU Social inclusion process*. An Independent Report commissioned by the Luxembourg Presidency of the Council of the European Union. http://epolis.cz/download/pdf/materialsEN_38_1.pdf (4. 11. 2008).
- ČRNAK MEGLIC, A. (2006), *Children and youth in the transitional society*. Ljubljana: Ministry of Education and Sport, The Slovenian Office for Youth.
- ČRNAK MEGLIC, A., BOŠKIC, R. (2008), *Analiza revščine in socialne izključenosti družin z otroki - Obraz revščine*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, enota za analize in razvoj - Otroška opazovalnica. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- Data reporting module Eurostudent III (2009). http://iceland.his.de/eurostudent/report/details.jsp?top_oid=3&cnt_oid=18&sub_id=19 (22. 3. 2009).
- EESO (2006), *Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o revščini med ženskami v Evropi*. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:024:0095:0101:EN:PDF> (28. 11. 2009).

- Eurochild (2007), *Ending child poverty within the EU? A review of the 2006–08 national reports on strategies for social protection and social inclusion*. [Http://www.eurochild.org/fileadmin/user_upload/files/NAPs_report_2006_final.pdf](http://www.eurochild.org/fileadmin/user_upload/files/NAPs_report_2006_final.pdf) (3. 11. 2008).
- Eurostat (2008 a), *At-risk-of-poverty rate after social transfers, by gender and selected age groups (ilc_sip1a)*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database) (4. 6. 2010).
- (2008 b), *Relative median at-risk-of-poverty gap (ilc_sip3)*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database) (4. 6. 2010).
- (2008 c), *At-risk-of-poverty rate, by household type (ilc_sis1a)*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database) (4. 6. 2010).
- (2008 d), *At-risk-of-poverty rate before social transfers except old-age and survivors benefits (ilc_sic6)*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database) (4. 6. 2010).
- (2008 e), *In-work at risk of poverty rates by work intensity of the household (ilc_iw03)*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database) (4. 6. 2010).
- Evropska komisija (2007), *Study on poverty and social exclusion among lone-parent household*. [Http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/child_poverty_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/child_poverty_en.htm) (6. 11. 2008).
- (2008), *Child poverty and child well-being in the EU – current status and way forward – Draft report of the indicator's sub-group of the social protection committee, ISG Task force draft, Part I: Evaluate review of child poverty and social exclusion in the EU*. [Http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2008/child_poverty_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2008/child_poverty_en.pdf) (3. 11. 2008).
- LESKOŠEK, V. (2008), *Nova oblika revščine. Brezplačni bilten Varuha človekovih pravic Republike Slovenije*, 2008, 12 (Podobe revščine): 4.
- MINUJIN, A., DELAMONICA, E., DAVIDZUIK, A., GONZALES, E. D. (2006), *The definition of child poverty: A discussion of concepts and measurements*. *Environment and urbanization*, 18, 2: 481–500. [Http://eau.sagepub.com/cgi/content/abstract/18/2/481](http://eau.sagepub.com/cgi/content/abstract/18/2/481) (21. 12. 2008).
- OECD/PISA (2004), *Learning for tomorrow's world – first results from PISA 2003*. [Http://www.oecd.org/dataoecd/1/60/34002216.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/1/60/34002216.pdf) (23. 3. 2009).
- Statistični urad Republike Slovenije (2005 a), *Metodologija kazalnikov socialne povezanosti 2005*. [Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1343](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1343) (15. 4. 2009).
- (2005 b), *Kazalniki socialne povezanosti, sprejeti v Laekenu – dohodek in revščina, Slovenija (1997–2003)*. [Http://www.stat.si/tema_demografsko_zivljenjska.asp](http://www.stat.si/tema_demografsko_zivljenjska.asp) (15. 4. 2009).
- (2007 a), *Kazalniki dohodka in revščine 2004, izračunani iz podatkov Ankete o porabi v gospodinjstvih – začasni podatki*. [Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=708](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=708) (15. 4. 2009).
- (2007 b), *Starševsko varstvo in družinski prejemki, upravičenci in v ta namen izplačana sredstva, Slovenije*. [Http://www.stat.si/metodologija_pojasnila.asp?pod=12](http://www.stat.si/metodologija_pojasnila.asp?pod=12) (15. 4. 2009).
- (2008 a), *Kazalniki dohodka in revščine, Slovenija*. [Http://www.stat.si/metodologija_pojasnila.asp?pod=8](http://www.stat.si/metodologija_pojasnila.asp?pod=8) (15.5.2010).
- (2008 b), *Relativna vrzel tveganja revščine, Slovenija, letno*. http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0862738S&ti=Relativna+vrzel+tveganja+rev%9A%E8ine%2C+Slovenija%2C+letno+%28za%E8asni+podatki%29&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08627_EU_SILC/&lang=2 (4. 6. 2010).
- (2008 c), *Kazalniki dohodka in revščine SILC 2007*. [Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2032](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2032) (15. 4. 2009).
- (2008 d), *Kazalniki dohodka in revščine, Slovenija, 2008, začasni podatki*. http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2699 (5. 6. 2010).
- (2008 e), *Stopnja tveganja revščine glede na tip gospodinjstva, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0862731S&ti=Stopnja+tveganja+rev%9A%E8ine+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08627_EU_SILC/&lang=2](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0862731S&ti=Stopnja+tveganja+rev%9A%E8ine+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08627_EU_SILC/&lang=2) (5. 6. 2010).
- (2008 f), *Stanovanjske razmere, glede na tip gospodinjstva, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823602S&ti=Stanovanjske+razmere%2C+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823602S&ti=Stanovanjske+razmere%2C+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2) (5. 6. 2010).
- (2008 g), *Kolikšno breme predstavljajo stanovanjski stroški za gospodinjstvo, glede na tip gospodinjstva, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823618S&ti=Kolik%9Ano+breme+predstavljajo+stanovanjski+str](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823618S&ti=Kolik%9Ano+breme+predstavljajo+stanovanjski+str)

- o%9Aki+za+gospodinjstva%2C+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2 (5. 6. 2010).
- (2008 h), *Kako gospodinjstva preživijo s svojimi prihodki, glede na tip gospodinjstva, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823615S&ti=Kako+gospodinjstva+pre%9Eivijo+s+svojimi+prihodki%2C+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823615S&ti=Kako+gospodinjstva+pre%9Eivijo+s+svojimi+prihodki%2C+glede+na+tip+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2) (5. 6. 2010).
 - (2008 i), *Sposobnost/zmožnost gospodinjstva, da počitnikuje, ima ustrezno prehrano in pokrije nepričakovane izdatke, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823604S&ti=Sposobnost%2Fzmo%9Enost+gospodinjstva%2C+da+po%9Eitnikuje%2C+ima+ustrezno+prehrano+in+pokrije+nepri%9Eakovane+izdatke%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823604S&ti=Sposobnost%2Fzmo%9Enost+gospodinjstva%2C+da+po%9Eitnikuje%2C+ima+ustrezno+prehrano+in+pokrije+nepri%9Eakovane+izdatke%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2) (5. 6. 2010).
 - (2008 j), *Posedovanje izbranih dobrin glede na skupni razpoložljivi dohodek gospodinjstva, Slovenija, letno*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823607S&ti=Posedovanje+izbranih+dobrin+glede+na+skupni+razpolo%9Eljivi+dohodek+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0823607S&ti=Posedovanje+izbranih+dobrin+glede+na+skupni+razpolo%9Eljivi+dohodek+gospodinjstva%2C+Slovenija%2C+letno&path=../Database/Dem_soc/08_zivljenjska_raven/08236_zivlj_pogoji/&lang=2) (5. 6. 2010).
- Svetovna banka (2009), *Goal 4: Reduce Child Mortality*. [Http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTGLOBALMONITOR/EXTGLOMONREP2008/0,,contentMDK:21709637~menuPK:4860432~pagePK:64168445~piPK:64168309~theSitePK:4738057,00.html](http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTGLOBALMONITOR/EXTGLOMONREP2008/0,,contentMDK:21709637~menuPK:4860432~pagePK:64168445~piPK:64168309~theSitePK:4738057,00.html) (5. 6. 2009).
- Svetovna zdravstvena organizacija (2001), *Poverty and health – evidence for action in WHO's European Region*. [Http://www.euro.who.int/Document/RC51/edoc8.pdf](http://www.euro.who.int/Document/RC51/edoc8.pdf) (5. 1. 2009).
- Unicef (2007), *An overview of child well-being in rich countries: A comprehensive assessment of the lives and well-being of children and adolescents in the economically advanced nations*. Firenze: Innocenti research centre, Report card 7.
- WALTERS, S., SUHRCKE, M. (2005), *Socioeconomic inequalities in health and health care access in central and eastern Europe and the CIS: a review of the recent literature*. [Http://www.euro.who.int/Document/SED/Socioecon_ineq.pdf](http://www.euro.who.int/Document/SED/Socioecon_ineq.pdf) (5. 1. 2009).
- WHITEFORD, P., ADEMA, W. (2007), *What works best in reducing child poverty: a benefit or work strategy?* Pariz: OECD social, employment and migration working papers, marec.
- WÖSSMANN, L., SCHÜTZ G. (2006). *Efficiency and equity in European education and training system- Analytical report for the European Commission*. [Http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200611/efficiency_and_equity.pdf](http://www.okm.gov.hu/doc/upload/200611/efficiency_and_equity.pdf) (11. 12. 2008).
- Zakon o socialnem varstvu* (2007) (ZSV-UPB2). *Ur. l. RS* 3/2007. [Http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=20073&stevilka=100](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=20073&stevilka=100) (12. 12. 2007).
- Žurnal* (2009). [Http://www.zurnal24.si/cms/novice/slovenija/index.html?id=114169](http://www.zurnal24.si/cms/novice/slovenija/index.html?id=114169) (6. 6. 2009).

Tamara Rape Žiberna

ZADOVOLJSTVO Z DELOM V JAVNEM ZAVODU

UVOD

Zadovoljstvo človeka s svojim delom je sicer le del njegovega splošnega zadovoljstva, ker pa ljudje po navadi na delovnem mestu preživimo tretjino dneva (oz. polovico časa v budnem stanju), ima ta del zadovoljstva zagotovo pomemben vpliv na naše počutje, zdravstveno stanje in ne nazadnje tudi na uspešnost pri delu.

V članku predstavim nekaj osnovnih konceptov, ki so povezani z zadovoljstvom z delom, in se po prikazu in analizi rezultatov raziskave ter po primerjavi teh z izsledki podobnih raziskav sprašujem, kaj bi bilo treba v analiziranem javnem zavodu storiti, da bi se zadovoljstvo zaposlenih socialnih delavk in delavcev (v nadaljevanju socialnih delavk) izboljšalo.

OBLIKOVANJE DELA IN KAKOVOST DELOVNEGA ŽIVLJENJA

Na produktivnost in zadovoljstvo zaposlenih v organizaciji vplivata tudi oblikovanje dela in delovno okolje. Obstaja kar nekaj teorij oblikovanja dela. Nekatere se ga lotevajo bolj organizacijsko-tehnično (npr. znanstveni menedžment), druge bolj z vidika človekovih potreb (npr. dobri medčloveški odnosi), tretje poskušajo kombinirati oz. uravnotežiti več teorij (Svetlik 2002: 201).

Oblikovanje dela je podrobno opredeljevanje vsebine in metod dela ter razmerja med delovnimi nalogami, da bi povečali uspešnost dela in storilnost zaposlenih ter možnosti za zadovoljevanje potreb delavcev. Vprašanje oblikovanja dela je tudi, kako v delo vnesti motivacijske prvine (*ibid.*).

Derek Torrington in Laura Hall (1991) sta na podlagi študij izločila sedem poglavitnih značilnosti, ki naj jih ima delo, da bo za delavce privlačno in jim bo dajalo trajno zadovoljstvo:

- raznovrstnost (nalog, orodij ipd.),
- samostojnost (pri izbiri načinov in orodij ipd.),
- odgovornost (odločanje o tem, kako rešiti problem ipd.),
- izziv (delo, ki delavcu pomeni vedno nove izzive, ipd.),
- interakcija (stiki z drugimi pri delu in možnost izbire sodelavcev ipd.),
- pomen dela (poistovetenje z delom, dosežki vidni ipd.),
- cilji in povratna informacija (jasno opredeljeni cilji ipd.).

Svetlik (2002: 184) pa navaja, da k zadovoljstvu z delom pripomorejo tile dejavniki:

- vsebina dela (zanimivost dela, možnost uporabe znanja in učenja),
- samostojnost pri delu (možnost odločanja, razporejanja delovnega časa),
- plača (pomembnost plače je opisal že Vroom 1964: 30–32), dodatki in ugodnosti,
- vodenje in organizacija dela (priznanja, pohvale),
- odnosi pri delu (ozračje, sproščena komunikacija med zaposlenimi),
- delovne razmere (telesni napor, varnost).

Slika 1 prikazuje socialno funkcioniranje po Skidmore *et al.* (1991) s pomočjo trikotnika. Avtorji dodajajo, da je socialno funkcioniranje posameznika prizadeto ali onemogočeno, če katerakoli stranica trikotnika »popusti«.

Slika 1: Trikotnik socialnega funkcioniranja.



Vir: Prilagojeno po Skidmore *et al.* (1991: 19).

Če trikotnik prenesemo na situacijo človeka v organizaciji oz. delovnem okolju, lahko rečemo, da je socialno funkcioniranje zaposlenih odvisno od (Rape 2005: 16):

- pozitivnih odnosov s sodelavci (nadrejenimi in podrejenimi),
- občutka o lastni vrednosti in občutka, da oseba pripomore k uspešnosti organizacije in posredno k blaginji družbe,
- zadovoljstva z življenjskimi vlogami in svojimi vlogami ter možnostmi v organizaciji.

Na funkcioniranje zaposlenih v organizaciji vpliva tudi kakovost delovnega življenja. Kakovost življenja postaja za ljudi vedno večja vrednota, kakovost delovnega življenja pa je ena njenih najpomembnejših sestavin (Kavar Vidmar 1995: 2).

Kakovost delovnega življenja (kot teorija oblikovanja dela) je izražena z možnostmi zaposlenih, da z delom v organizaciji zadovoljijo svoje osebne potrebe (Svetlik 2002: 179). Je sredstvo za povečevanje produktivnosti s pomočjo večjega zadovoljstva delavcev, zmanjševanja stresnih situacij, izboljšanja komuniciranja, zmanjševanja odpora do sprememb in boljše motiviranosti (Svetlik 1996 a: 162–163). Svetlik (2002: 180) navaja tudi, da raziskave kažejo, da s primernim oblikovanjem dela lahko povečamo motivacijo delavcev za delo.

Nekateri avtorji (npr. Cink 2008) za javne zavode na področju socialnega varstva ugotavljajo, da kakovost delovnega življenja zagotavljajo predvsem občutek varnosti zaposlitve in dobri medsebojni odnosi.

Delovnopravni predpisi določajo nujne, vendar ne tudi zadostne pogoje za kakovost delovnega življenja. Delovno pravo (Zakon o delovnih razmerjih 2002) predvsem omejuje nekatere oblike izkoriščanja delavcev, manj pa vpliva na ustvarjalnost, zadovoljstvo pri delu in motiviranost (Kavar Vidmar 1995: 3).

MOTIVACIJSKE TEORIJE IN ZADOVOLJSTVO PRI DELU

Motivacija je splet raznih silnic, ki vplivajo na človekovo vedenje in ga ohranjajo. Motivacijski vzvodi so vzvodi, s pomočjo katerih je mogoče vplivati na motivacijo delavcev in s tem spremeniti njihovo zavzetost za delo (Lipičnik, Mrežar 1998: 409). Trstenjak (1979: 19) pa navaja, da z zornega kota motivacijskih dejavnikov preučujemo tudi temeljne pojave v delovnem procesu, kot so utrujenost, enoličnost, delovni uspehi in izostajanje od dela (absentizem).

Obstaja več različnih teorij o motivaciji. Med bolj znanimi je Herzbergova (1986) teorija o higienikih in motivatorjih.

Herzberg (1986: 56–58) ugotavlja, da največje zadovoljstvo povzročajo »notranji dejavniki« – njihova odsotnost ne povzroča nezadovoljstva, delu pa dajejo vrednost že sami po sebi. To so po njegovih ugotovitvah predvsem:

- delovni dosežki,
- priznanje za opravljeno delo,
- delo samo po sebi,

- odgovornost pri delu,
- napredovanje pri delu oz. v organizaciji,
- osebna rast.

Gre za t. i. motivatorje. Skoraj vsi motivatorji so v rokah vodij in ti lahko z vnašanjem motivacijskih dejavnikov v delovno okolje računajo na nadpovprečne delovne rezultate in na zadovoljne delavce. Največje nezadovoljstvo pa povzroča odsotnost »zunanjih dejavnikov«, t. i. higienikov, navzočnost katerih pa ne povečuje zadovoljstva:

- ustrezna politika in upravljanje v organizaciji,
- ustrezno vodenje,
- dobri odnosi z nadrejenimi,
- dobre delovne razmere,
- dobri odnosi s sodelavci.

Tudi raziskava v Sloveniji (Svetlik 2002: 181–183) je pokazala podobne rezultate, le da so medsebojni odnosi pri nas dobili vlogo motivatorja (pri Herzbergu pa vlogo higienika). Če organizaciji z ustreznim oblikovanjem dela in organizacije uspe vnesti v delovno okolje motivatorje, bodo delavci zadovoljni, če pa ji uspe vnesti higienike, bo preprečila nezadovoljstvo. Med dejavniki, ki povzročajo nezadovoljstvo v Sloveniji, se precej visoko pojavlja slabo cenjeno delo.

Težko bi določili linearno (vzročno-posledično) smernico, ki bi nam pokazala, zaradi česa bo delavec v organizaciji produktivnejši, uspešnejši in zadovoljnejši. Če želi vodja omenjeno doseči, mora poleg osebnih značilnosti delavca in kolektiva upoštevati še ugotovitve s področja oblikovanja dela in motivacijskih teorij.

IZGOREVANJE

Freudenberger (1974) je prvi opredelil izgorelost (oz. »burnout«) kot občutenje neuspeha in izčrpanosti. Od takrat je bilo o tem napisanih veliko knjig in člankov z bolj ali manj podobnimi opredelitvami tega pojava. Zdovc (1998: 319) navaja, da se pri strokovnjakih v službah pomoč po letih prizadevnega dela pojavljajo stanja telesne, psihične in čustvene izčrpanosti, ki so lahko posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob resnično ali na videz nerešljivih težavah. Glede

na delo socialnih delavk (pomoč pri reševanju problemov) lahko torej predpostavimo, da se izgorelost pojavlja tudi pri njih.

Kot dejavnike, ki so pomembni pri pojavljanju stresa na delovnem mestu v socialnem delu, različne raziskave ugotavljajo predvsem (Zdovc 1998):

- prevelika količina dela s kompleksnimi problemi družbe,
- slabe razmere za delo z uporabnikom,
- nejasnost poklicne vloge in profesionalnih ciljev,
- odgovornost za pomoč pri reševanju problemov,
- slabi delovni odnosi v kolektivu,
- pomanjkanje znanja,
- stres, ki izhaja iz nepredvidljivih odzivov uporabnikov,
- birokratski in administrativni postopki, ki omejujejo svobodo strokovnjaka.

Omenjeno bi torej lahko razdelili na notranje dejavnike (sprejemanje odgovornosti za reševanje problemov, nejasnost poklicne vloge, pomanjkanje znanja) in na zunanje dejavnike (količina dela, slabe delovne razmere, slabi odnosi v kolektivu, stres zaradi nepredvidljivih odzivov uporabnikov, birokratski in administrativni postopki). Na zunanje ima zaposleni manjši vpliv.

Kot ugotavlja Cink (2008: 1), v socialnem delu primanjkuje sistematičnega raziskovanja stresa, čeprav se na splošno o njem precej govori in piše. »Zadovoljstvo zaposlenih je neposredno povezano z vsebino dela oz. konceptom vloge ...« (Cink 2005: 125). Na istem mestu avtorica ugotavlja, da so v analiziranih javnih zavodih rezultati pokazali, da je najbolj intenziven dejavnik stresa preobremenjenost zaposlenih (v smislu obsega dela), deloma sta se kot povzročitelja stresa pokazala tudi konfliktnost in dvoumnost vloge zaposlenih (večinoma socialnih delavk) (Cink 2005).

V tovrstnih javnih zavodih je 58,7 % zaposlenih ocenilo, da je njihovo delo pogosto stresno, 7 % pa jih je navedlo, da je njihovo delo vedno stresno (*op. cit.*).

Iz raziskave, ki je bila opravljena v devetdesetih letih 20. stoletja na vzorcu 74 socialnih delavk in delavcev, zaposlenih v tovrstnih javnih zavodih, izhaja (Zdovc 1998):

- skoraj polovica anketirank (47 %) poklica socialne delavke ob odločitvi zanj ni poznala,
- 28 % anketirank bi svojo zaposlitev menjalo (15 % pa bi jih menjalo poklic), ko čutijo hude delovne obremenitve,
- pomoč najpogosteje poiščejo pri sodelavkah (86 %),
- preobremenjenost z delom je kot dejavnik stresa na prvem mestu, sledita mu administrativno reševanje problemov in to, da delo socialnih delavk ni cenjeno,
- skoraj polovica anketiranih se sprašuje o smislu svojega dela (včasih ali pogosto), najpogostejša razloga za to sta, ker ljudem ne morejo pomagati in ker ne vidijo učinkov svojega dela,
- 57 % anketirank je navedlo, da so pogosto ali vedno prizadete, ko delajo z ljudmi v stiski,
- med telesnimi znaki (kot odziv na stres) so najpogostejši zmanjšanje dejavnosti, kronična utrujenost in glavobol,
- med duševnimi znaki (kot odziv na stres) so najpogostejši občutki nemoči, tesnoba brez razloga in razdražljivost,
- težave zaradi stresa se kažejo tudi v medosebnih odnosih kot prekinitev komunikacije, strah pred srečanjem z uporabnikom in težave v odnosih s sodelavci.

Avtorica omenjene raziskave (*op. cit.*) je ocenila, da je med socialnimi delavkami (ki delajo v tovrstnih javnih zavodih) kar 43 % takšnih, ki so izgorele oz. na poti v izgorelost (največ jih ima od 25 do 30 let delovne dobe).

KADROVSKI MENEDŽMENT, MENEDŽMENT ČLOVEŠKIH VIROV IN SOCIALNO DELO V DELOVNEM OKOLJU

V odgovor na potrebe organizacij po specializiranem znanju o tem, kako delati z ljudmi na delovnem mestu, sta se oblikovala dva pristopa. Razliko med kadrovskim (osebnim) menedžmentom in menedžmentom kadrovskih virov so začeli poudarjati šele v zadnjem desetletju 20. stoletja (Svetlik 1996 b). Torrington in Hall (1991) navajata, da je kadrovski menedžment usmerjen zlasti na zaposlene v organizaciji, predvsem na pridobivanje,

usposabljanje in nagrajevanje zaposlenih. Vedno je nekje vmes – med zaposlenimi in menedžmentom podjetja – in posreduje med potrebami obeh strani. Temeljni izhodišči kadrovskega menedžmenta sta (*op. cit.*):

- vsak delavec ima pravico do ustrezne individualne obravnave,
- delavci so lahko učinkoviti le ob primernem upoštevanju njihovih potreb.

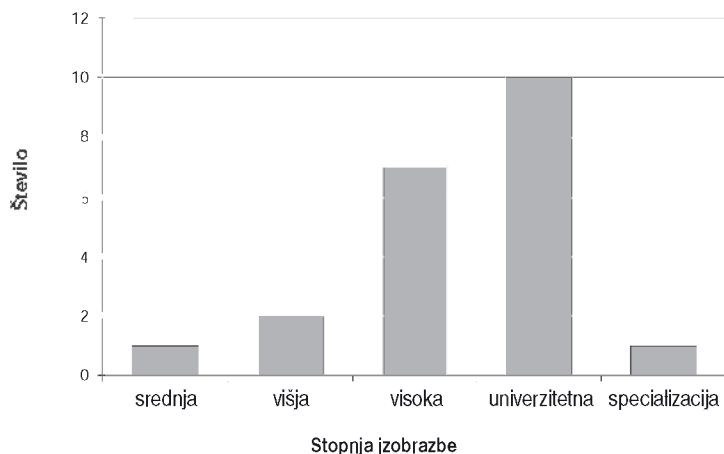
Menedžment človeških virov pa je usmerjen zlasti na potrebe in interese splošnega menedžmenta v povezavi s pridobivanjem in zaposlovanjem človeških virov. Gre za pridobivanje in zaposlovanje delavcev, za načrtovanje potreb po zaposlenih in za njihov nadzor (*op. cit.*).

Svetlik (1996 b: 186) ugotavlja, da si morajo sicer vodilni ljudje v organizaciji iskati strokovno pomoč specialistov (za odnose, za usposabljanje, za zaposlovanje ipd.) – bodisi znotraj ali zunaj organizacije – odgovornosti za človeške vire pa nikakor ne morejo v celoti prenesti na druge. Upravljanje s človeškimi viri mora postati sestavni del strateškega upravljanja. Ugotavlja še, da so človeški viri eno najdonosnejših področij investiranja in da je zanemarjanje socialne funkcije na določeni točki za podjetje neproduktivno (povečanje izostankov z dela, ni inovacij, iskanje drugega delovnega okolja) (*ibid.*).

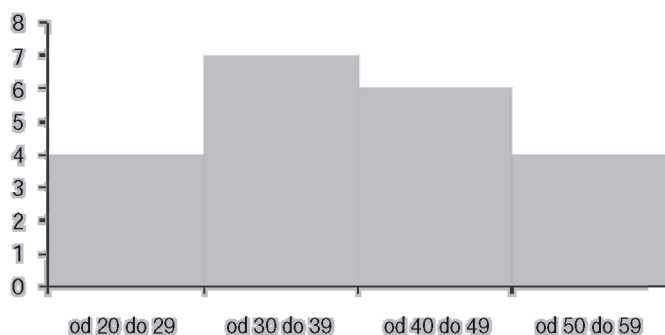
V zadnjem času pa se pojavljajo tudi modeli, kako upravljati s človeškimi viri ob upoštevanju dveh vidikov – družinskega in organizacijskega (delovnega) (Rika Fatimah *et al.* 2009: 144–145), vse večji poudarek pa je namenjen tudi problematiki usklajevanja delovnega in družinskega življenja (Žakelj, Švab 2009, Juvan 2009 ipd.).

Socialno delo, ki je bilo v slovenskih delovnih organizacijah precej razširjeno ob prehodu na nov družbenopolitični sistem, je po mnenju Pavle Rapoša Tajnšek (2001: 6) ena od specializiranih kadrovskih funkcij, njegova osrednja naloga pa je usklajevanje potreb zaposlenih in organizacije, zato se vključuje tudi v linijsko vodenje in menedžment človeških virov. Praksa je pokazala, da so pri delu v delovnih organizacijah uspešnejše tiste socialne delavke, ki so se dodatno usposabljele za delo na tem področju

Graf 2: Prikaz izobrazbene strukture anketirank.



Graf 3: Prikaz starostne strukture anketirank.



osip pojavil predvsem zaradi neanonimnosti ankete in zato v njej niso sodelovale zaposlene, ki so imele občutek, da ta preveč posega v njihovo osebno sfero. Direktorica zavoda v anketi ni sodelovala.

V vzorcu prevladujejo socialne delavke z visoko strokovno oz. univerzitetno izobrazbo, stare od 30 do 49 let.

V preglednici 1 prikazujem dobljene rezultate. Pokazalo se je, da se je pri vseh postavkah pojavila najvišja ocena (5), najnižja ocena (1) pa se je pojavila pri pogojih, plači, obsegu dela, stalnosti zaposlitve in zahtevnosti dela. Pri interpretaciji rezultatov je po ugotovitvah Pogačnika (1997: 52) treba biti pozoren predvsem na to, da ljudje svoje presoje vedno oblikujemo glede na merila, ki nam pomagajo

oceniti, kaj je povprečno. Navaja še, da je omenjena lestvica (v raziskavi je bila uporabljena in delno modificirana) zanesljiv in veljaven pripomoček.

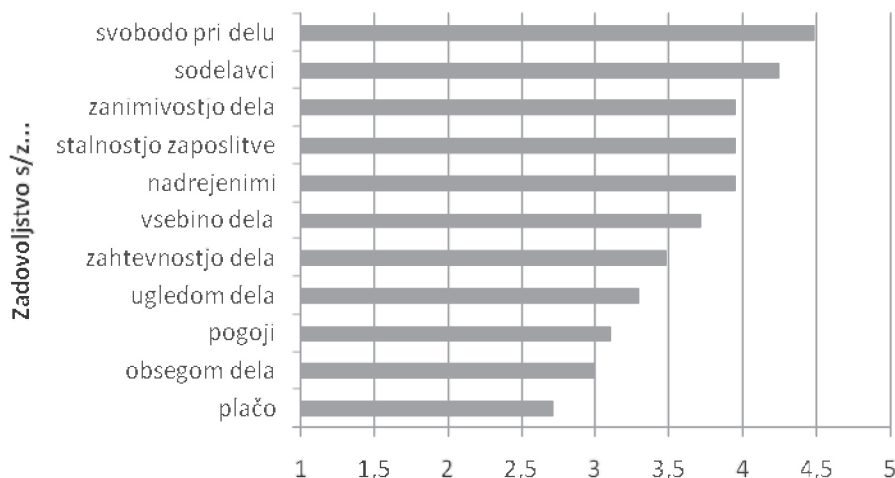
V grafu 4 vidimo, da so po svoji oceni delavke javnega zavoda od navedenih postavk najbolj zadovoljne s svobodo pri svojem delu in zanimivostjo dela ter s sodelavci in nadrejenimi. Najmanjše zadovoljstvo pa se je pokazalo pri plači. Ocene zaposlenih so si bile najbolj enotne pri oceni zadovoljstva s svobodo pri delu, saj je standardni odklon najnižji.

Dobljeni rezultati so podobni rezultatom prejšnjih raziskav. Rode (2005: 251), ki je opravil raziskavo na reprezentativnem vzorcu populacije, del katere je bil zajet tudi v to raziskavo, ugotavlja, da so zaposlene v

Preglednica 1: Rezultati ankete o zadovoljstvu z delom.

Zadovoljstvo s/z...	N	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardna napaka	Standardni odklon
pogoji	21	1	5	3,10	0,228	1,044
plačo	21	1	5	2,71	0,260	1,189
sodelavci	21	3	5	4,24	0,168	0,768
vsebino dela	21	2	5	3,71	0,171	0,784
nadrejenimi	21	3	5	3,95	0,161	0,740
obsegom dela	21	1	5	3,00	0,267	1,225
stalnostjo zaposlitve	21	1	5	3,95	0,297	1,359
svobodo pri delu	21	3	5	4,48	0,131	0,602
ugledom dela	21	2	5	3,29	0,209	0,956
zanimivostjo dela	21	3	5	3,95	0,146	0,669
zahtevnostjo dela	21	1	5	3,48	0,245	1,123

Graf 4: Prikaz aritmetičnih sredin zadovoljstva po posameznih kategorijah.



tovrstnih javnih zavodih najbolj zadovoljne z zanimivostjo svojega dela in svobodo pri delu, sledijo organizacijski dejavniki, najmanj pa so zadovoljne s t. i. »zunanjimi dejavniki«, kamor uvrsti plačo in ugled dela.

Tudi Zdovc (1998) v svoji raziskavi ugotavlja, da imajo socialne delavke občutek, da njihovo poklicno delo ni najbolj cenjeno – še najbolj je cenjeno znotraj družine (60 %), nekoliko manj v službi (46 %) in najmanj v širšem okolju (34 %).

Kot vidimo v preglednici 2, so se največja odstopanja pri rezultatih omenjene raziskave (Rode 2005) in raziskave, ki je opisana v tem članku, pojavila pri postavkah:

- delovne razmere/pogoji – razlika 0,81 točke (na petstopenjski lestvici),
- stalnost zaposlitve – razlika 0,47 točke,
- plača (in druge materialne ugodnosti) – razlika 0,3 točke.

Zaposlene v analiziranem javnem zavodu so izrazile manjše povprečno zadovoljstvo kot zaposlene iz reprezentativnega vzorca zaposlenih v tovrstnih javnih zavodih v Sloveniji.

Glede na pogovore z anketirankami ugotavljam, da so omenjeni rezultati verjetno posledica tega, da je v analiziranem zavodu (sodi med srednje velike do večje tovrstne zavode v Sloveniji) kar nekaj zaposlenih za polovični delovni čas, da se (precej pogoste) bolniške in

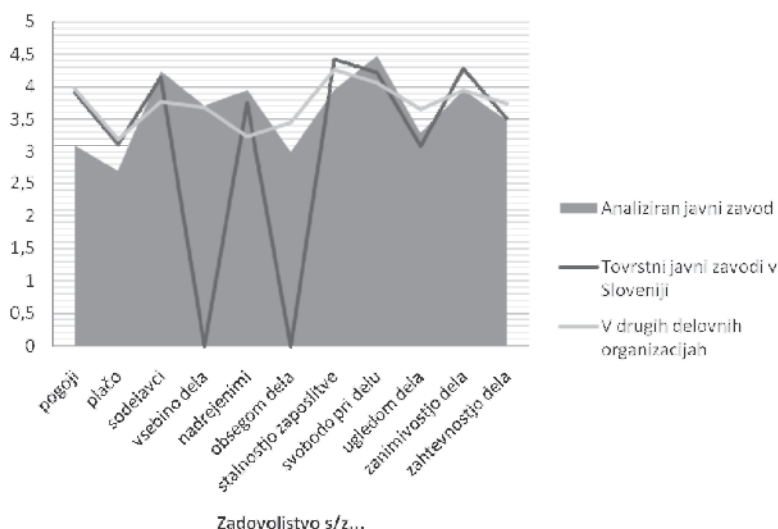
Preglednica 2: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva z delom socialnih delavk

Zadovoljstvo s/z...	Povprečne ocene socialnih delavk ¹ v tovrstnih javnih zavodih v vsej Sloveniji (Rode 2005), n = 96	Povprečne ocene socialnih delavk v drugih delovnih organizacijah (Rape 2005), n = 31	Povprečne ocene socialnih delavk ² v analiziranem javnem zavodu, n = 21
razmere	3,91	3,97	3,10
plačo	3,11	3,19	2,71
sodelavci	4,14	3,77	4,24
vsebino dela	/	3,68	3,71
nadrejenimi	3,76	3,23	3,95
obsegom dela	/	3,45	3,00
stalnostjo zaposlitve	4,42	4,26	3,95
svobodo pri delu	4,22	4,06	4,48
ugledom dela	3,08	3,65	3,29
zanimivostjo dela	4,27	3,94	3,95
zahtevnostjo dela	3,50	3,74	3,48

¹ V vzorec je bilo vključenih 73 % socialnih delavk in delavcev in 27 % profilov drugih strok.

² V raziskavo je bilo vključenih 71 % socialnih delavk in 29 % profilov drugih strok.

Graf 5: Prikaz aritmetičnih sredin zadovoljstva socialnih delavk (tri različne raziskave/populacije)



porodniške odsotnosti pokriva iz »zunanjega trga delovne sile« za določen čas, saj je notranji preobremenjen, pristojno Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve pa za tovrstne potrebe zavoda nima pripravljenih primernih sredstev oz. ukrepov. Zavodu (po svoji metodologiji) priznava manj delovnih mest (in regresov ipd.) in manj materialnih stroškov, kot jih ima zavod vsak mesec¹ (osebna komunikacija

z direktorico zavoda, november 2006). Drugi krivec za večje nezadovoljstvo pa so po mojih opažanjih tudi delovne razmere, ki so bile v času izvajanja raziskave dokaj neprimerne za izvajanje tovrstne dejavnosti.²

² Če navedem za primer oz. ponazoritev omenjene trditve štiri izjave zaposlenih (osebna komunikacija, november 2006):

»Pisarna, ki si jo deliva s kolegico, je na vzhodni strani stavbe zavoda. V poletnem času se včasih že dopoldne tako segreje, da je v njej tudi več kot 34 °C, saj v prostorih nimamo klime, ventilator pa ne pomaga.«

»Moja pisarna, ki si jo delim s kolegico, je na zahodni strani. Ko sem imela neko sredo popoldne v pisarni

¹ Direktorica mi je npr. povedala: »Pošta RS nam je ponovno poslala opomin zaradi neplačevanja priporočenih pošilk in ‚zagrozila‘, da jih ne bomo mogli več pošiljati.«

Če primerjam dobljene rezultate v analiziranem javnem zavodu še z raziskavo (Rape 2005: 72), ki je bila opravljena na anketirankah z zelo podobno izobrazbeno strukturo (preglednica 2, tretji stolpec), ki so zaposlene večinoma v zasebnem sektorju, se pokaže, da so zaposlene tam v povprečju bolj zadovoljne z delovnimi razmerami, plačo, obsegom dela, ugledom dela in stalnostjo zaposlitve. Po drugi strani pa so zaposlene v analiziranem zavodu bolj zadovoljne od svojih kolegic v gospodarstvu z nadrejenimi, sodelavci ter svobodo in samostojnostjo pri delu. Skupno povprečno zadovoljstvo (aritmetična sredina ocen na petstopenjski lestvici) se med podobnima raziskavama na populaciji socialnih delavk in drugih zaposlenih v tovrstnih zavodih ne razlikuje veliko – v tej raziskavi znaša 3,62, v raziskavi iz leta 2005 (Rode 2005: 251) pa 3,78. Če pa to primerjam z rezultati (prej omenjene) raziskave v gospodarstvu, lahko ugotovim, da so delavke z istovrstno izobrazbo (smer in stopnja visokošolske izobrazbe) v gospodarstvu v povprečju bolj zadovoljne kot delavke v javnem sektorju, saj je njihovo povprečno zadovoljstvo znašalo 4,26 točke (na 5-stopenjski lestvici).

Pearsonov koeficient korelacije (r) je (pri stopnji tveganja 0,05 ali manj) pokazal statistično značilno pozitivno povezanost³ med:

- zadovoljstvom z delovnimi razmerami in obsegom dela,
- sodelavci in nadrejenimi (korelacija je večja od 0,6),
- svobodo pri delu in vsebino dela,
- zanimivostjo in vsebino dela.

Med zadovoljstvom s stalnostjo zaposlitve in nadrejenimi pa je pokazal negativno statistično značilno povezanost (skoraj 0,5). To pomeni, da so delavke, ki so navajale večje zadovoljstvo s stalnostjo zaposlitve, v povprečju navedle manjše zadovoljstvo z nadrejenimi.

stranko, je izgubila zavest – domnevam, da zaradi vročine v pisarni.«

»Neka stranka se je zgrozila, ko je poleti stopila v mojo pisarno, saj ni mogla verjeti, da moramo delati v takšnih razmerah. Pred odhodom je še zabrusila, da nas bo prijavila inšpekciji za delo.«

³ Delavke, ki so bile v povprečju bolj zadovoljne s prvo postavko, so bile v povprečju tudi bolj zadovoljne z drugo.

Obstaja torej povezava med zadovoljstvom s sodelavci in zadovoljstvom z nadrejenimi, povezani sta svoboda pri delu in sama vsebina dela ter zanimivost in vsebina dela – morda bi bilo tu mogoče špekulirati tudi o smeri povezave – če imajo delavke večjo svobodo pri delu, so tudi bolj zadovoljne s samo vsebino dela, ki si jo lahko bolj prilagodijo, in se jim po drugi strani potem zaradi takšne vsebine delo zdi tudi zanimivejše.

Podobno raziskavo na populaciji strokovnih delavk in delavcev ($n = 92$), ki so zaposleni v tovrstnih javnih zavodih, je opravila tudi Cink (2008). Ugotavlja, da je 27,2 % vprašanih svoje delovne razmere ocenilo kot slabe ali zelo slabe, 46,7 % vprašanih meni, da je njihov ugled večsah resnično okrnjen, 45,7 % jih je bilo mnenja, da njihove vloge javnost in stranke pogosto ne cenijo, 59,8 % vprašanih pa je ocenilo, da nimajo nikoli oz. imajo samo večsah možnosti napredovanja (Cink 2005). Po drugi strani pa v isti raziskavi Cink (2005) ugotavlja, da kar 95,6 % vprašanih ne čuti posebne negotovosti delovnega mesta. Kar 67,4 % vprašanih je odnose med zaposlenimi ocenilo kot pogosto oz. vedno dobre, le 29,7 % vprašanih je mnenilo, da je njihovo delo pogosto oz. vedno dobro plačano, 28,6 % vprašanih pa je navedlo, da njihovo delo ni nikoli dobro plačano (*op. cit.*). Zadovoljstvo z delom je bilo v omenjeni raziskavi sicer merjeno drugače kot v drugih predstavljenih raziskavah in zato rezultati niso neposredno primerljivi, vendar se pokaže, da so si kljub temu podobni, saj je velik odstotek anketiranih (73,9 %) le srednje zadovoljen.

RAZPRAVA, SKLEPI IN PREDLOGI

Ko iz omenjenega poskušam (ob zavedanju omejitvev raziskav in vprašanj reprezentativnosti) sklepati na morebitne razloge za takšno stanje, bi se želela vrniti na uvodni del članka, iz katerega je jasno, da je za uspešnost in večjo produktivnost organizacije treba imeti osebo za upravljanje s človeškimi viri na eni in za primerno oblikovanje dela na drugi strani.

V analizirani organizaciji opažam, da upravljanja s človeškimi viri tako rekoč ni, je

pa kljub temu čutiti relativno zadovoljstvo z nadrejenimi in odnosi v organizaciji. Vodje sicer poleg svojih rednih del in nalog (navadno tudi strokovnih) poskušajo biti v pomoč in podporo podrejenim – zato verjetno takšno zadovoljstvo z nadrejenimi in dojemanje teh bolj kot sodelavcev, na to morda kaže tudi korelacija ocen (povezava zadovoljstva s sodelavci in nadrejenimi) – vendar nihče nima specializiranih znanj za omenjeno delo, niti »prostih rok«, ki bi mu omogočale uporabljati motivatorje po svoji presoji. Zakonsko je namreč za to področje predpisano, kdo, kdaj in s kakšnimi pogoji lahko napreduje. Omejitve je tudi upravljanje s proračunom, saj tega odreja ministrstvo. Za vidno izboljšanje razmer bi morali torej zavodi bodisi tesneje sodelovati z ministrstvom bodisi pridobiti več pristojnosti ter dodatne in ustrezne kadrovske okrepitve. Resolucija o nacionalnem programu za obdobje 2006–2010 (2006) pa napoveduje tudi »krepitev strokovne avtonomije, upravljalvske samostojnosti in racionalnega poslovanja« na tem področju.

Glede na to, da sem preučevala zavod z delavci, visoko kvalificiranimi za delo z ljudmi in na medosebni ravni, sem predpostavljala, da bodo rezultati bolj spodbudni. Morda še najbolj preseneča majhno zadovoljstvo s stalnostjo zaposlitve oz. to, da so socialne delavke, ki so zaposlene v gospodarstvu, bolj zadovoljne s stalnostjo svoje zaposlitve kot tiste v analiziranem javnem zavodu. Omenjeno delno izpodbija mit o t. i. dosmrtnih službah v javnih zavodih. Nestalnost zaposlitve pa je, kot ugotavljajo Vera-Toscano *et al.* (2006: 233), povezana tudi z dojemanjem lastnega finančnega položaja, zato vpliva na zadovoljstvo z življenjem.

Tudi splošno zadovoljstvo je večje pri socialnih delavkah v gospodarstvu. To morda kaže na zaostajanje javnega sektorja pri vpeljavi menedžerskih prijemov, ki bi izboljšali delovne razmere, in je tudi posledica nefleksibilnosti javnega sektorja. To zavira uporabo motivatorjev, ki bi povečali zadovoljstvo zaposlenih.

Z nadrejenimi so bile v povprečju manj zadovoljne tiste delavke, ki so bolj zadovoljne s

stalnostjo zaposlitve (oz. so verjetno zaposlene za nedoločen čas). To lahko (ob upoštevanju tega, da anketa ni bila anonimna) kaže tudi na to, da si morda zaposlene za določen čas niso upale »kritizirati« svojih nadrejenih.

V javnem zavodu, ki sem ga preučevala, se je pokazala povezava med zadovoljstvom z vsebino dela in svobodo pri delu. Morda bi lahko na podlagi tega pričakovali, da se bo ob ustreznem oblikovanju dela povečalo zadovoljstvo tako z vsebino dela kot s svobodo pri delu in z zanimivostjo dela. Omenjeno pa bi verjetno tudi dolgoročno vplivalo na manjše izgorevanje strokovnih delavk.

Največje nezadovoljstvo se je v analiziranem javnem zavodu pokazalo pri plači, obsegu dela in delovnih razmerah. Najbolj vprašljivo v sedanji ureditvi tega področja je torej:

- plačni sistem (naj ob tem poudarim, da je bila raziskava opravljena pred plačno reformo v letu 2008, zato bi bilo zanimivo pogledati, kaj je ta prinesla zaposlenim v tovrstnih javnih zavodih),
- oblikovanje in obseg dela posameznih zaposlenih,
- nedoločenost ustreznih delovnih razmer za tovrstno delo.

Zadovoljstvo z osebnim finančnim stanjem je posebno področje zadovoljstva z življenjem (Vera-Toscano *et al.* 2006: 211) in prav gotovo ni zanemarljivo. V psihologiji je sprejeto stališče, da imajo ekonomske okoliščine majhen, vendar statistično značilen vpliv na zadovoljstvo oz. srečo (Heady *et al.* 2008: 65).

Iz navedenega je razbrati, da k nezadovoljstvu (in zato tudi k izgorevanju) lahko poleg že omenjenih dejavnikov precej pripomore tudi samo delovno okolje – bodisi fizično (prostori) ali socialno (razumevanje in komunikacija ter podpora v kolektivu), zato je dobro tudi v javnih zavodih (še posebej tistih, v katerih delajo v t. i. poklicih pomoči, med katere sodi tudi socialno delo) temu nameniti več pozornosti in zagotoviti bolj »zdrave« delovne razmere. V analiziranem javnem zavodu se je sicer pokazalo, da so zaposlene z odnosi razmeroma zadovoljne, so pa po drugi strani poudarjale nezadovoljstvo s »fizičnimi« delovnimi razmerami.

Predlagam, da pristojna ministrstva (v sodelovanju z vodstvi zavodov) pozornost namenijo t. i. »higienikom«, ki pri zaposlenih povzročajo nezadovoljstvo. Kot najpomembnejše tri bi opredelila:

- obseg dela,
- stalnost zaposlitve,
- plačo in drugo nagrajevanje.

Menim, da bi bilo treba več pozornosti nameniti spremembam v organizacijah in tudi dodatnemu usposabljanju vodij oddelkov in usposabljanju direktorjev za naloge upravljanja s človeškimi viri ter za ustrežnejšo porazdelitev in oblikovanje dela. Ob tem bi jih bilo treba verjetno bolj razbremeniti strokovnih nalog. Morda bi bil pri tem tudi za »negospodarstvo« uporabn predlog Rapoše Tajnšek (1998: 288–289); za gospodarstvo predlaga dva koraka:

- oblikovanje ustrezne filozofije, razvijanje nove delovne kulture,
- usposabljanje vodij tudi za prepoznavanje simptomov, ki kažejo, da je z delavcem nekaj narobe.

Zanimiv predlog oz. scenarij možnih rešitev za tovrstne javne zavode podaja Cink (2005: 180) v svoji magistrski nalogi. Piše, da bi bilo treba povečati število zaposlenih, izboljšati fizične delovne razmere, zaposlenim zagotoviti podporo nadrejenih, supervizijo, večje možnosti napredovanja in privlačnejše nagrajevanje ter ustrežnejše vodenje. Cink (*ibid.*) piše tudi, da bi se bilo treba ukvarjati tudi s promocijo dejavnosti tovrstnih zavodov, saj bi to lahko vplivalo na zadovoljstvo z ugledom socialnega dela.

Svetlik (2002) ugotavlja, da je za Slovenijo značilno, da imamo zaposleni občutek, da naše delo ni cenjeno. Tudi socialne delavke in delavci v analiziranih javnih zavodih imajo očitno tak občutek, saj temu pritrjujejo tri opravljene raziskave (Zdovc 1998, Rode 2005, Rape 2005). Menim, da bi bilo treba tako za prepoznavnost socialnega dela, predvsem pa tudi za njegov večji ugled v družbi storiti še precej. Različna združenja in institucije s tega področja namreč pogosto ob (za njihovo področje) relevantnih izpostavljenih temah ne podajo mnenja, večkrat pri širši javnosti

celo vzbujajo občutek, da se medijev in celo uporabnikov svojih storitev bojijo ali izogibajo. Pri tem pa bi poleg samih praktikov (socialnih delavk) ključno vlogo morala imeti prav združenja (društva, skupnosti, zbornice ipd.) in ne nazadnje tudi Fakulteta za socialno delo.

Ob uvajanju kakršnikoli sprememb bi bilo dobro posebno pozornost (v analiziranem in podobnih javnih zavodih) nameniti ohranjanju in utrjevanju stvari, ki so dobre, npr. ohranjanju dobrih odnosov v kolektivu in tudi z nadrejenimi, saj tako strokovna literatura kot tudi raziskave (tudi Rika Fatimah *et al.* 2009: 145) kažejo na njihovo motivacijsko vlogo in poudarjajo pomemben vpliv dobrih odnosov tako na zadovoljstvo zaposlenih v organizaciji kot tudi na njegovo produktivnost in lojalnost. Vse omenjeno pa bi se verjetno pokazalo ne le na večjem zadovoljstvu zaposlenih, temveč tudi na nižji stopnji njihove izgorelosti. Hkrati pa (poleg skrbi za izboljšanje zunanjih dejavnikov) prav za preprečevanje izgorevanja verjetno precej lahko storijo tudi same strokovne delavke – z dodatnim usposabljanjem in supervizijo.

Rika Fatimah *et al.* (2009: 132) ugotavljajo, da obstaja povezava med družinskim življenjem delavca in njegovim delovnim življenjem. Omenjeno podkrepi z nekaterimi študijami, ki so pokazale, da bolj zadovoljen kot je delavec doma, boljše dela na delovnem mestu (*ibid.*), tako da bi tudi temu področju veljalo v delovnem okolju nameniti nekaj pozornosti. Vse več se piše tudi o samem usklajevanju dela in družine, tematiki, ki je, kot navajata Žakelj in Švab (2009: 215),

[...] aktualno sociološko in socialnopolitično vprašanje, ki je postalo relevantno s trendi spreminjanja družinskega življenja, rodnostnimi spremembami in zlasti spremembami na trgu delovne sile [...].

Na omenjenem področju bi bilo zagotovo mogoče še kaj postoriti za večje zadovoljstvo zaposlenih tudi v javnih zavodih.

Čeprav zelo izrazitega nezadovoljstva v povprečju ni bilo (povprečna ocena na petstopenjski lestvici ni zdrknila pod 2), se je ocena 1

(torej izrazito nezadovoljstvo) pojavilo v petih (najbolj »kritičnih«) kategorijah. Rezultati pa so za analizirani javni zavod še bolj skrb zbujajoči, če jih pogledamo v perspektivi, saj je v primerjavi z drugimi tovrstnimi zavodi v Sloveniji (Rode 2005) zadovoljstvo v preučevanem nižje od povprečja za Slovenijo. Kot nekakšno interno prednost oz. moč zavoda pa bi poudarila zadovoljstvo s sodelavci oz. interno povezanost zaposlenih, saj je očitno v analiziranem javnem zavodu to nekakšen vodilni motivator, ki bi ga bilo vredno ohraniti in negovati.

VIRI

- CINK, T. (2005), *Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).
- (2008), Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 1–2: 1–21.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974), Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- HEADEY, B., MUFFELS, R., WOODEN, M. (2008), Money Does not Buy Happiness: Or Does It? A Reassessment Based on the Combined Effects of Wealth, Income and Consumption. *Social Indicators Research*, 87: 65–82.
- HERZBERG, F. (1986), One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46: 53–62.
- JUVAN, J. (2009), Usklajevanje delovnih in družinskih obveznosti v vojaški organizaciji. *Socialno delo*, 48, 4: 227–234.
- KAVAR VIDMAR, A. (1995), *Kakovost delovnega življenja*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (študijsko gradivo).
- LIPICNIK, B., MREŽAR, D. (1998), *Ravnarje z ljudmi pri delu – Human resources management*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- POGAČNIK, V. (1997), *Lestvice delovne motivacije*. Ljubljana: Produktivnost.
- RAPE, T. (2005), *Socialne delavke v delovnih organizacijah s poudarkom na njihovem povezovanju in sodelovanju*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- RAPOŠA TAJNŠEK, P. (1998), Perspektive socialnega dela v delovnem okolju. *Socialno delo*, 37, 3–5: 283–290.
- (2001), *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (2006). *Ur. l. RS*, 39/2006.
- RIKA FATIMAH, P. L., JEMAIN, A. A., IBRAHIM, K., MOHAMMAD NASIR, S., KHAIRUL ANUAR, M. A. (2009), Quality Family Deployment: A New Perspective in Determining Priority Importance for Improving Work Performance in Organization. *Social Indicators Research*, 92: 131–149.
- RODE, N. (2005), *Socialno delo kot posrednik med življenjskim svetom in sistemom*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (doktorska disertacija).
- SKIDMORE, R. A., THACKERAY, M. G., FARLEY, O. W. (1991), *Introduction to social work*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- SVETLIK, I. (1996 a), Kakovost delovnega življenja. V: Svetlik, I. (ur.), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (161–182).
- (1996 b), Človeški viri v podjetju. V: Možina, S. (ur.), *Človeku prijazno in uspešno vodenje*. Ljubljana: Panta rhei-sineza (177–191).
- (2002), Oblikovanje dela in kakovost delovnega življenja. V: Možina, S. (ur.), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (175–204).
- TORRINGTON, D., HALL, L. (1991), *Personnel management: A new approach*. New York: Prentice-Hall.
- TRSTENJAK, A. (1979), *Psihologija dela in organizacije*. Ljubljana: Univerzum.
- VERA-TOSCANO, E., ATECA-AMESTOY, V., SERRANO-DEL-ROSAL, R. (2006), Building Financial Satisfaction. *Social Indicators Research*, 77: 211–243.
- VROOM, H. V. (1964), *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Zakon o delovnih razmerjih (2002). *Ur. l. RS*, 42/2002, 4076–4104.
- Zakon o zavodih (2000). *Ur. l. RS*, 36/2000.
- ZDOVC, A. (1998), Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo: Povzetek raziskave. *Socialno delo*, 37, 3–5: 319–327.
- ŽAKELJ, T., ŠVAB, A. (2009), Usklajevanje dela in družine: Med zakonodajnimi spodbudami in vsakdanjim življenjem. *Socialno delo*, 48, 4: 215–226.

Jana Mali, Lidija Ovčar

ŽIVLJENJSKI SVET STAREJŠEGA KMEČKEGA PREBIVALSTVA

UVOD

Demografski podatki Evropske unije in tudi Slovenije kažejo, da se prebivalstvo, starejše od 65 let, povečuje. Povečevanje deleža starejših ljudi med prebivalstvom posameznih držav sveta je posledica specifičnega pojava moderne družbe, to je demografskega prehoda z visokih na nizke stopnje rodnosti in smrtnosti.

Po predvidevanjih bo do leta 2050 prvič v zgodovini število starejših v svetu preseglo število mladih. Vsaka deseta oseba je danes že stara 60 let ali starejša; do leta 2050 bo po napovedih OZN toliko star vsak peti človek, do leta 2150 pa vsak tretji. (Vertot 2008: 10.)

Statistični podatki tudi kažejo, da je starejša populacija izrazito ranljiva in ima višjo stopnjo tveganja revščine kot preostala populacija¹. Starejša kmečka populacija pa je poleg splošnih tveganj, ki jim je v Sloveniji izpostavljeno

starejše prebivalstvo, deležna še posebnih tveganj. Med njimi niso zanemarljive nižje pokojnine, ki izhajajo iz Zakona o starostnem zavarovanju kmetov (1982), predvsem pa slabša pokritost ruralnih delov s socialnovarstvenimi storitvami.

Predstavniki strokovne javnosti pogosto obravnavajo fenomen staranja prebivalstva, redkeje pa spregovorijo o specifičnosti starejše kmečke populacije. O tem, kako preživlja starost, tudi vemo bolj malo. Ocenjujemo, da je starejše kmečko prebivalstvo v strokah, ki se sicer ukvarjajo s starejšo populacijo, zapostavljeno in spregledano. Prav to je bil povod za pisanje prispevka. S predstavljenimi življenjskimi zgodbami želimo prikazati, kako se s tveganji, ki spremljajo starost, spoprijemajo sogovorniki, ki smo jih izbrali kot predstavnike starejše kmečke populacije.

V prvem delu bomo prikazali teoretska izhodišča, pomembna tudi za oskrbo starejše kmečke populacije, oblike pomoči za stare ljudi, ki živijo v domačem okolju, in institucionalno varstvo, v drugem delu pa bomo s konkretnimi zgodbami predstavnikov kmečke populacije iz obeh življenjskih okolij orisali njihovo življenje. Njihove zgodbe so pomembne za socialno delo, saj socialni delavci nenehno stopamo v življenje ljudi in posegamo na življenjske poti posameznikov. S pomočjo življenjskih zgodb ugotavljamo potrebe naših uporabnikov in skupaj z njimi odkrivamo potrebe ter načrtujemo pomoč.

¹ Po podatkih Raziskovanja o dohodkih in življenjskih pogojih (SILC) za leto 2008 (http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2699) je bila stopnja tveganja revščine v Sloveniji 12,3-odstotna. To pomeni, da je v omenjenem letu v Sloveniji pod pragom revščine živelo 12,3 % ljudi. Podatki o stopnjah tveganja revščine različnih socialno-ekonomskih kategorij oseb in gospodinjstev kažejo, da so bila v najslabšem položaju gospodinjstva brez delovno aktivnih članov (39,1 % pod pragom revščine), še posebej tista z vzdrževanimi otroki (57,0 %), za temi pa enočlanska (41,9 %) in enostarševska gospodinjstva (28,8 %) ter starejši pari brez vzdrževanih otrok (15,3 %). Med najbolj ogroženimi so bile tudi vse neaktivne osebe (20,2 %), med temi pa so še posebej izstopale brezposelne osebe (37,6 %). Visoko stopnjo revščine so imele tudi starejše ženske (27,6 %) in najemniki stanovanj (25,2 %).

POMEN ŽIVLJENJSKIH ZGODB STARIH LJUDI ZA SOCIALNO DELO S STARIMI

Spremembe starajoče se družbe se v zadnjih desetletjih kažejo tudi v razvoju socialnega dela. Intenzivno se razvija področje socialnega dela, ki ga pri nas poimenujemo socialno delo s starimi ljudmi, v svetu pa ga pogosto zasledimo pod sintagmo gerontološko socialno delo. Socialno delo s starimi ljudi, ki ga razvijamo na Fakulteti za socialno delo, je vezano na nekatera načela. Razvoj socialnega dela pa je pripomogel tudi k oblikovanju posebnih metod in spretnosti, značilnih prav za naše okolje, zato v nadaljevanju povzemamo najpomembnejša načela socialnega dela s starimi ljudmi:

- *Partnerstvo*. Partnerski odnos v socialnem delu pomeni, da uporabnik in socialni delavec enakopravno sodelujeta pri definiranju in reševanju problema, da strokovnjak verjame v sposobnost uporabnika za uspešno rešitev težave, v njegovo kompetentnost za prevzem odgovornosti in nadzora nad svojim življenjem.
- *Perspektiva moči*. V sodobnem socialnem delu je perspektiva moči paradigmatični premik, saj nas usmeri k iskanju virov in moči uporabnikov. Na področju socialnega dela s starimi ljudmi je eden temeljnih konceptov. Gre za premik od usmeritve na posameznikov problem k iskanju novih možnosti in priložnosti.
- *Antidiskriminacijska usmeritev*. Praksa socialnega dela je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustrezni obravnavi ljudi glede na njihove značilnosti, kot so rasa, spol, religija, etnična pripadnost, starost idr.
- *Skupine za samopomoč*. Pri nas so na področju socialnega varstva najbolj razširjene skupine starih ljudi za samopomoč. Njihov namen je reševati osebno osamljenost starih ljudi, zato zmanjšujejo izolacijo starih ljudi in medgeneracijsko nepovezanost.
- *Socialne mreže*. Posebnost socialnega dela je, da stopa v interakcije med posamezniki in okoljem, v katerem posamezniki živijo. Delo s socialnim kapitalom posameznika je zlasti pomembno pri socialnem delu s starimi ljudmi, saj so ti pogosto odvisni od pomoči, ki jo dobijo v socialnem okolju, v katerem živijo,

bodisi na neformalen (pomoč družine, svojcev, sosedov, prijateljev, znancev) ali formalen način (pomoč strokovnjakov različnih organizacij, institucij). V socialnem delu s starimi ljudmi upoštevamo potrebe in želje starega človeka in jih usklajujemo z različnimi sistemi, s katerimi je povezan star človek.

- *Skupnostna skrb*. Skupnostna skrb je kolektivno zasnovana in ima za cilj povečanje kakovosti življenja v skupnosti, vzpostavljanje raznih vrst prilagodljivih mrež pomoči, ki so na voljo različnim morebitnim uporabnikom v njihovem življenjskem okolju. Posameznik ima pravico, da živi samostojno v takem okolju in na tak način, da ne ogroža svojega življenja in življenja drugih. Stare ljudi ogrožajo različne izgube, ki se pojavljajo tako na ravni individualnega funkcioniranja posameznika kot na ravni njegove družbene vloge. Socialni delavec zato ni osredotočen zgolj na posamezne izgube, s katerimi se spopada starostnik, temveč upošteva celoten življenjski kontekst, v katerem se izgube pojavljajo. Naloga socialnega delavca je, da oceni vpliv bioloških, psiholoških, socioloških, kulturnih, organizacijskih in drugih dejavnikov na življenje starih ljudi ter mobilizira razpoložljive vire moči v posamezniku in njegovi socialni mreži, za samostojno življenje v domačem okolju (Mali 2009 b: 12–14).

Posebnost socialnega dela s starimi ljudmi je v holističnem razumevanju človeka in njegovih potreb, s poudarkom na uveljavljanju uporabnika kot partnerja v procesu pomoči, da bi bila v ospredju njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči. V socialnem delu s starimi ljudmi zato pozornost namenjamo posebnosti življenjskega sveta starega človeka, da bi skupaj z njim odkrili, raziskali in spoznali družbeni, kulturni in socialni kontekst, v katerem živi in bolj ali manj aktivno deluje. V sodobnem socialnem delu govorimo o raziskovanju življenjskega sveta uporabnika. Raziskovanje je usmerjeno v načrtovanje rešitev, odkrivanje in mobilizacijo virov in možnosti, ki jih najdemo v življenjskem svetu uporabnika, pri tem pa je poudarek na skupnem iskanju in soustvarjanju rešitev in ciljev, ki jih ob pomoči socialnega

delavca želi doseči uporabnik (Rapoša Tajnšek 2007: 8–9).

V tem kontekstu socialne delavke in delavci zbiramo življenjske zgodbe starih ljudi, njihove pripovedi, saj za intervencijo in pomoč posamezniku potrebujemo znanje in vedenje o socialni realnosti posameznika. Za raziskovanje v socialnem delu je, kot pravi Mojca Urek (2005: 294), pomembno tudi, da znamo uporabiti znanje iz življenjskih zgodb, saj z zapisovanjem zgodb, ki jih pripovedujejo uporabniki, ne dobimo le življenjske zgodbe osebe, s katero se pogovarjamo, temveč tudi opise raznih ustanov, strokovnega osebja, opise tega, kako so institucije ravnale v posameznem primeru, in širši družbeni kontekst človeka. Ta je pri delu s starimi ljudi še posebej pomemben zaradi izrazito stigmatiziranega položaja, ki ga imajo starejši ljudje v sodobni družbi.

POMOČ STARIM LJUDEM V SLOVENIJI

V Sloveniji smo v zadnjih desetletjih pričeli hitremu razvoju storitev in programov za starejše, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni dejavnosti in opravilih. Takšne oblike pomoči imenujemo formalne oblike pomoči, obstajajo pa v treh sektorjih: (1) v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju – stanovanjske oblike, denimo oskrbovana stanovanja, (2) v zasebnem sektorju ter (3) v nevladnih in prostovoljskih organizacijah, denimo v društvih upokojencev, skupinah starih ljudi za samopomoč (Mali 2009 a: 249–250). V nadaljevanju na kratko opišemo njihovo dejavnost, ki se razlikuje po vrsti in vsebini dejavnosti.

Centri za socialno delo izvajajo socialno-varstvene storitve, in sicer socialno preventivo, prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu in organizirajo skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva. Spremembe, ki vplivajo na življenje starih ljudi, so lahko tako velike, da star človek potrebuje pomoč strokovnjaka, svetovanje in vodenje, v katerem dobi

potrebno podporo za samostojno življenje. Pri tem je nepogrešljiva tudi socialna oskrba, ki se povezuje z izvajanjem pomoči na domu (*op. cit.*: 250). Oblike pomoči na domu so: gospodinjska pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Pomoč na domu lahko izvaja tudi center za pomoč na domu.

Pomoč na daljavo ali varovanje na daljavo je storitev socialnega varstva. Storitev obsega 24-urno varovanje prek posebnega telefonskega aparata z rdečim gumbom, s katerim uporabnik lahko pokliče na pomoč tudi takrat, ko ne more doseči telefona.

Prostovoljske humanitarne organizacije, denimo Rdeči križ in Karitas, zagotavljajo materialno pomoč, pomoč pri delu, družabništvo in sodelovanje z nosilci formalne mreže skrbi za stare ljudi. Društva upokojencev skrbijo za življenjske razmere svojih članov, tako za materialno kot tudi za psihično in duhovno stanje starih ljudi. Univerza za tretje življenjsko obdobje je namenjena izobraževanju in razvoju znanja starejših kot tudi izobraževanju starejših za njihovo osebno rast, razumevanje lastnega položaja v družbi in za aktivno delovanje v družbi v dobro vseh rodov.

Čprav obstajajo v svetu poleg domov za stare tudi različne druge oblike pomoči stari ljudem, je za Slovenijo značilna izrazito institucionalna usmeritev². Razlogi za to so različni – družbeni, kulturni, politični, strokovni in drugi (Mali 2008: 9). Domovi starejših občanov izvajajo institucionalno varstvo, ki obsega osnovno in socialno oskrbo, v skladu s predpisi s področja socialnega in zdravstvenega varstva. Njihov temeljni namen je, da čim

² V Sloveniji je bilo na začetku leta 2010 na voljo 19.087 mest v 94 domovih in posebnih zavodih, na 112 lokacijah (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2010). Od tega je bilo:

- v javnih domovih za starejše 13.706 mest, in sicer v 55 zavodih, na 73 lokacijah,
- v zasebnih domovih za starejše 3865 mest, in sicer pri 34 izvajalcih s koncesijo, na 34 lokacijah,
- v posebnih zavodih za odrasle 1516 mest v 5 zavodih, na 5 lokacijah.

Preglednica 1: Domovi za stare po regijah, število mest in čakajočih.

Statistična regija	Št. domov za stare	Št. mest	Št. čakajočih (10. 2. 2009)
Obalno-kraška	4	772	814
Notranjsko-kraška	4	588	261
Goriška	6	1431	1107
Gorenjska	7	1242	1771
Osrednjeslovenska	17	3951	6295
Jugovzhodna Slovenija	7	1307	713
Zasavska in spodnjeposavska	6	973	602
Savinjska	13	2311	1562
Koroška	4	723	288
Podravska	8	2461	1432
Pomurska	9	1271	331
Skupaj	85	17.030	15.176

Vir: Skupnost socialnih zavodov (2010).

bolj zadovoljijo potrebe, ki si jih posameznik ni več zmožen zagotoviti individualno. To ne zagotavlja le zdravstvene in medicinske oskrbe, ampak v čim večji meri tudi socialno in moralno pomoč (Mali 2006: 19).

Zanimiv je pregled razpršenosti domov za stare po Sloveniji in primerjava pokritosti domov v ruralnih okoljih Slovenije. Podatke o številu domov smo pridobili od Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, mi pa smo domove razvrstili po statističnih regijah.³

Iz preglednice 1 vidimo, da stari ljudje nikjer v Sloveniji ne morejo do prostega mesta v domu, ko si to želijo, saj je povsod treba na to obliko pomoči čakati. Število čakajočih izrazito presega razpoložljive zmogljivosti zlasti v treh regijah, in sicer v obalno-kraški, gorenjski in osrednjeslovenski. To so regije, ki jih lahko uvrstimo med regije z največjim deležem urbanih naselij. V regijah, v katerih je večji delež kmečkega prebivalstva, tj. podravska, savinjska in pomurska, pa je delež čakajočih nekoliko manjši. To kaže na potencialno manjše povpraševanje po tej obliki oskrbe v omenjenih regijah. Pomembno je tudi opozoriti, da navedeno število čakajočih ni realno, saj nam v Sloveniji še vedno ni uspelo vzpostaviti ustreznega sistema spremljanja števila čakajočih starih ljudi na domsko var-

stvo. Zaradi vsesplošnega mnenja, da prostih mest v domovih že desetletja ni, zaskrbljeni starostniki in njihovi svojci vlagajo prošnje za sprejem v več domov hkrati. Prošnje se tako podvajajo, evidenca čakajočih pa je nezanesljiva. Stari ljudje oddajajo prošnje za sprejem v dom tudi veliko prej, kot v resnici želijo v dom ali potrebujejo institucionalno varstvo. Ne glede na zmedo pri vodenju števila čakajočih je največje povpraševanje po institucionalnem varstvu v urbanih naseljih.

V zadnjih letih se povečuje število dnevnih centrov, v katerih je organizirano dnevno varstvo za stare ljudi, pri tem pa lahko zadovoljuje različne potrebe starostnikov, denimo pomoč pri preživljanju prostega časa, družabno življenje in ustvarjalne dejavnosti, varstvo v času, ki ga ne preživijo v običajnih nastanitvenih oblikah, oziroma ko svojci ne morejo zagotoviti varstva (Mali 2009 a: 251). Prav tako se povečuje število oskrbovanih stanovanj, namenjenih starejšim ljudem, ki v določeni meri potrebujejo pomoč drugih oseb, a vendar lahko še vedno živijo razmeroma samostojno življenje z večjo ali manjšo pomočjo strokovnega osebja (*op. cit.*: 252). Institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in zdravstveno nego po predpisih o zdravstvenem varstvu.

Pomembno dopolnilo formalnim oblikam skrbi za stare pa je skrb družinskih članov, saj

³ SURS (2005).

je star človek kljub starosti še vedno družinski človek, po drugi strani pa obstoječe oblike formalne pomoči niso dovolj in enakomerno dostopne vsem starejšim ljudem. Neformalne oblike pomoči po večini zagotavljajo sorodniki ali sosedje. V družinah prevzemajo skrb za starejše družinske člane ženske, največkrat partnerke, sledijo hčere, snahe, nečakinje, vnukinje. Pogosto so še zaposlene ali že upokojene in zaradi svoje starosti in bolezni ne morejo več v zahtevani meri oskrbovati starejših družinskih članov. Tudi neformalni oskrbovalci potrebujejo ustrezno pomoč in podporo. Tako pogosto prihaja do komplementarnega razmerja med formalnimi in neformalnimi oblikami pomoči.

RAZISKOVANJE ŽIVLJENJA STAREJŠEGA KMEČKEGA PREBIVALSTVA

Problem in metodologija raziskovanja

Raziskava je del širšega raziskovalnega projekta⁴, v katerem je raziskovanje usmerjeno v analizo stanja socialne varnosti oziroma socialne zaščite starejšega kmečkega prebivalstva. Del analize je ugotavljanje dostopnosti in delovanja mreže socialnovarstvenih storitev, saj je to odločilno pri celovitem ocenjevanju življenjskega standarda in kakovosti življenja starejše kmečke populacije. Vprašljiv je namreč dostop do teh storitev, ki ga v manjšem segmentu raziskava ugotavlja z eksplorativnimi poglobljenimi intervjuji. To omogoča pridobitev ocene kakovosti, učinkovitosti in prilagojenosti storitev obravnavani populaciji.

Med starejšo kmečko populacijo uvrščamo tako ženske kot moške, stare najmanj 65 let, s statusom upokojenca. Glede na dohodek jih lahko uvrstimo v skupino socialno ranljivih oseb (ranljivost je lahko tudi večnivojska, kot smo ugotovili v intervjuju). Vsi prihajajo iz kmečkega okolja in se ukvarjajo (ali so se ukvarjali) s kmetovanjem. V raziskavo smo

vključili dve skupini oseb, in sicer tiste, ki še živijo v domačem okolju, in tiste, ki bivajo v domu za stare. V prispevku smo se omejili na prikaz manjšega števila intervjujev, ker želimo prikazati specifične ugotovitve, pomembne za socialno delo.

Opravili smo pogovore s stanovalci Sončnega doma, saj je soavtorica prispevka tam opravljala pripravništvo in je zato imela dober dostop do sogovornikov. Sončni dom je zasebni dom za starejše, ki dejavnost opravlja na podlagi koncesije Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Dom zagotavlja institucionalno oskrbo 159 osebam. Svojo dejavnost pa razširja tudi na populacijo starejših, ki živijo v domačem okolju. Zanje organizira tudi dnevno varstvo, javna dela in pomoč na domu ter dodatne dejavnosti (frizerja, pedikerja, masaže, zadovoljevanje duhovnih in verskih potreb). Pogovore smo opravili z dvema ženskama in enim moškim, njihova povprečna starost je 77,7 let. Ena od žensk je vdova, ena je poročena, moški predstavnik pa je vedno živel sam in se ni poročil. Prihajajo iz okolice Maribora, iz občin Rače, Fram in Ptuj. Dva sta z višinske kmetije, ena gospa pa z nižinske. Vsi trije intervjuvanci bivajo v Sončnem domu, v enoposteljni sobi.

Poleg tega smo opravili tudi pogovore s tremi moškimi, starejšimi od 65 let, ki še živijo v domačem okolju, in sicer na tako imenovanih višinskih kmetijah. Sosedje so precej oddaljeni od vseh treh kmetij. Otroci živijo v neposredni okolici, a ne v isti hiši. Okolico hiše dopolnjujejo travniki, njive, gozdovi in narava. Precej opravil še danes opravljajo ročno, določena opravila pa je nadomestilo tehnološko obdelovanje. Povprečna starost sogovornikov je 71,3 leta. Živijo v okolici Radelj ob Dravi. Vse življenje že živijo na kmetiji. Le eden od sogovornikov je hodil v službo, ker je živel na tako majhni kmetiji, da se ni mogel preživljati zgolj z delom na kmetiji. Eden od sogovornikov je vdovec in živi na kmetiji skupaj s hčerino družino, druga dva pa živita skupaj s svojima ženama.

S pogovori smo želeli ugotoviti značilnosti njihovega življenja, glede na to, v kakšnem

⁴ Ciljni raziskovalni projekt št. V4-0463 Učinkovitost obstoječih mehanizmov zagotavljanja socialne varnosti starejšim kmečkim prebivalcem (2008-2010).

okolju preživljajo starost. Za pogovore smo uporabili smernice za intervjuje, sestavljene iz štirih sklopov:

- opis življenja: socialna mreža, pomoč pri vsakdanjih opravilih (formalna in neformalna mreža pomoči), opis zdravstvenega stanja, prenos lastništva kmetije,
- delovno življenje pred upokojitvijo: zaposlitev, kmetovanje,
- dohodki in prejemi: zadostnost dohodkov, razporeditev dohodkov glede na osebne potrebe, viri dohodkov, pomoč ob nezadostnosti dohodka,
- poznavanje oblik pomoči starim ljudem: opis reorganizacije življenja, če bi potrebovali pomoč, prednosti in slabosti formalnih in neformalnih oblik pomoči.

Raziskava je glede na strateške in metodološke značilnosti kvalitativna raziskava. Z uporabo kvalitativne metode smo raziskovali značilnosti življenja starejše kmečke populacije, ki je v naši družbi zapostavljena in pripada t.i. marginalni populaciji. Zaradi narave zastavljenega problema je bila kvalitativna metoda nujna in edina možna, saj so starejši kmečki prebivalci tako na področju družboslovnega raziskovanja kot v družbi nasploh zapostavljeni. Obravnavana populacija je poleg omenjene stigmatizacije še dodatno stigmatizirana, kadar je locirana v institucije, v domove za stare, ker imajo v družbi negativen prizvok. Po drugi strani pa smo se lahko le s kvalitativno metodologijo dovolj približali življenjskemu slogu starejšega kmečkega prebivalstva in raziskovali zastavljeni problem iz njihove perspektive.

Življenjske zgodbe predstavnikov starejše kmečke populacije

Vseh šest intervjuvancev prihaja iz velikih družin, ki so štejele sedem do osem članov. Sami pa imajo v povprečju tri otroke in dvakrat toliko vnukov. Ena gospa omenja osem pravnukov. Določena opravila še danes opravljajo sami (skrb za živino, molža, spravilo drv), pri določenih opravilih jim pomagajo žene (urejanje okolice hiše, krma in molža), ob večjih opravilih jim priskočijo na pomoč

otroci s svojimi družinami (sušenje in spravljanje sena, sajenje in spravljanje krompirja, koruze, drugih poljščin). Tudi stroje so si izposojali, da so lahko posadili krompir in koruzo. Včasih so si sosedje bolj pomagali med seboj kot danes.

Kljub vitalnemu videzu intervjuvanci povedo, da se ne počutijo preveč zdrave. Ocenjujejo, da je njihovo zdravje solidno, lahko bi bilo boljše. Jemljejo zdravila za srce in krvni tlak, enemu dela težave še želodec. Tožijo zaradi bolečin v nogah, kolkih, kolenih – po njihovem mnenju posledica »zgaranosti«. Enega od sogovornikov, ki živi še na kmetiji, občasno obišče patronažna medicinska sestra, mu vzame kri, izmeri krvni tlak, zato ne potrebuje pomoči zdravnika, ki je od njegovega doma oddaljen približno 5 km. Sogovornico, ki biva v domu, je strah zaradi demence:

Do pred kratkim sem bila zdrava, razen slepote, seveda. Večji del mi uspe kljub slepoti poskrbeti zase in ohraniti orientacijo. Bojim se le, da bi postala dementna.

Duhovne potrebe lahko v domu za stare zadovoljujejo vsak petek popoldne, ko je maša k domski kapelici. Duhovnik pa jih lahko obišče tudi v sobi. Vse redno obiskujejo najbližji družinski člani, občasno sosedje. Enkrat na leto jih obiščejo člani društva invalidov, člani Rdečega križa, ki prav tako obiskujejo svoje člane v domovih, najpogosteje ob rojstnih dnevih in za novo leto.

Lastništvo kmetije pri večini intervjuvanih že prehaja na naslednike (otroke in njihove družine), saj zaradi zdravstvenega stanja in let ne zmorejo več opravljati vseh kmečkih opravil. V enem primeru pa so se odločili drugače, saj je bilo treba urediti plačevanje oskrbnine v domu:

Zemljo smo prodali in uredili hišo, živine tudi nimamo več, hiša pa je ostala hčerkinini družini, ki skrbi zame in mi doplačuje oskrbo v domu.

Vzorec kmetovanja sestavljata dve vrsti kmetov. V prvi zasledimo kmete, ki se ukvarjajo zgolj s kmetijsko dejavnostjo, v drugem pa kmete, ki so zaposleni in se ob zaposlitvi ukvarjajo še s kmetovanjem. Med našimi še-

stimi sogovorniki smo imeli tri predstavnike zgolj kmetovalcev. Ena intervjuvanka je bila vse življenje zaposlena na kmetiji. Pravi, da je samostojno kmetovala približno 50 let. Na kmetiji je združevala delo žene in matere z delom na polju, njivi in travnikih. Dva moška sogovornika sta spravljal hlude iz gozda in jih prodajala.

Predstavniki druge vrste kmetov opisujejo različne izkušnje. Eden od intervjuvancev je bil 32 let zaposlen v lesni industriji blizu doma, drugi je kmetoval 40 let, ob tem pa opravljal poklic železničarja v Mariboru. Ena intervjuvanka pa je poleg majhne kmetije hodila v službo in opravljala poklic tekstilne delavke, po slepoti pa še poklic telefonistke. In kot sama pove:

Zaposlena sem bila 20 let v proizvodnji tekstila, zadnjih 5 let pa sem bila telefonistka, ker sem oslepela. Kmetovali smo vzporedno, saj smo bili vsi trije (s hčerko in zetom) zaposleni. Kmetovali smo samo za lastne potrebe in domačo hrano, saj pridelkov nismo prodajali. Sedaj doma nimajo živine, samo psa in mačke.

Za kmetovanje so se vsi odločili, ker so kmetije podedovali od staršev. S kmetovanjem so pridelovali hrano za lastno eksistenco. Ne nazadnje so kmetovali zaradi finančnega razloga, saj je kmetija pomenila vir dohodka in jim omogočala preživetje.

Danes se preživljajo z minimalnimi dohodki. To so: starostna pokojnina ali invalidska pokojnina, invalidnina, dodatek za pomoč in postrežbo, varstveni dodatek, nekateri prejema tudi državno pokojnino. Pravijo, da morajo iz meseca v mesec zelo previdno ravnati z denarjem, da jim ga ne zmanjka. Mesečni stroški so: gospodinjski stroški (hrana, pralni prašek ipd.), položnice (RTV, komunala, telefon, električna). Zelo redko jim kaj ostane za priboljške, kot so izleti, zdravilišča in podobno. Gospod pove:

Najhujše je, ker zmanjka denarja za stvari, ki bi si jih človek želel privoščiti, pa ne gre.

Radi bi šli na kakšen izlet ali ekskurzijo, če bi finančno zmogli. Živijo skromno, a so

takšnega življenja vajeni že od malih nog. Tisti, ki živijo še doma, bi na mesec potrebovali 200 do 300 evrov, saj tudi z racionalno porabo denarja iz meseca v mesec »komaj shajajo«. K sreči jim ne zmanjka denarja za hrano ali zdravila. Niso si še izposodili denarja, pravijo, da se raje odrečejo kakšnim stvarjem. Žalosti jih, da nimajo sredstev za varčevanje. Če jim kaj denarja ostane, ga radi podarijo vnukom za rojstni dan. Nihče od njih do zdaj še ni imel bančnega posojila in ga tudi ne namerava pridobiti. Izposojijo denarja ali pridobitev bančnega kredita doživljajo kot sramotno dejanje, zato se ga izogibajo.

Trije intervjuvanci, ki živijo v domu za stare, imajo drugačne finančne težave. Ob vprašanju, kako porabijo dohodke in prejemke, odgovorijo, da vse porabijo za plačilo oskrbnine, pa še premajhno pokojnino imajo, da bi si lahko plačali celotno oskrbnino sami. Obe gospoda doplačujejo storitev otroci (sin, hčeri), gospodu pa bivanje v domu doplačuje občina. Gospe omenjata, da si občasno kupita kakšen del osebnega perila in sadje. Ko pa Sončni dom organizira kakšen izlet, si sami plačata stroške izleta. Doma je bilo težje:

Ko sem bila doma, sem pokojnino prispevala za stroške v gospodinjstvu, plačevanje položnic, pa seveda za kakšen priboljšek je ostalo in za obdaritev ob rojstnih dnevih in praznikih. Če bi živela sama, ne bi zmogla plačevanja vseh stroškov.

Dodata še, da k sreči dom ponuja celotno oskrbo, od hrane in bivanja do zdravstvenih uslug, da jih ni treba dodatno in posebej plačevati. Vsi trije so mnenja, da se trudijo skromno živeti, odreka se užitek, ne privoščijo si zdravljenja v zdravilišču, kopanja in izletov, včasih tudi zdravil. Ena intervjuvanka pove, da bi se morala marsičemu odreči, če ji ne bi finančno pomagali njeni otroci in mož. Vsi trije pa se trudijo z denarjem racionalno ravnati, tako da brez zadolževanja dočakajo naslednjo pokojnino. Ko jim zmanjka denarja, jim finančno pomagajo otroci. Nihče od sogovornikov ne varčuje, saj za to nimajo sredstev. Tudi bančnega posojila nimajo. Ena

Same lepe stvari sem slišala o domu. Ni me bilo strah, želela sem si oditi.

SKLEP

V sklepnem delu navajamo tri ugotovitve, ki so pomembne za socialno delo s starimi ljudmi, saj izhajajo iz konkretnih zgodb predstavnikov starejše kmečke populacije. Socialnim delavcem so lahko v pomoč pri razumevanju življenjskega položaja omenjene populacije, saj kažejo na njene specifične potrebe.

S pogovori smo potrdili naše domneve, da je starejša kmečka populacija poleg starosti izpostavljena tudi drugim tveganjem in zato še posebej ranljiva. Najpomembnejši dejavnik, ki razkriva ranljivost starejše kmečke populacije, je finančna zmožnost preživetja. Naši sogovorniki, ki živijo v domačem okolju, živijo skromno, s pridelovanjem hrane na kmetiji si zagotavljajo življenjsko eksistenco. Kljub kronološki starosti – zaradi nje so upravičeni do upokojitve – so se primorani preživljati s pridelovanjem hrane. Odkrito priznajo, da se počutijo revne.

Revne pa se počutijo tudi naši sogovorniki, ki živijo v domu za stare. V nasprotju z vrstniki, ki bivajo v domačem okolju, so sprejeli finančno pomoč svojcev, tega pa starejši v domačem okolju ne želijo. Ne želijo postati odvisni od svojcev, tako v finančnem pogledu kot v drugih dimenzijah, ki določajo kakovost življenja, na primer pri opravljanju vsakdanjih opravil, dejavnosti. Tudi finančno pomoč, kredit na banki, izposojanje denarja od znancev razumejo kot nečastna dejanja. S takšnim ravnanjem bi okolici odkrito pokazali, da so revni.

Drugi dejavnik, značilen za obe populaciji, je bogata socialna mreža. Ne le da vsi sogovorniki prihajajo iz številčnih matičnih družin, tudi na stara leta so obdani s potomci, otroki, nečaki, vnuki, pravnuki. Poudarjajo pomen sosedске pomoči, pa ne le v svojem domačem okolju, ampak tudi ko so v instituciji, oddaljeni od domačega kraja, so sosedске vezi zanje pomembne. Vzajemna sosedska pomoč je bila močna in pomembna, ko so kmetovali. Pomembna

pa je tudi danes, na stara leta, saj so sosedje pomemben del socialne mreže posameznika v doživljanju smiselne in kakovostne starosti. Zavedajo se tudi, da so s prihodom v dom svojo socialno mrežo okrepili, in to štejejo med pozitivne pridobitve odhoda v dom. V instituciji so našli tudi smisel življenja in prvič v življenju dobili občutek, da so spoštovanja vredni posamezniki. Trdo kmečko življenje jih osebno ni bogatilo, ampak utrjevalo v skromnosti. Ta je pri vseh še vedno močno navzoča.

Intervjuvanci pravzaprav najbolj poznajo institucionalno varstvo starejših, katerega del so, saj živijo v domu za stare. Večina je tovrstno obliko pomoči poznala in niti pomislili niso na druge oblike pomoči. Odločitev za odhod v dom so sprejeli sami, prostovoljno, pogosto na predlog strokovnjakov (zdravnikov, socialnih delavcev, patronažnih sester) ali svojcev. Kljub pomanjkljivim informacijam, ki so jih imeli o tem, kaj pomeni živeti v domu, so šli v institucijo in se prepustili toku dogodkov in življenjskih sprememb. Nekateri so pred prihodom v dom poznali tudi patronažno službo, prav tako jo poznajo tisti, ki še živijo v domačem okolju. V manjši meri vsi poznajo pomoč centra za socialno delo. Poznajo storitev pomoči na domu, a se zanj niso oziroma ne bi odločili, ker je predraga. Zaradi slabšega finančnega stanja se jim zdi nedostopna. Poznajo domove za stare. Odločitev za odhod v dom je povezana s spoznanjem, da so breme svojcem. Dokler so samostojni, o odhodu v dom ne razmišljajo.

VIRI

- MALI, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1/2: 17–27.
- (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- (2009 a), Medgeneracijska solidarnost v obstoječih oblikah skrbi za stare ljudi. V: Tašner, V. (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (243–256).
- (2009 b), Izzivi na področju socialnega dela s starimi ljudmi. *Soc. izziv*, 15, 30: 12–15
- RAPOŠA TAJNŠEK, P. (2007), Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega

- dela. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J., *Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (7–24).
- Skupnost socialnih zavodov (2010), *Splošno o domovih in posebnih zavodih*. [Http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=2361E17F](http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=2361E17F) (20. 6. 2010).
- SURS (2005), *Statistični letopis Republike Slovenije. Pregled po statističnih regijah*. [Http://www.stat.si/letopis/2005/32-05.pdf](http://www.stat.si/letopis/2005/32-05.pdf) (10. 7. 2009).
- SURS (2010). [Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2699](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2699) (20. 6. 2010).
- UREK, M. (2005), *Zgodbe na delu: Pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*, (Oranžna zbirka). Ljubljana: Založba /**cf*.
- VERTOT, N. (2008), *Prebivalstvo Slovenije se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Zakon o starostnem zavarovanju kmetov (1982). *Ur. l. SRS*, 30/79, 1/82.

Gabi Čacinovič Vogrinčič

SOUSTVARJANJE POMOČI V JEZIKU SOCIALNEGA DELA

UVOD

Besedilo je pristranski zapis o jeziku socialnega dela, ki nastaja in odslikava novo avtonomijo znanosti in stroke socialnega dela. To je nov jezik, jezik, ki kaže na spremembe v pojmovanju procesa socialnega dela, na novo paradigmo soustvarjanja pomoči. Moja teza je, da v znanosti in stroki potrebujemo spoštljivo ravnanje in disciplinirano uporabo jezika socialnega dela v teoriji in praksi. Vedno, brez izjeme. Zapisala sem že: potrebujemo jezik stroke in potrebujemo odločitev, da ga bomo razvijali, uporabljali, tudi skupaj z ljudmi, ki pridejo po podporo in pomoč.

V prid moji tezi govori več argumentov. Jezik socialnega dela je pomemben, ker ubesedi posebnosti procesov pomoči in sam koncept pomoči socialnega dela tako, da opiše ravnanje. Jezik socialnega dela je jezik za opisovanje sprememb, saj ubesedi uresničljivo, najmanjši možni korak v smeri zelenih izidov. Je jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov uporabnikov, ki so eksperti iz izkušenj v procesih pomoči. Jezik socialnega dela dosledno upošteva perspektivo moči; v procesu pomoči in podpore raziskujemo vire. Pri sodelovanju z drugimi strokami govorimo jezik socialnega dela, saj omogoči, da jasno opredelimo, poimenujemo posebnosti in delež socialnega dela v skupnih projektih.

PETER LÜSSI: TEORIJA O PRAKSI SOCIALNEGA DELA

Peter Lüssi je, tako mislim, prvi zapisal socialno delo v jeziku, ki zajame bistvo in posebnost te znanosti in stroke. V knjigi

Sistemska socialno delo (1991) je razvil povsem nov jezik, dosleden sistem pojmov in konceptov. Peter Lüssi piše v nemščini in velika škoda je, da knjiga ni bila prevedena v angleščino, saj določa svet socialnega dela. Njegov jezik se zdi okoren, a tak mora biti, saj mora opisati načine ravnanja socialnega dela, ki niso vsakdanji, ampak strokovni. Ne govori o klientih ali uporabnikih, pač pa o naših sodelavcih, ki so udeleženi v problemu in rešitvi: formulacija takoj ustvari kontekst, umesti posameznika v sistem, poraja vprašanje, kdo so drugi udeleženi. Koncept definicije problema je avtor preoblikoval: govori o instrumentalni definiciji problema, o definiciji, ki je hkrati že instrument za rešitev.

Lüssijevo *Sistemska socialno delo* s pomenljivim podnaslovom *Praktični učbenik socialnega svetovanja* se začne z razmišljanjem o jeziku socialnega dela. Poveže ga s poklicno identiteto. Na prvih straneh (*op. cit.*: 23) zapiše:

To, da so socialni delavci brez besed (brez besed so praktiki, ne teoretiki) takrat, ko bi morali predstaviti svoj poklic, kaže, kako negotovi so v svojem poklicu, v socialnem delu.

V tem okviru ne bomo govorili o Lüssijevih pojasnilih posebnosti razvoja znanosti ali, kot on pravi, nauka o socialnem delu (*cf.* Mesec 2003, Dragoš, Mesec 2003), sledili bomo zgolj pomenu, ki ga pripisuje jeziku, v katerem lahko socialno delo praktično izvajamo in pojasnimo. Razvoj poklicne identitete Lüssi jasno poveže s teorijo o praksi, ki, kot

pravi, omogoča posploševanje in legitimizira strokovno ravnanje.

Jezik je rdeča nit systemskega nauka o socialnem delu. Že jezik systemske teorije je nov, a Lussi dosledno razvije jezik teorije o praksi oziroma za prakso socialnega dela. V središče postavi socialno svetovanje, uporabi systemsko teorijo, opredeli naloge socialnega dela in metode v novem jeziku. To je najprej definicija socialnega problema, v kateri postavi v središče pomoč ljudem pri premagovanju težav, ki jih povzročajo pomanjkanje in stiske (Lussi 1991: 84–86).

Kar je uresničljivo v procesih pomoči, pomaga razložiti z definicijo možnega: govori o procesnosti rešitev, končnih rešitev ni in ne more biti. Pokaže na banalnost in kompleksnost rešitev, ki jih človek potrebuje v vsakdanjem življenju. Trdi, da so rešitve dragocene prav zato, ker so arbitrarne, raziskane v procesu instrumentalne definicije problema in rešitev. Podpre socialnega delavca pri tem, da je pomoč pomembna, tudi če je v nekem času izboljšanje položaja, ki je za ljudi še vedno slab, majhno, saj je dragocen vsak korak. In končno, pogosto moramo ustvariti nove rešitve, zunaj običajnega, a znotraj dovoljenega: rešitve so lahko »paranormalne« (op. cit.: 134–142).

Načela systemskega socialnega dela oziroma systemska načela ravnanja socialnega dela so se začela uporabljati v praksi. Prelomno je bilo vsaj dvoje. Prvič, da se je praksa pomoči oprla na koncepte socialnega dela, ki so se izoblikovali v praksi in za prakso. In drugič, da je praksa socialnega dela začela upoštevati kontekst, sistem. Ker že načela sama potrdijo pomen jezika socialnega dela, v katerem se lahko izrazimo in delamo, naj jih naštejemo: načelo kontakta, načelo interpozicije, socialno ekološko načelo, seveda načelo instrumentalne definicije problema, načelo pogajanja, načelo sodelovanja, načelo predstavitve problema (Lüssi 1991: 247–378, Lüssi 1989, Čačinovič Vogrinčič 2002, Čačinovič Vogrinčič et al. 2005).

Tudi nove besede stroke za načine ravnanja v socialnem delu so Lüssijevo delo. Argumentira šest načinov ravnanja (*Handlungsarten*): socialno svetovanje, pogajanje, interveniranje, zasto-

panje, priskrbo in oskrbo (Lussi 1991: 392–475, Lussi 1989, Čačinovič Vogrinčič 2002, 2008). Spet ni prostora za obsežno razlago, želim le poudariti pomen ubesedenja posebnosti v izbiri ravnanj v socialnem delu, torej jezika stroke, ki ga imamo za ustvarjanje prakse.

Lussi (1991) je v knjigi jeziku posvetil posebno poglavje z naslovom Jezik kot komunikacijsko sredstvo socialnega dela. Na strani 182 piše:

Kdor hoče razumeti bistvo socialnega dela, se mora zavedati, kako izredno močan je pečat, ki ga socialnemu delu daje jezik oziroma ravnanje z jezikom.

V poglavju razvija dve temi. Prva je naloga, da razumemo raznovrstne pripovedi ljudi z zelo raznovrstnimi usodami in v zelo raznovrstnih življenjskih okoliščinah. Lussi poudarja, da se mora socialni delavec potruditi razumeti jih v skrbnem dialogu z udeleženi v problemu. Druga naloga je, da socialna delavka sama skrbno ravna z besedami in bedi nad jasnostjo in razumljivostjo povedanega. Lüssi govori o jezikovni prilagodljivosti, ki jo potrebuje socialni delavec, da bi bil razumljiv in se uglasil z raznovrstnostjo uporabnikov.

Lüssi še ni mogel govoriti o soustvarjanju v procesu razumevanja in sporazumevanja, a že instrumentalna definicija problema zastavi pogovor tako, da zagotavlja sporazumevanje in zahteva jasnost in fleksibilnost. Temu danes pravimo za uporabnika prijazno komuniciranje. Jaz bi rekla, da je to osnovni pogoj za komuniciranje, ki bi bilo za uporabnika prijazno. Jezikovna prilagodljivost je zgolj prvi pogoj za to, da lahko uporabimo jezik socialnega dela kot jezik koncepta, ki omogoča strokovno ravnanje.

Lussi razdela obe temi. Zahteva jezikovno kompetentnost v pogovoru, ki zagotavlja razumevanje in jasnost sporočil. Systemsko socialno delo je zapis jezika teorije o praksi socialnega dela.

Prav s teorijo o praksi socialnega dela je Lüssi pomembno zaznamoval koncepte, jezik in prakso socialnega dela v Sloveniji. Prvi prevod njegovih konceptov smo dobili že leta 1989, ko je izšel zbornik Evropskega seminarja

šol za socialno delo, ki ga je tega leta gostila tedanja Višja šola za socialne delavce. V zborniku prispevkov z naslovom *Teoretični koncepti socialnega dela in izobraževanje* (1990) je bil objavljen Lussijev prispevek, njegova predstavitev že omenjene knjige, v prevodu Mare Ovsenik in Gabi Čačinovič Vogrinčič. Mesec (2003) in Čačinovič Vogrinčič (2002, 2006, 2008) govorita Lussijev jezik vsakokrat, ko govorita jezik socialnega dela.

O pomenu jezika stroke socialnega dela piše tudi K. Healey (2005: 95–96), ko govori o argumentih za razvijanje in uporabo konceptov socialnega dela v praksi socialnega dela: uporabljeni koncepti omogočijo socialnim delavcem, da sogovornikom – uporabnikom, kolegom, institucijam – pojasnijo, kaj delajo, kam želijo priti in kako bodo tja prispeli. Koncepti, ki jih razvija praksa socialnega dela, povečujejo kakovost prakse in učinkovitost strokovnega dela, ker omogočijo teoretsko analizo, raziskovanje in refleksijo.

Zanimivo je, da K. Healey kot primer navaja analizo uporabe koncepta perspektive moči in prispevek h kakovostni praksi. Strinjam se s sklepom K. Healey, ko pravi, da smo strokovnjaki socialnega dela odgovorni za razvoj znanosti, ki bo uporabna v praksi. To odgovornost razumem tudi kot odgovornost za razvoj jezika, ki zmore ubesediti razvoj znanosti tako, da ubesedi ravnanje v praksi.

JEZIK SOUSTVARJANJA POMOČI

Jezik socialnega dela, ki ga razvijamo v Sloveniji, sledi Lüssijevemu vzoru v tem, da zapiše posebnosti ravnanja v socialnem delu, a vnaša nove koncepte. Koncept delovnega odnosa sem utemeljila na Lüssijevem konceptu instrumentalne definicije problema in njegove redefinicije uporabnika kot udeleženega v problemu in rešitvi (Čačinovič Vogrinčič 2002, 2008, Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005). Na sistemsko socialno delo sem oprla koncept sodelovanja z uporabnikom. Etika udeleženosti L. Hoffman (1994) in perspektiva moči D. Saleebeyja (1997) k razvoju teorije o praksi socialnega dela prispevata izhodišče za kon-

cept soustvarjanja pomoči, ki ga razvijam in razumem kot nujen korak pri oblikovanju odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom. Prav socialno delo pred vsemi drugimi poklici pomoči potrebuje delovni odnos, ki omogoča soustvarjanje sprememb in pomoči (Čačinovič Vogrinčič 2006, 2008).

Jezik socialnega dela, ki ga razvijamo v Sloveniji, sledi Lüssijevemu vzoru tudi v tem, da ga povezujemo s prakso socialnega dela, ga raziskujemo na fakulteti in preverjamo v praksi.

V središču je koncept soustvarjanja, ki odlično zajame bistvo procesov pomoči socialnega dela. Koncept soustvarjanja se navezuje na procese, ki jih v postmodernih konceptih terapije imenujemo terapije sodelovanja (*collaborative therapies*, Anderson, Gehart 2007, Madsen 1999), a jih tudi prehiteva s tem, da dosledno temelji na etiki udeleženosti (Hoffman 1994).

Koncept soustvarjanja opredeljuje hkrati odnos in proces pomoči. Odnos med uporabnikom in socialnim delavcem je odnos med ekspertom iz izkušenj ter spoštljivim in odgovornim zaveznikom, ki vzpostavita in ohranjata procese raziskovanja in udeleženosti v želenih izidih. Poudarek je na procesu, na prispevku vsakega udeleženega, ki prispeva instrumentalno definicijo problema in svoj delež. Besedica »so-« je prava, saj gre za sodelovanje, so-raziskovanje, so-ustvarjanje, ki ga izpeljejo so-govorniki, so-potniki, so-delavci v procesih pomoči.

Zapisala sem že: potrebujemo jezik stroke in potrebujemo odločitev, da ga bomo razvijali, uporabljali skupaj z ljudmi, ki pridejo po podporo in pomoč. Moji tezi govori v prid pet argumentov.

1. Jezik socialnega dela ubesedi proces pomoči, ubesedi, kako delamo.

Jezik socialnega dela je pomemben, ker ubesedi posebnosti procesov pomoči in sam koncept pomoči socialnega dela, in sicer tako, da opiše ravnanje. Za znanost in stroko, ki potrebujeta teorijo ravnanja (znanost o ravnanju, *Handlungswissenschaft*), je vprašanje kako

ključno. Jezik socialnega dela ima – in mora imeti – še to posebnost, da ga je mogoče uporabljati skupaj z uporabnikom, ga souporabljati v procesih sodelovanja.

Delovni odnos vzpostavi in ohranja proces pomoči, ki ga definiramo kot soustvarjanje zelenih izidov med socialnim delavcem, ki je spoštljiv in odgovorni zaveznik (Madsen 1999), in človekom, ki je prišel po pomoč, ekspertom iz izkušenj. Etika udeleženosti (Hoffman 1994) definira procese pomoči kot filigransko tkanje, v katerega prispevajo vsi udeleženi v rešitvi tako, da dopuščajo možnosti za pogovor, da soustvarijo nove dobre rešitve. Perspektiva moči (Saleebey 1997) zavezuje predvsem k raziskovanju in krepitvi virov v izvirnih delovnih projektih pomoči, ki nastajajo v delovnem odnosu. Naštela sem koncepte za socialnodelovno ravnanje v jeziku socialnega dela.

Delovni odnos in izvorni delovni projekt pomoči sta koncepta, ki označujeta posebnost ravnanj v procesu sodelovanja v socialnem delu. Pogovor ustvarja delovni odnos, v pogovoru se ubesedijo izvorni delovni projekti pomoči. Elementi delovnega odnosa v jeziku socialnega dela so opora ravnanju. V tem okviru naj jih samo navedem: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991), soustvarjanje rešitev (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005) in osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995). Vendar tako opredeljen delovni odnos težko ohranimo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu. To so: perspektiva moči (Saleebey 1997), etika udeleženosti (Hoffman 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002), ravnanje s sedanostjo ali koncept sonavzočnosti (Andersen 1994).

Tako zapisan koncept delovnega odnosa odslkava vire, na katerih temelji, a je hkrati to nova uporabna celota za praktično ravnanje.

2. Jezik socialnega dela je jezik za opisovanje sprememb

Jezik socialnega dela je jezik za opisovanje sprememb, jezik nas usmerja v raziskovanje sedanosti in soustvarjanje prihodnosti.

Pozornost preusmerja s starih problemom na nove rešitve. Raziskuje zelene izide (proaktivno) in se ne zadržuje pri analizi problema. Bass *et al.* (2001) v članku, v katerem govorijo o moči besed in o potrebi, da bi spremenili besede pomoči, opišejo procese podpore in pomoči kot pridruževanje, odkrivanje oziroma raziskovanje, spreminjanje, določijo reflektivni okvir in dodajo praznovanje vsake najmanjše možne spremembe. Spremembe so očitne: v socialnem delu se pridružimo človeku, da bi skupaj z njim raziskovali možne rešitve in tako opredelili potrebne spremembe.

Pri tem sprememba definiramo kot najmanjši možni korak, ki ga ekspert iz izkušenj lahko naredi in ga hoče narediti. Jezik socialnega dela je občutljiv za zaznavanje sprememb in omogoča spoštljivo ravnanje za dosego zelene spremembe. V ospredju je uspeh, saj to olajša spremembe. Že instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev prineseta spremembe. Tudi majhne spremembe so dragocene, ker so podlaga za večje. Tudi najmanjša dobra sprememba sproži odziv v okolju in okolje se začne spreminjati, to pa povzroči še večjo spremembo. Jezik socialnega dela razbere in ubesedi vsako spremembo in jo tako naredi vidno in uporabno.

Ni naključje, da v sodobnem jeziku socialnega dela v procesih pomoči uporabljamo elemente kratke, v rešitev usmerjene družinske terapije S. de Shazerja (Shazer 1991, Shazar, Berg 1997). Oba avtorja sta bila socialne delavca. V njunih temeljnih predpostavkah je skoraj vse, kar sodi v temelje sodobne doktrine socialnega dela: veliko spoštovanje zmognosti uporabnika, da problem reši; predpostavka, da ima uporabnik neodkrite vire moči, kompetence, ki so uporabne pri oblikovanju rešitve. Tako usmerjajo socialnega delavca oziroma socialno delavko v intenzivno odkrivanje virov v posamezniku in v njegovem socialnem okolju in v večanje njegove socialne moči. Uporabnik je ekspert za svoje življenje.

Nekatere elemente modela navajamo, ker so prispevali k jeziku socialnega dela znanje za ravnanje: raziskovanje izjem ubesedi dobre rešitve v preteklosti; uporaba lestvice pogovor usmeri v raziskovanje najmanjšega možnega

koraka k uspešnim rešitvam; vprašanje o čudežu omogoči raziskovanje zelenih izidov, ubesedenje rešitev.

V jezik socialnega dela, ki soustvarja procese pomoči, smo vključili zahtevo, da se vsak pogovor konča s komplimenti in naloga-mi. Pri tem kompliment pomeni povzetek iz perspektive moči (Saleebey 1997), ubeseditvev posebnega, enkratnega prispevka vsakega sougovornika v procesu soustvarjanja rešitev.

3. Jezik socialnega dela je jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov v procesih pomoči

Ker je jezik socialnega dela pozitiven, spoštljiv, varuje enkratnost in dostojanstvo človeka. Ne ocenjuje, ne stigmatizira, ne obsoja, ne poučuje, ne razvrednoti. V jeziku, ki omogoči in varuje soustvarjanje, je uporabnik ekspert iz izkušenj, udeležen v problemu in rešitvi, sougovornik, sopotnik, sodelavec.

V jeziku socialnega dela skrbno izbiramo besede, da ne bi ranili, ponižali. Ne govorimo o »problematičnih« družinah, govorimo o družinah s problemi. Madsen (1999) govori o družinah, ki doživljajo veliko stresnih situacij. Ne označimo sogovornika, da »ni motiviran«, saj tega ne moremo vedeti: v jeziku socialnega dela povejmo, da nam ni bilo mogoče vzpostaviti učinkovitega in smiselnega delovnega odnosa. In poiščimo pomoč pri drugih strokovnjakih, da bi pomagali nam oziroma uporabniku. Ne uporabljamo slabšalnih oznak, ker niso strokovne in so zato nedopustne.

V jeziku socialnega dela se pridružimo uporabniku, da bi uporabili njegov jezik in soustvarili skupnega v vsakokratnem izvirnem delovnem projektu pomoči. Pridružimo se uporabniku tudi tako, da uporabljamo skupen jezik naše znanosti in stroke, da ga bo uporabljal skupaj z nami, kompetenten v procesih soustvarjanja.

Jezik socialnega dela omogoči, da se soustvari večglasna skupnost, da se slišijo vsi glasovi, da vsi glasovi dobijo kompetentnost in moč in se soustvarijo rešitve, ki jih nihče ni mogel niti slutiti. Madsen zapiše (1999: 5):

Ko člani družin in strokovnjaki za pomoč družinam skupaj razmišljajo o tem, kako bi strokovno delo spremenili tako, da bi bilo resnično v pomoč vsem družinam, se zgodi zanimiva sinergija. Modrost, ki smo jo ustvarili skupaj, preseže zamisli posameznih staršev ali strokovnjakov. V vmesnem prostoru med nami so se pojavile nove zamisli in nove možnosti. Zelo me je ganila kolektivna modrost, ki se razvije, ko se spoštujejo različna znanja. [...] Moji največji učitelji (morda z izjemo mojih otrok) o pomembnih elementih pomoči pri mojem delu so bili moji klienti.

Soustvarjanje pomoči v socialnem delu ni mogoče, če ne zagotovimo spoštljivega sodelovanja z uporabniki, ki so eksperti iz izkušenj.

4. Jezik socialnega dela upošteva perspektivo moči

Jezik socialnega dela omogoči, da nihče ne ostane brez besed, ko raziskuje lastno kompetentnost, vire moči, pogum, darove in lastni delež v soustvarjalnem procesu. Mislim, da socialnega dela ni, če ga ne delamo iz perspektive moči.

Koncept Saleebeyja (1997) prispeva drugi pomemben paradigmatški premik v sodobno socialno delo. Upoštevanje perspektive moči nas usmeri, da v prispevku uporabnice, strokovnjakinje iz izkušenj, spoštljivo iščemo njeno moč, njene vire. Dennis Saleebey (1997: 3) je zapisal:

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.

Upoštevat perspektivo moči je najprej zelo osebna odločitev socialne delavke, socialnega delavca. Na podlagi perspektive moči sprašujemo po zaželenih razpletih, dobrih izidih, sanjah in upanju; sprašujemo po virih, po opori v družini, pri prijateljih, na delu, po dobrih

izkušnjah iz preteklosti itd. Saleebey (*op. cit.*: 4) nadaljuje:

Formula je preprosta: mobiliziraj moč klientov (darove, znanja, sposobnosti, vire) s ciljem, da podpreš njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in klienti bodo imeli boljšo kakovost življenja, tako, ki bo v skladu z njihovimi koncepti kakovosti. Čeprav je recept preprost, je potrebno trdo delo.

Saleebeyjeva knjiga je nedvomno zagovor trdega dela, potem ko se odločimo, da ne bomo več iskali problemov, motenosti, nemoči, temveč rešitve, vire v človeku in njegovi skupnosti. Raziščimo najprej, kaj človek zna, kje so njegove močne strani, kako jih on razume. V delovnem odnosu se perspektiva moči in etika udeležnosti »zgodita«. Koncept pomoči, ki temelji na etiki udeležnosti in perspektivi moči, pomaga ubesediti sedanjost na novo, in sicer tako, da ubesedimo nove vire moči in smisla, obnovijo se stari. Gre za filigranski proces soustvarjanja moči in smisla.

Saleebeyjeva knjiga z naslovom *Perspektiva moči v praksi socialnega dela* je od leta 1992, ko je izšla prvič, do leta 2009, ko je izšla njena peta izdaja, najpomembnejši učbenik sodobnega socialnega dela v angleškem jeziku. V peti izdaji avtor zapiše (2009: 281):

Usmerjenost na klientovo moč ni preprosto zgolj protiutež prevladujočemu modelu usmerjenosti na primanjkljaj. Je imperativ, ki nas povezuje z vrednotami, ki usmerjajo naše delo v demokratični, pluralistični in raznovrstni družbi. To so vrednote, ki vključujejo socialno pravičnost, enakost, spoštovanje dostojanstva posameznika, vključenost in raznovrstnost, iskanje pogojev za maksimalno avtonomijo v maksimumu skupnosti.

Citat je pomemben, ker avtor ne dovoli zoževanja perspektive moči na individualne odnose z uporabnikom. To je samo izhodiščni pogoj za učinkovite procese pomoči. Jezik socialnega dela mora odsliskavati tudi nujne spremembe v družbi. In jezik perspektive moči te spremembe ubesedi in je zato še toliko pomembnejši.

V zadnji izdaji knjige Saleebey doda poglavje o ekonomskih človekovih pravicah in zapiše, kako ravnati v socialnem delu, da bi jih zagotovili, ker pripadajo vsem. Po zakonih ZDA in po naših zakonih. In tudi v tem primeru ima za nas sporočilo: sporočilo socialnega dela je, da so ekonomske človekove pravice univerzalne in nedeljive; zahteva, da pretresemo napačne predpostavke o revnih in revščini v našem delu in naših ustanovah; da slišimo zgodbe ljudi, ki jih mediji ne vidijo; da povežemo v skupno akcijo revne in izključene, da bi prebili izolacijo in omogočili spremembe. Individualni problemi so socialni in politični, osebno v socialnem deluje tudi politično. In sklone, da je zmaga nad revščino možna in odločilna za naše preživetje.

A soustvarjanje boja proti revščini se začne v delovnem odnosu.

5. Namesto sklepa peti argument: pomen jezika socialnega dela v sodelovanju z drugimi strokami

Jezik socialnega dela je pomemben pri sodelovanju z drugimi strokami, saj omogoči, da jasno opredelimo in poimenujemo posebnosti in delež socialnega dela v skupnih projektih. Prav v dialogu z drugimi strokami potrebujemo jezik socialnega dela za opis posebnosti ravnanja socialnega dela, ker delamo v skladu z novo paradigmo razumevanja procesov pomoči in definicije pomoči, a potrebujemo sodelovanje, ki temelji na konceptu soustvarjanja.

Nobene potrebe ni več, da bi bili socialni delavci brez besed, ko govorijo o svoji stroki, saj sta znanost in stroka razvila koncepte, v katerih se jasno definirajo identiteta socialnega dela in posebnosti socialno delovne teorije o praksi. A v projektih podpore in pomoči socialnega dela potrebujemo sodelavce, ki se nam pridružijo v soustvarjanju zelenih izidov. Za učinkovito socialno delo potrebujemo tudi v drugih poklicih pomoči sogovornike, ki sprejmejo naše vabilo, da se uporabnikom pridružimo kot ekspertom iz izkušenj v delovnem odnosu, ki zagotavlja soustvarjalno udeležnost vseh v procesih pomoči, ki temeljijo na perspektivi moči.

Vabilo k uporabi jezika sodobnega socialnega dela je vabilo k spremembi paradigme, k temu, da se odpravimo moči, ki nam jo daje odločanje brez uporabnikov, moči torej, ki nam ne pripada, in jo nadomestimo z raziskovalnim pogovorom, ki omogoči soustvarjanje zelenih izidov.

Pomembno je, da jezik socialnega dela razvijamo in krepimo, da ga uporabljamo vsakokrat, ko govorimo o socialnem delu, da bi lahko v skupnih projektih z drugimi strokami soustvarili učinkovite projekte pomoči.

VIRI

- ANDERSEN, T. (1994), Reflection on reflecting with families. V: *Therapy as a Social Construction*. London: Sage.
- ANDERSON, H., GEHART, D. (ur.) (2007). *Collaborative Therapy*. New York, London : Routledge.
- BASS, L. L., DOSSER, D. A., POWELL, Y. A. (2001), Words can be powerful: Changing the words of helping to enhance systems of care. *Journal of Family Social Work*, 5, 3: 32–48.
- BOUWKAMP, R. VRIES, S. de (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–97.
- (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- (2008), *Soustvarjanje v šoli: Učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G., KOBAL, L., MEŠL, N., MOŽINA, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- DRAGOŠ, S., MESEC, B. (2003), Specifičnost vede – specifičnost teorije, *Socialno delo*, 42, 6: 361–371.
- HEALY, K. (2005), *Social Work Theories in Context*. New Yoirk: Palgrave.
- HOFFMAN, L. (1994), A Reflexive Stance for Family Therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- LUSSI, P. (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- (1989) *Sistemski nauk o socialnem delu*; *Socialno delo*, 29, 1–3: 81–95.
- MADSEN, W. C. (1999), *Collaborative Therapy with Multi-Stressed Families*. London: The Guilford Press.
- MESEC, B. (2003): Mikro, mezo, makro: Ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4–5: 259–271.
- ROSENFELD, i. (1993), Abstracts, EASSW Conference, Torino.
- SALEEBEY, D. (1997), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- (2009), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. Boston, New York: Pearson.
- SHAZER, S. DE (1991), *Putting Differences to Work*. New York: Norton.
- SHAZER, S. DE, BERG, i., K. (1997), What works? Remarks on the research aspects of solution focused brief therapy, *Journal of Family Therapy*, 19: 121–124.
- Teoretični koncepti socialnega dela in izobraževanje* (1990). Izbrani referati 6. bienalnega seminarja mednarodnega združenja šola za socialno delo. *Socialno delo*, 29, 1–3.

SPORAZUMEVANJE Z OSEBO Z GLUHOSLEPOTO

UVOD

Človeška bitja ne rastejo v molku, temveč z besedami, delom, dejanji refleksije. (Freire v Antz 2007: 19.)

Paulo Freire trdi, da je jezik za človeška bitja nujen. Dialog je potreben za to, da bi dobili predstavo o svetu, razumeli stvari in odnose. Šele v pogovoru z drugimi se začnemo zavestati; v dialogu je namreč možno poimenovati in oblikovati svet, resničnost sveta. In jezik je pomemben element za razvoj zavesti, je pomembna prvina dialoga.

Kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2007), jezik vedno opogumlja in vključuje. Pomembno je, da jezik socialnega dela ostane razumljiv, da ga lahko uporabljajo uporabniki kot kompetentni sogovorniki. Šele razumljiv jezik je tisti, ki omogoča zблиžanje z uporabniki, jim daje moč, veljavo in pogum. Pomen jezika je tako velik, da si težko predstavljamo ne slišati oz. ne razumeti besed, ki jih uporabljajo drugi. Zato se strinjam z izjavo Watzlawicka (v Čačinovič Vogrinčič 1992: 170), ki pravi, da ne moremo obstajati, ne da bi komunicirali.

Poudariti želim pomen jezika in opozoriti na to, kako zelo pomembno je zagotoviti uporabnikom prilagojeno sporazumevanje. Tako lahko vzpostavimo z njimi dober stik, jim omogočimo sodelovanje, soustvarjanje. Po drugi strani jih opogumimo, okrepimo za reševanje lastnih stisk, jim povečamo moč in vpliv na lastno življenje in s tem pripomoremo k izboljšanju njihove kakovosti življenja. Razumevanje njihovega družbenega položaja je pomembno, da lažje razumemo njihove odzive, preprosto lažje sodelujemo pri iskanju možnih poti kot tudi pri uresničevanju ciljev uporabnikov. Ključno vlogo pri prevajanju jezika stroke, ki se izraža skozi govorni jezik v jezik znakov¹, ki je prilagojen posamezniku, pripisujem tistim, ki imajo moč: strokovnjakom, politikom, državnim uradnikom in ne nazadnje stroki in znanosti socialnega dela.

Moj prispevek izhaja iz dosedanjega študija v tujini in raziskovalnega dela o oblikovanju pristopov za vzpostavitev prilagojenega sporazumevanja z osebami z gluhoslepoto ter iz praktičnih izkušenj pri sooblikovanju posameznih načinov prilagojenega sporazumevanja.

RAZUMEVANJE OSEB Z GLUHOSLEPOTO

Uporabnikom v socialnem delu so skupni: pomanjkanje, stiska, težave in nemoč. Tudi osebe z gluhoslepoto se vsak dan srečujejo z njimi, le da so pri njih močnejše izraženi.

Na Evropski konferenci oseb z gluhoslepoto, ki je potekala leta 2008 v Zagrebu, se je predsednik Svetovne zveze gluhoslepih Lex Grandia pri definiranju osebe z gluhoslepoto skliceval na Konvencijo Združenih narodov o pravicah oseb z invalidnostjo (2006)², ki jo je sprejelo 192 držav članic in v ospredje postavlja osebo in ne njeno invalidnost. Posebej

¹ Ne gre za prevajanje v znakovni jezik, temveč za prilagojen način sporazumevanja z osebo, s pomočjo pripomočkov ali brez njih.

² Convention on the Rights of Persons with Disabilities, sprejela jo je Generalna skupščina Združenih narodov 13. decembra 2006. Slovenija je konvencijo podpisala 31. marca 2007.

je poudaril, da gre pri osebah z invalidnostjo predvsem za osebe, ki imajo svoj značaj, navade, pravice in dolžnosti, njihova invalidnost/gluhoslepota pa je le njihova okoliščina. S tem je pozval države članice, da odslej uporabljajo izraz »oseba z gluhoslepoto« in ne »gluhoslepa oseba«.

Znana misel Helen Keller (1880–1968): »Slepota ločuje človeka od predmetov, gluhotata ločuje človeka od človeka, gluhoslepota vodi v izolacijo«, nam pojasnjuje položaj oseb z gluhoslepoto. Preučevanje socialnih posledic gluhoslepote (Gerenčer Pegan 2008: 156–159) je pokazalo, da je najpomembnejša prav osama. Vzrok zanjo je pomanjkljivo znanje okolja o pristopih in tehnikah prilagojenega sporazumevanja. Izolacijo osebe z gluhoslepoto povzroča tudi nezadostna podpora posamezniku pri sporazumevanju v vsakdanjem življenju.

Osebe z gluhoslepoto sprejemajo informacije z vohom, dotikom in okusom, v manjši meri s sluhom in vidom (če imajo ostanke teh dveh čutov). Kadar oseba nima ustrezne podpore za sporazumevanje, so njene možnosti za razumevanje sveta in resničnosti omejene. Posledice so osamljenost, zbežnost, depresivnost, apatičnost. Brez ustrezne podpore za sporazumevanje s svetom lahko oseba z gluhoslepoto prevzame odnos do sveta, ki ga Freire imenuje naivna (preprosta) prehodna zavest, ki se kaže v ponotranjanju dominantne ideologije. Ta jih po njegovem lahko vodi tudi v fatalizem, samoponiževanje, pomanjkanje samozavesti in čustveno odvisnost od dominantnega (zaturalca). Raven zavesti tako oblikujeta podrejenost in navada.

Za osebo z gluhoslepoto je velikokrat značilna tudi t. i. kultura molka, ki se kaže v obliki apatije. Apatija in molčečnost sta tako izraženi kot strategiji preživetja v težavnih družbenih situacijah. Kultura molka je včasih tako močna, da ljudje nimajo več svojega jezika in kulturne identitete, ponižujejo se, počutijo se nemočne, ne zaupajo v svoje znanje in mislijo, da se ne morejo učiti in biti dejavni.

Freire vidi rešitev v preseiganju nevednosti, molka in nepravičnosti, to pa se lahko zgodi samo z učenjem, z zavračanjem ponotra-

njenih podob in mitov (Antz 2007: 12–17). Vendar je proces izjemno naporen. Ključen je po Freirovem mnenju generativni dialog, ki omogoča učni proces, na podlagi katerega lahko posameznik poimenuje svoj svet resničnosti. Vsak ima pravico do besede, da imenuje svet, do dialoga. Dialog, ki omogoča rast, je mogoč, kadar oba sodelujeta oziroma si drug drugemu dovolita pravico do sodelovanja. Tu se pojavi vprašanje moči. Ljudje, ki imajo izkušnjo izgube moči/vpliva na svoje življenje, ne imenujejo svojega sveta. Njihove zgodbe so javnosti skrite in zamolčane.

Povečevanje moči uporabnika (*empowerment*) je zato ključno za preživetje in ohranjanje kakovosti življenja. Kot ugotavlja Jelka Škerjanc (2005: 48), se kakovost življenja kaže v obsegu posameznikovega vpliva na integrativne mehanizme v skupnosti in v kakovosti njegove udeležbe pri tem.

DRUŽBENI VIDIK POLOŽAJA OSEB Z GLUHOSLEPOTO

Da bi si lažje predstavljali položaj osebe z gluhoslepoto v družbi, bom predstavila življenjsko pot posameznika, ki temelji na resnični zgodbi. To je gospod srednjih let, čigar potrebe po kakovostnem življenju v skupnosti so prezrte, zato svojega sveta in svoje resničnosti ne more poimenovati. Pravica do kakovostnega življenja v skupnosti mu je bila odvzeta že v otroštvu. Takrat je bil samo gluh. Starši in okolica so želeli, da bi se verbalno izražal in nehal kriliti z rokami, ker je to za družbo nesprejemljivo in sramotno. Pričakovali so, da bo naenkrat čudežno začel slišati in se ne bo razlikoval od vrstnikov.

Ko mu je začel pešati vid, so ga svojci v sodelovanju s socialno službo namestili v zavod, da bi ga »skrili« pred okolico. Ker je bil tako drugačen, niso upoštevali njegovih pričakovanj, želja in ciljev, ampak so mu odvzeli vpliv na njegovo življenje. Preostalo mu ni drugega kot prilagoditi se življenju v zavodu in sprejeti vsiljene možnosti. V zavodu mu je uspelo razviti sprejemljivo ponižno vedenje in zbujati videz, da razume vse.

Znakovnega jezika ni razvil, pač pa je sčasoma v stiku z določenimi osebami razvil posamezne dogovorjene znake, a so ti izgubili ves smisel, ko je izgubil vid. Ker že prej ni jasno izražal besed in ni slišal in razumel dejstev, so ga označevali za »bebca«. Odslej se je njegova veljava spremenila iz nekoga v nekaj. Nekateri so ga pozabili, drugi so menili, da z njim ni težko upravljati, saj ne zahteva posebne pozornosti, ne piše pritožb, ne kriči, ne toži o stiski, bolečini, izgubi. Ostaja skrit, neviden, brez jezika, brez kulturne identitete. Ostaja sam s svojo zgodbo, ki ni predstavljena javnosti in je javnost ne razume.

Kot pravi Jelka Škerjanc (2005: 48–51), odvzeti vpliv na odločitve povzroči, da posameznik nima dostopa do dobrin, ki so namenjene vsem v skupnosti, nima možnosti šolanja, zaposlitve, partnerstva in starševstva, zanj ni prostora v družbi in zato živi na njenem robu kot nevidni državljan. Zaradi komunikacijske ovire je bila posamezniku odvzeta pristojnost za definiranje lastne situacije in možnih rešitev, zato je izgubil vpliv na pomembne odločitve v svojem življenju. Tako se je znašel v vlogi nekompetentnega pasivnega prejemnika družbene pomoči.

Produkcija diskurza je v vsaki družbi obenem kontrolirana, selekcionirana, organizirana in razdeljena z določnim številom postopkov, katerih vloga je, da zadržujejo njegove moči in nevarnosti, obvladajo njegove ključne dogodke ... (Foucault 2008: 8–9.)

Avtorjeva misel nas privede do razmišljanja o neenakomerni razporeditvi moči, kjer imajo nosilci moči nadzor nad produkcijo diskurza in tudi moč preslišati generativne teme (*generative theme*), ki pa skupaj z diskurzii niso le to, kar prevaja boje ali sisteme dominacij, temveč se zanj in z njim nenehno borujemo. Je oblast, ki se je želimo polastiti. Generativne teme prinašajo in oblikujejo nove diskurze, ki izzivajo obstoječa razmerja moči in jih je težko nadzorovati, kajti ne zadovoljijo se zgolj z besedami, temveč zahtevajo dejanja.

Pri razmišljanju o številu gluhoslepih se organizacije, ki zastopajo invalide, opirajo na

razumevanje invalidnosti po Zakonu o invalidskih organizacijah (2002), ki temelji zgolj na medicinskem merilu. Tako obravnavajo tudi gluhoslepoto v njenem najožjem segmentu, kot popolno gluhoto in popolno slepoto. Popolnoma gluhih in popolnoma slepih je samo odstotek med gluhoslepimi (Tarczay 2007). Ker je teh oseb tako malo, velja, da ni smiselno financirati organizacije, ki je nastala zaradi potreb oseb z gluhoslepoto, da bi lahko opravljala svoje temeljno poslanstvo: poskrbeti za skupino oseb z gluhoslepoto in jih zastopati. Gre za Društvo gluhoslepih Slovenije Dlan, ki ima status invalidske organizacije in deluje na ravni celotne Slovenije, a ga kljub temu največji financer invalidskih organizacij v Sloveniji ne financira. Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij (FIHO) je financiranje zavrnila z obrazložitvijo v Sklepu (2009):

... je ugotovljeno, da je v Sloveniji število takih invalidov izredno majhno, zaradi česar ni ekonomsko vzdržno izgraditi (posledično pa financirati) celotne samostojne strukture za delovanje invalidske organizacije.

Ob takem razumevanju se ne uveljavlja načelo individualiziranega ocenjevanja potreb in načrtovanja temu primernih ustreznih storitev. Stroka se odloča po načelu »mi vemo, kaj je za vas najboljše,« ali kot koncept skrbi poimenuje Jelka Škerjanc (2005: 51), načrtovanje »od zgoraj navzdol«. Ne glede na dobronamerne napotke fundacije FIHO, iz katere izhaja, da se naj Društvo Dlan pri koriščenju posebnih socialnih programov opre na Zvezo društev gluhih in naglušnih Slovenije ter na Zvezo društev slepih in slabovidnih Slovenije, je koncept pravic »od spodaj navzgor«, torej od uporabnika, ki lahko vpliva na načrtovanje in izvajanje storitev, ki jo sam oceni in tako lahko uresničuje državljanske pravice, s čimer si izboljšuje kakovost svojega življenja, prezrt. Prezrt pa so tudi načela strokovnosti in poklicne etike. Delo z osebami z gluhoslepoto zahteva povsem drugačen pristop kot delo z gluhi ali naglušnimi, slepimi ali slabovidnimi. K temu pozivajo tudi mednarodne organizacije,

ki v članstvo sprejemajo le organizacije, ki zastopajo samo interese oseb z gluhošlepoto.

Ob koncu 20. stol. se je začela na področju dela z osebami z gluhošlepoto prebujati kritična zavest. Ustanavljati so začeli organizacije, ki jih vodijo osebe z gluhošlepoto, npr. Evropsko zvezo gluhošlepih (1999) in Svetovno zvezo gluhošlepih (2001). Začeli so se uveljavljati novi pogledi na enakopravnost in vključevanje oseb z gluhošlepoto na vseh področjih družbe. Predstavniki gluhošlepih v imenu svoje organizacije pozivajo države, naj pri obravnavi položaja oseb z gluhošlepoto opustijo medicinska merila in upoštevajo socialne razsežnosti. Osebe z gluhošlepoto s svojimi zahtevami same prevzemajo pobudo pri oblikovanju diskurza, ki določa njihov položaj v družbi. Leta 2008 se je Evropski zvezi gluhošlepih pridružila Slovenija; zastopa jo Društvo gluhošlepih Slovenije Dlan. Leta 2009 je bilo društvo sprejeto tudi kot polnopraven član Svetovne zveze gluhošlepih.

NAČINI SPORAZUMEVANJA Z OSEBO Z GLUHOŠLEPOTO

Želim predstaviti izbor prilagojenih načinov sporazumevanja z osebo z gluhošlepoto, vzpostavitev stika in oblike sporazumevanja ter njihove osnovne značilnosti.

Predstavila bom le izbor načinov sporazumevanja z osebo z gluhošlepoto, ki so najpogosteje uporabljeni in so se v moji praksi pokazali kot učinkoviti. Države se večinoma opirajo le na posamezne oblike sporazumevanja z osebami z gluhošlepoto, se pravi, da je posamezni način sporazumevanja dobro razvit in uporabljen zlasti v tisti državi.

Ugotavljam, da države iz leta v leto širijo nabor oblik in kombinacij sporazumevanja. To pomeni, da seznam ni dokončen in lahko obstoječim dodamo druge možne kombinacije načinov sporazumevanja, tudi z uporabo različnih pripomočkov.

Za lažjo predstavo o izvajanju določenega načina sporazumevanja sem vsak način na kratko opisala. Za vsakega sem natančno določila ciljno skupino ter navedla prednosti in omejitve.

Prilagojeno sporazumevanje

Ljudje dobivamo informacije iz okolja s pomočjo petih čutov: sluha, vida, vonja, okusa in dotika. Vid, sluh in vonj so čuti za zaznavanje oddaljenih informacij, s preostalima pa dobivamo informacije od blizu. Osebe z gluhošlepoto imajo zmanjšane sposobnosti za prejemanje informacij s čutili za zaznavanje bolj oddaljenih informacij. To pomeni, da so vsi podatki, ki jih ne dobijo iz neposredne bližine brez pomoči tretje osebe, popačeni, delni ali jih sploh ne zaznajo. Popolno in razumljivo informacijo pridobijo le, če jim omogočimo prejemanje informacij s čutili za zaznavanje bližnjih informacij.

Podajanje informacij, ki omogoča sprejemanje z ostanki sluha, vida in zlasti dotika, zahteva znanje za prilagojen pristop in sporazumevanje z osebami z gluhošlepoto. Najpogosteje ne zadošča zgolj posamezen pristop za učinkovito sporazumevanje z gluhošlepimi. Da bi imela oseba z gluhošlepoto dostop do največjega možnega obsega informacij tudi iz daljne okolice kot ljudje, ki prejemajo te informacije z zdravim sluhom in vidom, je treba uporabiti različne pristope in načine (Tarczay 2003).

Za avtorico (*op. cit.*: 8) je pomembno, da pri sporazumevanju z osebo z gluhošlepoto upoštevamo več stvari:

- vsi načini sporazumevanja, ki osebi z gluhošlepoto omogočajo pridobitev popolnih informacij, so enakovredni,
- vsako posamezno osebo z gluhošlepoto seznanimo z obstoječimi načini sporazumevanja,
- osebi z gluhošlepoto omogočimo, da se sama odloči in izbere način sporazumevanja, ki ji najbolj ustreza,
- govorni jezik je samo del številnih različnih načinov sporazumevanja,
- razmišljati je treba o drugih načinih sporazumevanja,
- oseba z gluhošlepoto prejema informacije v skladu z ostanki vida oziroma sluha na način, ki ustreza njenim jezikovnim sposobnostim,
- informacijo, ki jo želimo zanesljivo sporočiti osebi z gluhošlepoto, podamo s pomočjo dotika,
- osebi z gluhošlepoto dopustimo dovolj časa, da sprejme in razume povedano in se na to odzove.

Kiralyhidi (2005: 62–63) ugotovitve še dopolni:

- naj oseba z gluhošlepoto sama (zlasti velja za osebe z Usherjevimi sindromom) določi razdaljo med sogovornikom, ki ji omogoča najboljše spremljanje kretenj in branje z ustnic ali spremljanje enoročne abecede,
- pozornosti osebe z gluhošlepoto ne poskušajmo pritegovati z mahanjem,
- preden se začnemo pogovarjati z osebo z gluhošlepoto, jo osebno nagovorimo,
- ko pogovor končamo ali osebo zapuščamo, ji to jasno sporočimo,
- če se želi pogovoru pridružiti tretja oseba, tega ne sporočimo z iztegnjeno roko,
- če osebo z gluhošlepoto nagovori še kdo zraven nas, ji osebo predstavimo oziroma ji sporočimo, kdo jo nagovarja,
- v pogovoru z osebo z gluhošlepoto ne uporabljamo širokih kretenj,
- izvajanje kretenj in enoročne abecede omejimo v višino prsnega koša,
- natančno določimo mesta tistih predmetov, na katere se sklicujemo med pogovorom z osebo z gluhošlepoto.

McInnes (1999: 18) nas opozarja, da pri pogovoru s tretjo osebo v navzočnosti osebe z gluhošlepoto tej prenesemo sporočilo na njej razumljiv način. Kot splošno pravilo velja, da osebo z gluhošlepoto vključimo v vse pogovore, ki potekajo v istem prostoru, v njeni navzočnosti.

K navedenemu bi dodala:

- pri sporazumevanju z osebo z gluhošlepoto uporabljamo stavke, ki so preprosti, nedvoumni, kratki in z jasnimi sporočili,
- sporočila naj ne vsebujejo tujk in strokovnih besed, za katere že vnaprej vemo, da jih osebe z gluhošlepoto ne poznajo,
- bistvo sporočila je treba posebej poudariti, ponoviti.

Sanja Tarczay meni, da osebam z gluhošlepoto omogočajo popolne informacije le čuti za zaznavanje bližine (dotik, voh in okus). Dotik je tako lahko poglaviti način sporazumevanja z osebo z gluhošlepoto, lahko pa ga uporabimo tudi kot pomoč pri drugem načinu sporazumevanja. Sčasoma se način sporazumevanja s

posamezno osebo z gluhošlepoto lahko zaradi slabšanja vida oziroma sluha tudi spremeni.

Vzpostavitev stika z osebo z gluhošlepoto

V sporazumevanju z osebo z gluhošlepoto je treba pri prvem stiku zagotoviti dovolj časa ter biti previden in spoštljiv. Če ima oseba z gluhošlepoto ob sebi spremljevalca ali tolmača, je njegova naloga, da nas predstavi.

Kadar želimo pristopiti neposredno k osebi z gluhošlepoto, se ji približamo postopoma in na začetku ne stopimo v njen osebni prostor. Glasno in spoštljivo jo nagovorimo, vedno iz prednje (čelne) strani. Tako hkrati preverimo, ali ima oseba ostanke sluha oziroma vida, ali lahko uporabljamo govor, ali nas zazna z vidom in se lahko sporazumevamo s kretinjami. Sicer je naša naloga, da se na spoštljiv način dotaknemo njene roke ali ramena.

Ob takem pristopu oseba z gluhošlepoto po navadi nakaže način sporazumevanja, ki ga pozna in uporablja, npr. nam ponudi dlan, da ji pišemo vanjo, nas pozdravi s kretinjami, ima s seboj pripomočke za sporazumevanje idr.

Če osebe ne poznamo in ne dobimo nobenega namiga o načinu sporazumevanja, nam pri izbiri metod in tehnik sporazumevanja pomaga hiter test. Z njim ugotovimo stanje vida in sluha. Od tega je odvisno, za kateri način sporazumevanja se bomo odločili. Hitro preverjanje vida izvedemo tako, da v sprejemljivi razdalji od uporabnika postopno premikamo svoji roki vsako v svojo smer (vodoravno) in nato še v višino (navpično). Ko od osebe dobimo povratno informacijo, da je opazila našo roko ali da je roka ušla iz njenega vidnega polja, lahko ugotovimo, kje so meje njenega vidnega polja. Prav tako preverimo, ali kaj sliši, in sicer tako, da na glas izgovorimo nekaj besed. Če se oseba ne odzove, verjetno pomeni, da (skoraj) nima ostankov sluha.

Pred vzpostavitvijo stika z osebo z gluhošlepoto je naloga socialne delavke/sogovornice oziroma socialnega delavca/sogovornika, da:

- je proti osebi z gluhošlepoto obrnjen(a) z obrazom,

- je osvetljen(a), vendar se svetloba ne sme odbijati,
- je oblečen(a) v enobarvna, temna oblačila,
- mora zaradi tesnega telesnega stika z osebo z gluhoslepoto poskrbeti za osebno higieno,
- si zagotovi dovolj časa za pogovor,
- poskrbi za prostor s čim manj hrupa in drugih motečih dejavnikov,
- je pri sporazumevanju obrnjen(a) proti osebi z gluhoslepoto in ne proti tolmaču, spremljevalcu ali tretji osebi (to je zlasti pomembno, če oseba še kaj vidi).

Tudi če ugotovimo, da gre za popolno gluhoslepoto, je možno vzpostaviti ustrezen in učinkovit način sporazumevanja. Pri tem nam pomaga podatek, ali je oseba najprej oglušela ali oslepela. Velika možnost je namreč, da oseba, ki je bila najprej gluha in je pozneje oslepela, pozna znakovni jezik, če pa je bila najprej slepa in je pozneje oglušela, verjetno pozna brajico. Če pa se je že rodila gluhoslepa, je najučinkoviteje uporabiti prilagojene preproste načine sporazumevanja s pripomočki. Pri tem je treba upoštevati tudi osebnostni razvoj posameznika. Na začetni stopnji so nam lahko v veliko pomoč različni koledarji. Posamezniku omogočajo način sporazumevanja, časovno in prostorsko orientacijo, čustveno podporo in učenje. Zelo učinkoviti načini sporazumevanja z osebo z gluhoslepoto sta tudi Lormova abeceda in Dalgarnova rokavica, če oseba že obvlada abecedo. Načini sporazumevanja so na kratko predstavljeni tudi v preglednici.

Oblike sporazumevanja **Slovenski znakovni jezik**

V 2. členu Zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika (2002) je navedeno, da je znakovni jezik vizualno-znakovni jezikovni sistem z določeno postavitvijo, lego, usmerjenostjo, gibom rok in prstov ter mimiko obraza. Od novembra 2002 je v Sloveniji uradno priznan jezik manjšine, s katerim se gluhim priznavajo pravice do tolmača pred državnimi organi, organi lokalne

samouprave, izvajalci javnih pooblastil oz. izvajalci javne službe. Pravica do tolmača omogoča gluhim enakopravno vključevanje v življenjsko in delovno okolje ter vse oblike družbenega življenja.

Vsaka država ima svoj specifični znakovni jezik, ki ga poimenujejo po državi, iz katere izhaja. Vsaka kretnja je sestavljena iz štirih elementov:

- oblika rok,
- gibanje ene ali obeh rok,
- usmerjenost dlani glede na telo,
- mesto izvedbe.

Pomen izražajo skupaj z mimiko obraza (in hkrati s položajem telesa).

Locirani znakovni jezik

Izvaja se samo v dogovorjenem vidnem polju. Meje vidnega polja ugotovimo z začetnim hitrim testom pred pogovorom. Navadno izberejo ta način sporazumevanja osebe z gluhoslepoto, ki imajo poškodbe perifernega vidnega polja. Vidno polje je najpogosteje v višini prsi in ramen ali spodnjega dela glave (pod brado). Pomembno je, da je razdalja med sogovornikoma pravšnja. Oseba z gluhoslepoto nam s svojo jasno izraženo voljo določi razdaljo za pogovor.

Taktilni znakovni jezik

Oseba z gluhoslepoto položi roki na roki sogovornika. Z dotikom prepozna oblike in položaj kretenj in jih razume kot smiselne besede. Kretnje se izvajajo tudi z zgornjim delom telesa obeh sogovornikov. Takšno sporazumevanje omogoča hiter prenos besednih informacij kot tudi informacij iz okolja. Ko oseba z gluhoslepoto podaja povratne informacije, se samostojno sporazumeva v znakovnem jeziku, brez dotika sogovornika. Način sporazumevanja omogoča med drugim uporabo dogovorjenih znakov, če se pričakuje takojšen odziv in če nam pri sledenju sogovornika zmanjkuje časa. Lahko pa tudi v drugih primerih, npr. če oseba z gluhoslepoto ne razume povedanega ali izgubi rdečo nit pogovora.

Vodeni znakovni jezik

Oseba z gluhošlepoto položi roki na zapestje sogovornika in usmerja njegovi roki v svoje vidno polje. Sogovornik uporablja kretnje v vidnem polju in se tako sproti prilagaja osebi z gluhošlepoto. Ta ves čas sporazumevanja usmerja roki sogovornika v vidno polje, saj vidi dovolj, da razločuje oblike in položaje kretenj.

Enoročna abeceda

V desnem polju v višini glave se izvajajo znaki, ki ponazarjajo črke. Z zaporednim izvajanjem črk povezujemo in oblikujemo besede.

Taktilna enoročna abeceda

Oseba z gluhošlepoto položi svojo roko na roko sogovornika. Ta v višini glave prikazuje črko za črko. Z otipom oblik, položaja in kretenj rok oseba z gluhošlepoto poveže črke in razbere smisel.

Dvoročna abeceda

S pomočjo obeh rok izvajamo kretnje pred telesom, ki ponazarjajo posamezno črko. Z zaporednim izvajanjem črk oblikujemo smiselne besede.

Taktilna dvoročna abeceda

Oseba z gluhošlepoto položi roko na roko sogovornika. Ta z obema rokama izvaja kretnje, ki ponazarjajo črke. Oseba z gluhošlepoto z otipom prepozna položaj rok, prstov in kretenj ter jih povezuje v smiselne besede.

Prstna abeceda – pisanje v dlan

Za uporabo tega načina je potrebno dobro poznavanje slovenskega jezika. Na iztegnjeno dlan osebe z gluhošlepoto s prsti ali s svinčnikom izpisujemo velike tiskane črke. Črke izpisujemo drugo na drugo. Izpisujemo jih na sredino dlani. Na koncu vsake besede gremo s svojo dlanjo čez njeno dlan; to je znak za konec izpisane besede in začetek nove.

Dalgarnova rokavica

Prيرهjena je v slovenski jezik (Gerenčer 2005). Dotik točno določenega mesta na dlani in prstih ponazarja posamezno črko slovenske abecede. Samoglasniki so na konicah prstov. Šumniki so na skrajni desni strani dlani pod mezincem.

Razumevanje govora s pomočjo branja z ustnic

Pomembno je, da sogovornik počasi, razločno izgovarja črke in besede ter tako jasno oblikuje ustnice. Ta način sporazumevanja je lahko dopoljen z znakovnim jezikom, enoročno in dvoročno abecedo oziroma kombinacijo navedenih.

Brajica

Gre za kombinacijo šestih izbočenih točk. Vsaka kombinacija ponazarja črko, znak ali številko. Pišemo jo z desne proti levi in z leve proti desni. Pišemo jo na prenosnem mehničnem stroju ali računalniku.

Koledarji

Omogočajo časovno in prostorsko orientacijo, pomagajo pri razumevanju časovnega besedišča in povečajo občutek varnosti. Primerni so tudi za osebe z gluhošlepoto, ki nimajo formiranega koncepta jezika in ne poznajo črk. Koledarji so lahko dnevni, tedenski, mesečni in letni. Lahko predstavljajo sedanjost, preteklost ali prihodnost. Oblikovani so lahko iz različnih materialov, na različne načine (s pomočjo znanih predmetov, slik, risb ipd.), ki osebi z gluhošlepoto omogočajo razumevanje časa tudi z otipom. Po mnenju Blahe (2001: 28) so koledarji lahko tako abstraktni kot tudi tradicionalni (stenski). Koledar je vedno oblikovan za posameznika in upošteva njegove sposobnosti in potrebe.

Preglednica 1: Načini sporazumevanja z osebo z gluhošlepoto.

Za koga?	Prednosti	Omejitve
Znakovni jezik		
<ul style="list-style-type: none"> • jezik gluhih • tudi za osebe z gluhošlepoto, ki so gluhe in imajo tako ohranjen vid, da lahko spremljajo in razumejo pomen kretenj 	<ul style="list-style-type: none"> • omogoča hiter in natančen prenos besednih informacij in informacij iz okolja • omogoča dvosmerno sporazumevanje 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva razmeroma dober vid in zbranost
Locirani znakovni jezik		
<ul style="list-style-type: none"> • samo za osebe, ki imajo tunelski vid in poznajo sporazumevanje v znakovnem jeziku 	<ul style="list-style-type: none"> • omogoča učinkovit način sporazumevanja s pomočjo znakovnega jezika 	<ul style="list-style-type: none"> • kretnje so majhne • vse se izvaja samo v vidnem polju uporabnika • posamezne kretnje je težko izvajati v omejenem prostoru
Taktilni znakovni jezik		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe z gluhošlepoto, ki so bile najprej gluhe in so pozneje izgubile vid • uporabljajo jo lahko osebe s popolno gluhošlepoto, če so že prej uporabljale znakovni jezik 	<ul style="list-style-type: none"> • hitrost in učinkovitost • zagotavlja hiter prenos besednih informacij in informacij iz okolja • osebi z gluhošlepoto daje občutek varnosti, ker je v telesnem stiku s sogovornikom 	<ul style="list-style-type: none"> • tesen telesni stik z uporabnikom • sogovornika uporabljata lastno telo za sporazumevanje • zahteva precej časa za prilagoditev obeh
Vodeni znakovni jezik		
<ul style="list-style-type: none"> • za ljudi z okvarami vidnega polja (periferni vid, tunelski vid) • za osebe z gluhošlepoto, ki so bili najprej gluhe in pri katerih so se okvare vida pojavile pozneje • za osebe z gluhošlepoto, ki so prej uporabljale znakovni jezik 	<ul style="list-style-type: none"> • učinkovit način prenosa govornih informacij in informacij iz okolja • osebi z gluhošlepoto daje občutek varnosti, ker je v telesnem stiku s sogovornikom 	<ul style="list-style-type: none"> • nekatere kretnje je težko pokazati v določenem vidnem polju • za sogovornika/tolmača je lahko moteče, ker se mesto izvajanja kretenj stalno premika v vidno polje osebe z gluhošlepoto • zahteva telesni stik med sogovornikoma • zahteva veliko prilagodljivosti • zahteva veliko izkušenj
Enoročna abeceda		
<ul style="list-style-type: none"> • jezik gluhih • za osebe z gluhošlepoto, ki imajo ostanke vida • uporabljajo jo zlasti mlajše generacije 	<ul style="list-style-type: none"> • preprostost • oseba se je lahko hitro nauči • zahteva uporabo ene roke, zato je način sporazumevanja ustrezen, ko ima oseba drugo roko zasedeno (npr. pri nakupovanju) 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva razmeroma dober vid in zbranost • zahteva natančnost izvajanja kretenj • zahteva dobro osvetlitev prostora in kontrastno ozadje
Taktilna enoročna abeceda		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe z gluhošlepoto, ki poznajo enoročno abecedo • za osebe s popolno gluhošlepoto 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva uporabo ene roke, zato je ustrežna, ko ima oseba drugo roko zasedeno • učinkovit prenos informacij • telesni stik daje osebi z gluhošlepoto občutek varnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva telesni stik med sogovornikoma • zahteva dobro zbranost • vprašljiva je hitrost izvajanja sporazumevanja • zahteva natančnost izvajanja kretenj in otipa posameznih črk
Dvoročna abeceda		
<ul style="list-style-type: none"> • jezik gluhih • za osebe z gluhošlepoto, ki imajo ostanke vida • uporabljajo jo zlasti starejše osebe 	<ul style="list-style-type: none"> • preprostost • ima dolgo tradicijo v skupnosti gluhih • oseba se je lahko hitro nauči 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva dober vid in zbranost • zahteva dobro osvetlitev prostora in kontrastno ozadje • zahteva natančnost izvajanja kretenj
Taktilna dvoročna abeceda		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe z gluhošlepoto, ki poznajo dvoročno abecedo • zlasti za starejše osebe z gluhošlepoto • za osebe s popolno gluhošlepoto 	<ul style="list-style-type: none"> • preprostost • osebe se je hitro naučijo • telesni stik daje osebi z gluhošlepoto občutek varnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva telesni stik med sogovornikoma • zahteva zbranost • vprašljiva je hitrost izvajanja sporazumevanja • zahteva natančnost izvajanja kretenj in otipa posameznih črk
Prstna abeceda – pisanje v dlan		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe z gluhošlepoto, ki poznajo črke • za vse, ki nimajo izkušenj na področju sporazumevanja z osebami z gluhošlepoto (za začetnike) ali imajo teh izkušenj malo • za osebe s popolno gluhošlepoto 	<ul style="list-style-type: none"> • preprostost • osebe se je izjemno hitro naučijo • možnost prilagajanja hitrosti razumevanju uporabnika 	<ul style="list-style-type: none"> • starejše osebe, ki so se sporazumevale s pomočjo znakovnega jezika, bodo morda kazale manjše zanimanje za ta način sporazumevanja • telesni stik • oteženo sporazumevanje zaradi potenja rok/dlani • zahteva zbranost in osvetlitev dlani

Dalgarnova rokavica		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe z gluhošlepoto, ki poznajo črke • za osebe s popolno gluhošlepoto 	<ul style="list-style-type: none"> • prirejena je v slovenski jezik • hitrost, preprostost in učinkovitost 	<ul style="list-style-type: none"> • zahteva dobro osvetlitev dlani • doseganje zelene hitrosti sporazumevanja zahteva veliko izkušenj obeh sogovornikov • zahteva izostrene čute • telesni stik • oteženo sporazumevanje zaradi potovanja rok/dlani
Razumevanje govora s pomočjo branja z ustnic		
<ul style="list-style-type: none"> • uporabljajo ga tudi gluhi • za osebe, ki imajo ostanke vida 	<ul style="list-style-type: none"> • hitrost 	<ul style="list-style-type: none"> • branje z ustnic je učinkovito samo iz določene razdalje (ne prek TV sprejemnika) • nezanesljivost • branje z ustnic je v ustreznih pogojih uspešno največ do 70 %. Branje z ustnic ni uspešno: <ul style="list-style-type: none"> • če ima govornik brke, brado • če osebe ne poznamo • če je govornik obrnjen z obrazom v stran • če je razdalja med sogovornikoma prevelika • če se govornik nenehno premika
PRILAGOJENI PREPROSTI NAČINI SPORAZUMEVANJA S PRIPOMOČKI		
Brajica		
<ul style="list-style-type: none"> • za slepe • za osebe z gluhošlepoto, ki poznajo brajico 	<ul style="list-style-type: none"> • hiter in učinkovit način sporazumevanja za vse, ki poznajo brajico 	<ul style="list-style-type: none"> • ni uporabna za osebe, ki brajice ne poznajo • potrebujemo dodatne pripomočke: papir, brajevo vrstico
Koledarji		
<ul style="list-style-type: none"> • za osebe s popolno gluhošlepoto • za osebe, ki ne poznajo črk • za osebe s prirojeno gluhošlepoto • za otroke z gluhošlepoto 	<ul style="list-style-type: none"> • osebe z gluhošlepoto dobijo časovno in prostorsko orientacijo ter občutek varnosti • hitrost sporazumevanja prilagodimo uporabniku • možnost različnih koledarjev: dnevni, tedenski, mesečni, iz različnih materialov, predmetov, ki so osebi znani 	<ul style="list-style-type: none"> • potrebujemo pripomočke • počasnost • osnovni način sporazumevanja

V preglednici vidimo, da je možnih oblik sporazumevanja z osebo z gluhošlepoto veliko. Pri izbiri načina sporazumevanja upoštevamo znanje in zmožnosti osebe z gluhošlepoto. Ob predstavljenih načinih sporazumevanja hitro spoznamo, da se z osebo z gluhošlepoto lahko sporazumemo, če se prilagodimo njenim zmožnostim in se vsaj določenih oblik sporazumevanja naučimo. Pri tem je vsekakor pomembno ustvariti soustvarjalen odnos z osebo z gluhošlepoto. To pomeni, da skupaj z njo odkrivamo njej primerne in učinkovite načine sporazumevanja.

Pri veliki večini načinov prilagojenega sporazumevanja je potreben telesni stik. Zato se je na to dobro že prej pripraviti in dovoliti vstop v osebni prostor.

Posamezni prikazani načini zahtevajo za kakovostno in učinkovito sporazumevanje

veliko izkušenj obeh sogovornikov. Vsak od predstavljenih načinov pa zahteva tudi veliko sočutja in dobrega stika med sogovornikoma, prilagajanje, čas in izostrene čute.

SKLEP

Sporazumevanje z osebo z gluhošlepoto dokazuje, da je jezik izjemno pomemben. Prav jezik omogoča dialog, vpliv in rast. Zaradi neenakomerne porazdelitve družbenega vpliva in moči so nekateri ljudje zapostavljeni in »nevidni«. V ta prostor vstopa socialno delo z raznovrstnimi koncepti, pristopi, metodami in orodji. Temeljna naloga socialnega dela je v varnem okolju pristopiti k uporabniku, povečati njegovo moč, pa tudi nagovoriti ljudi, ki so izgubili vpliv nad svojim življenjem, jezik in identiteto, in jih podpreti pri sooblikovanju

možnih rešitev. Za uresničevanje te naloge potrebujemo jezik, ki je ne le jezik stroke, temveč je uporabnikom prilagojen in razumljiv. Jezik, ki ga razumejo stroka in uporabniki. Znanje za ravnanje, kot to imenuje Čačinovič Vogrinčič (2007), narekuje v socialnem delu prevajanje jezika stroke v jezik uporabnika. Dopolnitev tega načela vidim v tem, da se socialno delo pridruži uporabniku z načinom sporazumevanja, ki ga ta razume, uporablja, želi uporabljati in se ga skupaj s socialno delavko ali socialnim delavcem tudi želi naučiti. To lahko dosežemo s tehnikami posamezniku prilagojenega sporazumevanja ali s skupnim oblikovanjem novega načina sporazumevanja, ki mu je pisan na kožo. V obeh primerih gre za proces sodelovanja, ki se ne zgodi čez noč in v katerega se prej ali slej morajo vključiti tudi drugi nosilci moči: politiki, državni uradniki, mediji, stroka in znanost socialnega dela.

Simona Gerenčer Pegan

VIRI

- ANTZ, E. M. (2007), *Človek raste skozi dialog. Uvod v pedagogiko Paula Freira*. Ljubljana: Zbirka družbena odgovornost.
- BLAHA, R. (2001), *Calendars for Students with Multiple Impairments Including Deafblindness*. Texas School for the Blind and Visually Impaired.
- ČAČINOVIC VOGRINČIČ, G. (1992), *Psihodinamski procesi v družinski skupini*. Ljubljana: Advance.
- (2007), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- FOUCAULT, M. (2008), *Vednost – oblast – subjekt*. Ljubljana: Krtina.
- GERENČER S. (2005), *Dalgarnova rokavica*. Priredba v slovenski jezik. Ljubljana: Društvo gluhoslepih Slovenije Dlan (Zloženka Društva gluhoslepih Slovenije Dlan).
- GERENČER PEGAN, S. (2008), Položaj gluhoslepih v Sloveniji. *Socialno delo*, 47, 3–6 (Recenzirani članki in drugi prispevki na temo 3. kongresa socialnega dela, Maribor, 10.–12. 10. 2007: Socialno delo za enake možnosti za vse): 155–162.
- KIRALYHIDI, D. (2005), *Tolmacsolas siketvak szemelyeknek*. Budimpešta: Magyar Jelyelvi Programiroda, Fogyatekosok Eselye Kozalavitany (druga izdaja).
- MCINNES, J. M. (1999), *A Guide to Planning and Support for Individuals, Who Are Deafblind*. Toronto: University of Toronto.
- Sklep Fundacije za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij (FIHO) z dne 8. 12. 2009, št. 1081–129/2009.
- ŠKERJANC, J. (2005), Kakovost življenja, participacija in vpliv. V: Lešnik, B. (ur.), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (48–58).
- TARČAZ, S. (2003), *Komunicirajmo drugačije, Vodič u svijet komunikacije s gluhoslijepim osobama*. Zagreb: Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba »Dodir«.
- (2007), plenarno predavanje na 2. mednarodnem kongresu o gluhoslepoti, ki ga je organiziralo Društvo gluhoslepih Slovenije Dlan v Ljubljani.
- Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (2002). *Ur. l. RS*, 96 /2002: 10554.
- Zakon o invalidskih organizacijah (2002). *Ur. l. RS*, 108/2002: 12900.

SPORAZUMEVANJE IN PRIDOBIVANJE INFORMACIJ PRI IZKUŠNJI GLUHOSLEPOTE

V prispevku vam bom zaupala svojo osebno izkušnjo gluhoslepote kot oblike dvojne senzorne ovire sluha in vida, kako to oviro doživljam in kako rešujem probleme, s katerimi se srečujem v vsakdanjem življenju. V nadaljevanju bom na kratko opisala sodelovanje pri predmetu uporabnikom prilagojeno sporazumevanje, ki je na Fakulteti za socialno delo prvič potekal v študijskem letu 2009/2010. Na koncu bom navedla nekaj napotkov, kaj je dobro, da strokovni delavci in delavke ter študentke in študenti upoštevajo pri sporazumevanju z osebo z gluhoslepoto.

Gluhoslepota me spremlja od rojstva. Imam prirojeno 87-odstotno izgubo sluha in 95-odstotno izgubo vida ter nekoliko nerazumljiv govor. Za premagovanje teh ovir že od otroštva nosim slušni aparat na obeh ušesih in očala. Zaradi hkratne izgube sluha in vida se ne morem zanesljivo zanesti niti na sluh niti na vid. Očala in slušni aparati mi izgubo sluha in vida občutno omilijo, ne povrnejo pa mi teh čutov v celoti. Kljub vsakodnevni uporabi slušnih aparatov in očal za čim bolj

kakovostno življenje in delo uporabljam še dodatne tehnične pripomočke:

- za učinkovitejše spremljanje verbalnih informacij (predavanja, pogovori po mobitelu) in zvočnih občil (radio, televizija) uporabljam pripomoček za poslušanje smartlink,
- za delo z računalnikom doma in v službi uporabljam elektronski program zoomtext za slabovidne, ker omogoča povečavo predmetov na zaslonu,
- v zadnjih treh letih za lažje gibanje v okolju uporabljam belo palico za slepe, saj mi zelo pomaga pri gibanju v temi, občasno pa tudi podnevi, če se znajdem v gneči ali na neznanem razgibanem terenu.

Vsem težavam, s katerimi se srečujem v vsakodnevnem življenju in ki jih bolj ali manj uspešno rešujem, je skupno oteženo sporazumevanje z ljudmi in oteženo spremljanje oziroma pridobivanje novih informacij.

V osnovni šoli sem imela težave, ker nisem videla na tablo. Z učiteljico in sošolci smo to najprej reševali tako, da smo mojo klop premaknili tik pred tablo, ko je bilo treba kaj prepisovati z nje. V tretjem, četrtem in petem razredu pa sem sama hodila iz klopi gledat na tablo ali pa sem si morala izposoditi zvezke, da sem si snov prepisala doma. V petem razredu sem vse teže sledila predmetnemu pouku, saj je bil pri vsakem predmetu drug učitelj. To mi je oteževalo sporazumevanje s posameznim učiteljem, saj sem se morala prilagajati tempu posameznega učitelja in načinu njegovega govora, ko nam je kaj razlagal. To je bilo zame zaradi slabega sluha precej naporno, saj je bilo čedalje več snovi, ki jo je bilo treba predelati, in je bilo zato treba intenzivno slediti pri pouku.

Hkrati sem zaradi vse težje šolske torbe vedno teže premagovala štiri kilometre dolgo pot do šole, ker sem od drugega razreda nosila steznik za ravnanje hrbtenice, občasno pa tudi mavec. Ti naporji so me zelo izčrpavali, zato sem večkrat zbolela in sem veliko izostajala od pouka. To se je poznalo pri kakovosti znanja. Zato so me v drugi polovici petega razreda prepisali v Zavod za slepo in slabovidno mladino v Ljubljani. V zavodu sem lažje sledila pouku, ker je bilo v razredu veliko manj učencev in

so mi učitelji lahko posvetili več časa in mi po potrebi večkrat ponovili povedano, mi tudi kaj zapisali v zvezek ipd.

Podoben problem spremljanja predavanj in zbiranja informacij sem imela tudi na srednji šoli in fakulteti, ker nisem videla na tablo ali slišala učitelja oziroma predavatelja, ki se je premikal po prostoru. Problem sem v srednji šoli reševala tako, da sem med poukom čim več skušala slediti s poslušanjem in zapisovanjem. Pri predmetih, pri katerih so učitelji podajali snov po nareku, sem lahko uspešno sledila in si tudi sama zapisala vso snov. Kjer pa si snovi nisem mogla zapisati, sem si od sošolk sposojala zapiske, da sem si jih fotokopirala ali prepisala doma. Pri matematiki, fiziki in kemiji pa so sošolke med poukom z indigom pisale na bele liste in te sem potem nalepila v zvezek.

Podoben način pridobivanja informacij in spremljanja predavanj sem ohranila tudi med študijem na Fakulteti za socialno delo. Leta 2005 sem diplomirala na področju skupnostne skrbi. Predavanja sem spremljala samo s poslušanjem in si tu pa tam zapisala kakšne opombe ali iztočnice za študij doma. Od kolegic sem si nato fotokopirala zapiske. Navezala sem stike s profesorji in jih prosila, naj mi dajo čim bolj natančne informacije o tem, katero gradivo moram preštudirati.

Občasno se zelo rada udeležujem javnih predavanj izobraževalne narave, okroglih miz ipd. Omogoča mi, da sem glede informacij čim bolj na tekočem. Problem pri tovrstnih udeležbah se pojavi, če je v dvorani slabo ozvočenje ali so predavanja obogatena s powerpointom ali prosojnicami. Slišim preslabo, da bi vse razumela, hkrati pa ne vidim toliko, da bi lahko brala s stene. Poleg vseh opisanih načinov sledenja informacijam si ob tovrstnih dogodkih pomagam tako, da od organizatorjev izobraževanj ali okroglih miz vzamem gradivo ali pa si pridobim informacije na njihovih spletnih straneh.

Zelo pogost problem, s katerim se srečujem tako rekoč vsak dan, je sporazumevanje z ljudmi po telefonu, mobitelu ali v osebnih stikih. Velikokrat nastane problem pri sporazumevanju po telefonu ali mobitelu z ljudmi,

ki jih ne poznam ali se z njimi ne srečujem oziroma ne slišim pogosto. Pri telefoniranju večkrat slabo razumem osebo na drugi strani ali pa ta slabo razume mene. Včasih oseba na drugi strani preprosto prekine zvezo. Za opisan problem je po moji izkušnji zelo učinkovito, da se osebi vedno najprej predstavim z imenom in priimkom ter jo prosim, da mi pove, če me ne razume, da ji po potrebi kaj povem večkrat, in nadaljujem pogovor. Najpogosteje se po telefonu raje dogovorim le za termin osebnega srečanja in potem v osebnem stiku urejam stvari, ki jih potrebujem. S tem pristopom skušam preprečiti kakšno neprijetno situacijo zaradi slabega sporazumevanja.

Zelo podobna je situacija z uporabo mobitela. V veliko pomoč so mi mobiteli, ki imajo možnost uporabe zvočnika, saj se tako veliko lažje sporazumevam. Pri mobitelu mi je v veliko pomoč tudi možnost uporabe sms sporočil, saj lahko na kratko sporočim osnovne informacije oziroma jih tudi sprejemem. Zadnja leta namesto telefoniranja veliko raje uporabljam elektronsko pošto. Zame je postala nepogrešljiv pripomoček pri sporazumevanju z ljudmi, tako v službi kot doma.

Na Društvu gluhoslepih Slovenije Dlan sem zaposlena kot socialna delavka prek javnih del, hkrati pa sem tudi predsednica društva in z velikim veseljem ugotavljam, da mi je pri sporazumevanju z različnimi partnerji, strankami, predstavniki različnih ustanov uspelo doseči precejšen napredek s tem, da so ljudje pripravljene upoštevati mojo potrebo, da se sporazumevamo večinoma prek elektronske pošte, telefaksa ali sms sporočil. Pomembno se mi zdi poudariti, da je mogoče na ta način urediti veliko stvari v obojestransko zadovoljstvo. Tako lahko sprejemam in pošiljam informacije, pomembne za izvajanje del in nalog na delovnem mestu, brez pomoči druge osebe, čeprav jo sicer občasno potrebujem, če se sporazumevam prek telefona ali mobitela. Po drugi strani pa imam sama zagotovilo, da je oseba na drugi strani razumela sporočilo tako, kot ji ga želim sporočiti.

Pri sporazumevanju z ljudmi v osebnih stikih mi največkrat velike težave povzročajo

moj manj razumljiv govor. Sama menim, da so te težave velikokrat posledica predsodkov in stereotipov. To največkrat občutim, če na ulici iščem kakšno lokacijo (ustanovo, trgovino ali ulico) in prosim kakšnega mimoidočega za pomoč. Pogosto imam srečo in hitro najdem koga, ki se ustavi in mi pomaga. Se pa večkrat zgodi, da mimoidoči gredo mimo, ne da bi se ustavili. Ta problem po navadi preprečujem s tem, da mimoidočega vedno ogovorim z besedico »oprostite« in ga nato prosim za pomoč. Takšen način pristopanja do ljudi se je po mojih izkušnjah pokazal kot zelo učinkovit.

K oteženem sporazumevanju z ljudmi v osebnih stikih pa po mojem mnenju pripomore tudi vse zahtevnejši tempo življenja, ki od vsakogar zahteva hiter odziv in naglico, to pa se pri meni ne obnese. To zlasti občutim pri sporazumevanje z ljudmi na pošti, banki, v knjižnici, trgovini ali restavraciji, saj tam ljudje nimajo dovolj časa ali potrpljenja, da bi se posvetili temu, kar jim govorim. Kadar grem po opravkih sama, se potrudim, da s čim več potrpljenja večkrat ponovim povedano, če oseba ni razumela, kaj želim. Pri sporazumevanju si velikokrat pomagam tudi tako, da osebo (uslužbenca na banki, pošti, v knjižnici) prosim za listek in svinčnik in na kratko napišem, kaj želim. Zelo velikokrat doživim, da mi ljudje povedo, da me je mogoče kar dobro razumeti, le da si morajo vzeti čas za pozorno poslušanje. Mislim, da si moramo vsi vzeti čas drug za drugega ne glede na to, ali imamo kakšno komunikacijsko oviro ali ne.

Imam umirjen slog življenja, ki mi na srečo zelo odgovarja, čeprav je precej podrejen moji gluhoslepoti. Doma se ukvarjam z nekaj individualnimi konjički. Rada kvačkam, pletem, deskam po internetu, preberem kakšno dobro knjigo, gledam televizijo, poslušam umirjeno slovensko pop ali narodnozabavno glasbo in včasih poklepeta s kakšno prijateljico. Zelo redko zahajam na koncerte ali zabave, če pa že grem na kakšno prireditev, grem tja predvsem zaradi glasbe ali programa. Klepeti na zabavi ali koncertu so mi onemogočeni, ker preslabo slišim in niti ne vidim toliko, da bi brala z ustnic. Zato teže navezujem nove stike. Vča-

sih sem se zaradi takšnega položaja počutila precej mučno, danes pa se ne obremenjujem več. Včasih tu ali tam slišim kakšno opazko, da imam za svoja leta preveč staromodni način življenja. Toda z leti sem se naučila, da je najpomembnejše, kaj odgovarja meni, ne pa, kaj pravijo drugi.

Na kratko sem opisala, kako se sporazumevam z ljudmi v okolju, kjer živim in delam. Sedaj pa bom opisala sedanje izkušnje sodelovanja pri predmetu uporabnikom prilagojeno sporazumevanje in izkušnje osebnega sodelovanja s študentko. Tukaj sem bila pravzaprav v dvojni vlogi: kot kontaktna oseba društva in kot oseba z lastno izkušnjo gluhoslepote. Študentki prvega letnika Fakultete za socialno delo sem najprej spoznala, ko sta se obrnili na Društvo gluhoslepih Slovenije Dlan, ker sta za potrebe predmeta želeli spoznati osebo z gluhoslepoto, ki bi jima bila pripravljena zaupati osebno izkušnjo o tem, kako živi, se sporazumeva z okolico ipd. Z obema sem opravila uvodni pogovor in podrobneje izvedela, kakšne so njune želje. Hitro sem ugotovila, da dobro poznata osnovne teoretske koncepte, kar zadeva pristop do uporabnikov, in bili sta se pripravljene prilagoditi tako, da je pogovor potekal v prijetnem in sproščenem ozračju.

Dogovorile smo se, da se bo ena od študentk srečevala z menoj, druga pa z enim od naših članov. Sprva sem bila nekoliko zaskrbljena, kako bodo potekala srečanja med nami. Skrbelo me je predvsem, kako se bo študentki, ki se bo srečevala z enim od naših članov, ki se sporazumeva le s taktilnim znakovnim jezikom, uspelo sporazumeti z njim. Toda moje skrbi so bile odveč, saj sta se hitro ujela.

Srečanja s študentko, s katero sva se srečali nekajkrat, so bila vedno zelo pestra in zanimiva. Vesela sem bila, ko sem videla, da sledi mojemu tempu in mi spontano pomaga, če je to potrebno. Posebej me je veselilo, da sem ji lahko sama povedala, kakšno pomoč želim in kako želim, da mi pomaga. Mislim, da sva druga drugo obogatili z druženjem in medsebojnim spoznavanjem. Študentka me je v času srečevanj spremljala v trgovino, na sprehod, bila je pri meni doma in v pisarni. Tako sem ji

lahko konkretno omogočila vpogled v to, kako potekajo moje posamezne dejavnosti. Zelo vesela sem bila njenih zanimivih vprašanj, saj so me spodbujala k temu, da sem ubesedila svoje izkušnje, ki se mi zdijo samoumevne (koliko vidim, katere stvari vidim, kako lahko poslušam, v katerih situacijah ne slišim oziroma ne razumem, kaj mi ljudje sporočajo, kako ugotovim, kdaj je treba kaj pobrisati ali posesati ipd.).

Ob koncu najinih formalnih srečanj v okviru predmeta me je študentka povabila na predstavitev, ki so jo imeli študentke in študentje na Fakulteti za socialno delo. Njeno povabilo na predstavitev sem z veseljem sprejela, ker sem ji želela biti v oporo, hkrati pa videti, kako je najino sodelovanje videla ona. Čeprav so se formalna srečanja med nama končala, sva soglašali, da ostaneva prijateljici.

Udeležba na predstavitvi je bila zame zelo lepa in prijetna izkušnja, saj sem poleg predstavitve svoje študentke lahko slišala predstavitve preostalih študentk in študentov. Zelo vesela sem bila, ko sem o svojem pogledu na odnos in sporazumevanje med strokovnimi delavci ter uporabniki dobila potrditev v predstavitev študentk in študentov, da je poleg tehnike in prilagojenega načina sporazumevanja z uporabnicami in uporabniki odločilen tudi odnos v komunikaciji z uporabnikom.

Sama imam izkušnjo, da je sicer zelo pomembno, da kot strokovne delavke in delavci poznamo čim več različnih oblik sporazumevanja, ki jih v svojem vsakdanjem življenju uporabljamo uporabnice in uporabniki. Še pomembneje pa se mi zdi, da moramo imeti posluš za individualne potrebe uporabnika. Osebni stik in sporazumevanje sta zelo odvisna od tega, ali bomo imeli skrbniški odnos do uporabnika ali pa ga bomo obravnavali kot enakovrednega partnerja, ki je vir informacij.

Moja izkušnja je, da so strokovne delavke in delavci do mene večinoma skrbniški, to pa že vnaprej onemogoča enakovreden odnos. Posledica tega je, da sem v podrejenem položaju. Ta je velikokrat povezan z neprilagojenim prenosom informacij ali, še huje, z omejevanjem informacij. To mi povzroča še večjo

osebno stisko. Zato zagovarjam uporabniški vidik pristopa pri sodelovanju z uporabnicami in uporabniki, ker je na ta način pomoč veliko učinkovitejša, posameznik je sprejet kot enakovreden partner in ohrani vpliv nad reševanjem svojega položaja.

Pri sodelovanju z uporabnicami in uporabniki se mi zdi prav tako izjemno pomembno, da smo odkriti in pošteni. Če smo torej v dvomu, čutimo stisko in nemoč, če morda ne poznamo kakšnih informacij, če ugotovimo, da smo nemočni, to odkrito povejmo in priznajmo uporabniku. Menim, da s tem ne bomo nič manj strokovni, uporabniku pa bomo pokazali, da ga spoštujemo, in mu okrepili občutek o lastni vrednosti.

Metka Knez

POGOVARJANJE Z OSEBO, KI JECLJA

UVOD

»Glej tega norca!« »Kaj jecljaš, nimaš nič pametnega za povedat?« »Glej, kje hodiš, a si slep!« »Hej, s tabo govorim, a si gluha?«

To so le nekatere izmed pripomb, ki jih v vsakdanjem življenju uporabljamo povsem mimogrede, ne da bi se zavedali pomena izrečenih besed. Tako navajeni smo nanje, da niti ne opazimo, da izhajajo iz stigmatizacije različnih oviranosti in drugih družbeno nezahvaljenih stanj.

Marsikdo ne skopari s posmehljivimi besedami tudi tedaj, ko nekdo teže hodi, ne vidi, ne sliši, težko govori. Ljudje z različnimi izkušnjami oviranosti se tako srečujemo s številnimi neprimernimi besedami, ki bodisi označujejo našo oviranost bodisi nas same, ter z neprimernimi oblikami nagovarjanja.

Prispevek govori prav o tem. Pozornost posvečam uporabi besed v pogovarjanju z osebami, ki jecljamo.

»NE ZNAŠ NORMALNO GOVORITI?«

Slepota in telesne posebnosti so vidne na prvi pogled, jecljanje pa ne. Človek je sprva obravnavan povsem enakovredno drugim. To se v hipu spremeni, ko se v govoru pojavijo prvi zatiki, posledica krčev govornih organov. Tedaj se navadno pojavijo tudi krči obraznih mišic in ti se pri hujših oblikah jecljanja lahko razširijo tudi na druge mišične skupine. Ker marsikdo ni seznanjen s problematiko jecljanja, si sogovornik s pomočjo stereotipov o jecljanju ustvari preostalo zgodbo o človeku, ki jeclja, in v skladu z njo ravna.

Bežna izkušnja ljudi, ki jecljamo, je, da se sogovorniki na naš govor najprej odzovejo s strmenjem. Temu se kmalu pridružijo pogledi, spogledovanje z drugimi sogovorniki, grimase, nemalokrat nasmeški. Neverbalna oblika komuniciranja boli vsaj toliko, kot bolijo besede. Ko se temu pridružijo še besede, je občutek ponižanosti in osramotitve neizogiben.

Številni sogovorniki, najverjetneje prepričani, da povedanega ne bomo razumeli, povzdignejo glas, besede izgovarjajo zelo počasi in razločno ter jih pospremiijo z ustrezno gestikulacijo rok. Kratki stavki in preproste besede so pri tem skorajda obvezni. Pogosto je tudi nagovarjanje, podobno nagovarjanju majhnih otrok.

Sogovornikov, željnih dajanja napotkov, nikoli ne zmanjka. Skrajno nesramnost je mogoče opaziti pri sogovornikih, ki se začnejo govoru človeka, ki jeclja, smejati, ga oponašati in postavljati različna provokativna vprašanja.

Naj za boljšo predstavo bralcem, ki osebnih izkušenj s težavami v govoru nimajo, opišem nekaj običajnih primerov iz vsakdanjega življenja, ki jasno kažejo neprimerne načine nagovarjanja oseb, ki jecljamo.

Pred časom sem morala na slikanje zob. Uslužbenka zdravstvenega doma v večjem slovenskem mestu me prijazno pouči, da moram odložiti ves nakit in sleči jopico z zadrigo. Ko tako odlagam nakit, uslužbenki postavim vprašanje o postopku. Ob tem sem imela močne zatike. Vsa presenečena se zastrmi

vame. Po trenutku tišine na moje vprašanje odgovori z golj s kimanjem. Vsa zbegana glasno vpraša: »A ste ...« Vprašanja ne dokonča z besedami, pač pa z roko naredi polkrožni gib pred trebuhom in s tem nakaže nosečniški trebušček. Odgovorim, da nisem, uslužbenka pa ob tem z blazinicami prstov udari po veliki aparaturi, pokaže na trebuh in glasno pove: »Škodi!« Sledi dajanje napotkov. Zopet pove le začetek stavka: »Sedaj pa ...«, preostali del stavka pokaže z gibi. Stisne pesti, kakor bi se oprijemala držal, na široko odpre usta, da bi pokazala, da je treba ugrizniti v posebno paličico, ki moli iz aparature, izrazito nakaže ugriz, nato usta zapre. Da bi se prepričala, ali sem napotke res razumela, postopek ponovi. Med dajanjem napotkov večkrat prikima in vpraša: »Ja, ja?«, kakor bi želela preveriti, ali sledim napotkom.

Naslednjo izkušnjo sem doživela pred poštnim okencem. Uslužbenka me vpraša, kako mi lahko pomaga. Z zatiki povem, čemu sem prišla, uslužbenka pa vzame obrazec, ki ga je treba prej izpolniti, in izjemno glasno, počasi in razločno nadaljuje:

Poglej, tale obrazec je potrebno izpolniti. Tukaj desno napišeš svoje ime in priimek, pod njim stalni naslov, to je naslov, kjer si doma, levo napišeš podatke tistega, komu zadevo pošiljaš, spodaj se podpiši. Kar lepo počasi, tu imaš pisalo, če pa kaj ne bo šlo, pridi vprašat.

Na koncu še glasen: »Bo šlo?« in že z obrazcem v eni roki in pisalom v drugi mimo čakajočih, ki se bodisi pomiljuječe nasmihajo bodisi živčno pogledujejo po prostoru, zapustim okence in odidem do pulta izpolnit obrazec. Potem se spet postavim v vrsto. Izpolnjeni obrazec predam uslužbenki in ta se mi prisrčno nasmehne kakor majhnemu otroku in pove: »No, vidiš, pa je šlo, a ne?«

Ali pa telefonski pogovor. Sogovorniku na drugi strani žice se predstavim in povem, čemu kličem, v slušalki pa se zasliši krohot. Po trenutkih neukrotljivega smeha me sogovornik vpraša, ali gre za telefonsko šalo. Ko odgovorim, da ne, in še enkrat povem, zakaj kličem, mi sogovornik, preden odloži slušalko, svetuje:

»Pojdi na raztezanje jezika!«

Morda na koncu vseh teh izkušenj ni odveč omeniti, da so se vse zgodile, ko sem že krepko zakorakala v drugo polovico tretjega desetletja, in tako vsesplošno tikanje in nagovarjanje, podobno nagovarjanju majhnega otroka, ni mogoče povezati niti z mladostništvom niti s poznanstvi.

BESEDE, KI RANIJO

Pomanjkanje ustrezne literature in ozaveščenosti o problematiki jecljanja ima posledice na številnih področjih, tudi na področju socialnega dela. Sprva kot študentka socialnega dela in prostovoljka, pozneje pa kot iskalka zaposlitve sem spoznala delo v različnih socialnovarstvenih ustanovah in ob tem doživela marsikatero neprijetno izkušnjo.

Med drugim sem spoznala socialnega delavca, ki je bil v pogovoru z menoj sila prijazen, celo tako prijazen, da mi je vse povedano skušal na listu papirja še narisati, da bi slišano lažje razumela. Nekateri socialni delavci so kazali veliko mero zanimanja za moj drugačen govor in mi postavljali najrazličnejša vprašanja. Med njimi še posebej izstopajo besede zaposlene v varstvenodelovnem centru:

Pa kako je s temi vašimi zatiki? Nikoli vmes, med krči, ne pozabite, kaj ste želeli povedati? Če si zamislim sebe, da bi stavek začela govoriti normalno in bi nekje vmes začela jecljati, bi najbrž do konca zatika vse pozabila in ne bi vedela, kaj sem želela povedati. Si znate predstavljati? Danes je le-le-lep d-d-d ... hm, kaj že?

Drugi so se z veliko mero zanimanja lotili iskanja razlogov za razvoj mojega jecljanja. Mlajša stanovska kolegica je tako ugotovila, da se jecljanje pojavi takrat, ko vidimo odstranjen kanalizacijski pokrov, prste vsaj ene roke tedaj pomolimo v luknjo in čakamo, da jo delavci zaprejo. Ko na luknjo odprtega jaška položijo težak pokrov in nas ob tem udarijo po prstih, začnemo jecljati.

Pogoste so bile pripombe, kako je vendar mogoče, da se pri tolikih letih še nisem vzela

v roke in nehala jecljati. Menda ni težko, le odločiti se je treba, da odslej ne bom več jecljala. Zastavljeno vprašanje: »A se ne da naučiti, da ne bi več jecljala?« daje slutiti, da se človek najprej nauči jecljati, potem pa se mora še naučiti ne jecljati in bo težava rešena. Moje jecljanje je nekatere dodobra nasmejalo.

Spominim se telefonskega pogovora z zaposleno, ki se je začela glasno smejati v slušalko. Besede, ki so jih mnogi v pogovoru z menoj izbirali, so bile bolj kot za pogovor z odraslo osebo primerne za pogovor z majhnim otrokom. Še posebej boleče so bile besede, ki so mi dajale občutek nekoristnosti in nesposobnosti. Močno so se mi v spomin zapisale besede mladega socialnega delavca, ki si je zapisoval moje osebne podatke in mi postavljaj vrsto vprašanj, zapisanih na priloženem obrazcu. Nenadoma je obmolnil. Po trenutkih tišine je dejal: »Kakšnega tujega jezika najbrž ne govorite, a ne?« Večkrat je bilo mogoče slišati različna modrovanja, denimo:

Jaz osebno nimam prav nobenih predsodkov. Beli, črni, rumeni, prizadeti, invalidi, zame so vsi enaki. Mene tudi vi jecljavci nič ne motite. Malo bolj vas je treba poslušati, pa gre. Mislim, da bi mi, če tako povem, normalni, morali bolj paziti na odnos do vas.

Delitev ljudi na »bele«, »črne«, »rumene«, »prizadete«, »invalidne«, »jecljavce« in »normalne«, med katere osebe iz vseh prej naštetih kategorij očitno ne sodimo, je v nasprotju s temeljnimi predpostavkam strpnosti. Za pretiranim poudarjanjem strpnega odnosa do sočloveka, za katerega že v naslednjem hipu povemo, da je zaradi določene lastnosti drugačen od nas, se po Darji Zaviršek (1996: 12) skriva razlikovanje med različnimi skupinami ljudmi. Biti drugačen tako nemalokrat postane ključno in s tem se nenadoma zakrije vse tisto, kar je ljudem skupno. Drugačnost tedaj postane drugost. Biti drugačen pa najpogosteje pomeni biti nekaj manj.

V razlikovanju med pripadniki skupin »mi« in »oni« se skrivajo razlogi za diskriminacijo. Poseben sklop diskriminacije je povezan z diskurzivnimi oblikami izključevanja, pri katerem z uporabo lingvističnih sredstev manj ugodno

obravnavamo določeno skupino ali posameznike, za katere domnevamo, da pripadajo izbrani skupini (Boreus 2006 v Kuhar 2009: 18).

Razlikujemo štiri osnovne vrste diskurzivne diskriminacije. V vseh je mogoče zaslediti običajne prakse ravnanja z ljudmi, ki jecljamo, a zaradi narave prispevka se bom usmerila le na dve vrsti diskriminacije, ki se neposredno navezujeta na pogovarjanje z osebami s težavami v govoru.

V prvo vrsto sodijo negativne reprezentacije drugih. Temelji na razlikovanju med pripadniki skupin »mi« in »oni«, pri tem pa lastno skupino praviloma povečujemo, preostale pa konstruiramo kot druge in zato manjvredne. V pogovoru in nagovarjanju uporabljamo oznake, ki imajo negativne konotacije, in tako z izbiro žaljivega izraza namerno izključimo ali ponižamo določenega posameznika ali skupino, uporabljamo pa tudi tiste izraze, ki so bili sprva nevtralni, a so zaradi diskriminacije, ki se veže na določeno skupino oseb, dobili negativne konotacije, drugi izrazi pa niso na voljo. Poleg tega se diskurzivna diskriminacija dogaja zaradi pripisovanja značilnih lastnosti ali vedenja. Pri tem gre za stigmatizacijo, ki se dogaja predvsem prek medijskega diskurza (Boreus 2006 v Kuhar 2009: 18–19).

Mediji ljudi, ki jecljamo, najpogosteje prikazujejo na podlagi stereotipa o »ne najpametnejšem, vedno živčnem in zmedenem jecljavcu«, temu primerne pa so tudi besede, ki jih ob tem uporabljajo. Besede z negativno konotacijo je mogoče zaslediti v skoraj vseh člankih o jecljanju, objavljenih v dnevnem časopisju in revijah.

Navadno so zgovorni že naslovi. Naslov članka »Nananaravnost ssstrašno« (Lupša 2003: 34–35) govori sam zase. V prispevku se nenehno povaljajo izrazi »jecljavčki«, »jecljavci« in »jecljači«, kombinirani z denimo »jecljavci izgubljeni v morju dobrih govorcev«. To vedno znova zariše ločnico med skupinama »mi« in »oni«.

Druga vrsta diskurzivne diskriminacije temelji na izključevanju. Boreus (2006 v Kuhar 2009: 20–21) razlikuje dve osnovni vrsti diskurzivnega izključevanja: odrekanje glasu

in prizadevanje, da bi določeni posamezniki ali skupine postale nevidne. Obe vrsti lahko skorajda vsak dan zasledimo pri govorjenju o jecljanju in nagovarjanju oseb s tovrstno govorno posebnostjo. Odrekanje glasu se nanaša na odvzem možnosti ubesediti lastne misli in občutke. Namesto nas pogosto govorijo drugi, ki menijo, da nam s tem pomagajo. Ne le, da je posameznikom odvzeta možnost govoriti in biti slišan, pogosto o določenih skupinah ljudi pravzaprav niti ne govorimo, kot da ne bi obstajali, če pa beseda vendarle nanese tudi nanje, o njih govorimo samo v negativnih kontekstih.

Pogosta oblika diskriminacije, ki je tesno povezana z diskurzivno diskriminacijo, je sovražni govor. Gre za besede, katerih namen je poniževati, razčlovečiti, razvrednotiti, odvzeti dostojanstvo in nekoga prikazati kot nečloveka. Mimogrede izrečena beseda vpliva na vsakdanje življenje določenega človeka, od prav takšnih besed pa je odvisen življenjski potek tega posameznika. Sovražni govor je eno najmočnejših sredstev diskriminacije, saj temelji na prepričanju, da so nekateri ljudje manjvredni, ker pripadajo določeni skupini ljudi (Leskošek 2005: 81–82).

Neprimernost besed je opazna (tudi) v poimenovanju oseb, ki jecljamo. V preteklosti se je v okviru medicinskega modela obravnavanja hendikepa po svetu razvilo veliko izrazov in definicij, ki so označevale hendikepirane. Vsaj od 50. let 20. stoletja se krepí zavedanje, da lahko z uporabo jezika vplivamo na posameznikov položaj v družbi (Oliver 1990: 3). Kljub premikom na področju poimenovanj pa se zdi, da spremembe terminologije niso dosegle logopedije. Ljudje, ki jecljamo, smo najpogosteje poimenovani z besedami, kot so »jecljavka, jecljavec« pa tudi »jecavec«, »jecljavček«, »jecavi«, »jecljajoči« in »jecljač«, ki nakazujejo na obstoj govorne posebnosti.

MOČ BESED

Besede vplivajo na našo predstavo o samem sebi. Besede nas lahko okrepijo. Hkrati

pa nas besede lahko uničijo in nam odvzamejo še zadnje upanje (Saleebey 2009: 9). Besed ne uporabljamo zgolj zato, da bi določen pojem ali pojav poimenovali, pač pa tudi zato, da bi v odnosu z njim ustrezno ravnali. Težko je pričakovati, da bo odnos do pojmov in pojavov, ki imajo že v poimenovanju negativen prizvok, spoštljiv in enakovreden. Zato bi moral prav vsak razmisliti o besedah in poimenovanjih, ki jih uporablja za nagovarjanje in označevanje drugih. Poimenovanja ljudi, ki smo zaradi določene posebnosti videni kot »drugačni« v negativnem pomenu besede, vedno obsegajo našo posebnost, ki je v očeh večine naš »primanjkljaj«. Uporabljena terminologija pa ni le žaljiva, povzroča tudi vrsto prikrajšanosti, posameznika razosebi, kaže na njegovo drugačnost in ga enači z njegovo posebnostjo, katere del je postal.

Vprašanje, kako pravilno pristopati, ko zaslišimo, da naš sogovornik jeclja, nima odgovora, kakršnega bi marsikdo pričakoval. Človeku, ki jeclja, najbolj pomaga, če mu ne pomagata. Preprosto ga poslušajte, ne vsiljujte mu pomoči, ki je ne potrebuje in ki ne pomaga, ter mu dovolite, da želeno pove do konca. Ne govorite namesto njega, ne ugibajte besed, ki jih želi povedati, in ne dokončajte besed, pri katerih se mu zatika. Če človeka, ki jeclja, dobro poznate, ga lahko na primeren način vprašate, ali si v trenutkih, ko začuti krč, želi pomoči, in če si jo, kakšno.

Ljudje, ki jecljamo, si ne želimo posebne obravnave. Želimo in potrebujemo to, kar potrebujejo prav vsi ljudje, le da potrebujemo nekoliko več časa kot drugi, da svoje misli ubesedimo. Potrebujemo občutek, da smo spoštovani sogovornik, ki ga drugi poslušajo, ne da bi ob tem gledali na uro in naveličano zavijali z očmi. Potrebujemo občutek, da naše besede za sogovornika pomembne, da nas poslušata in sliši. Ne ocenjujte nas zgolj na podlagi govora, saj jecljanje samo po sebi o nas ne pove ničesar. In ne nazadnje, preprosto poslušajte, kaj govorimo, in ne, kako govorimo.

Le sogovornik, ki se zaveda moči besed, lahko podvomi o tistih, ki jih uporablja, raz-

misli o njihovi primernosti in besede, ki omejujejo in izključujejo, nadomesti z besedami, ki opogumljajo, dajejo moč in vključujejo. A ni dovolj le razmisliti o besedah, ki jih uporabljamo, treba je razmisliti tudi o lastnih predstavah o ljudeh s težavami v govoru, saj so te ključne pri izbiri besed. Marsikdo se rad pohvali, da z vsemi ljudmi ravna enako. Zaverovanost v pravilnost takšnega pristopa zakrije, da smo si ljudje med seboj zelo različni in zato ne potrebujemo enakega pristopa, pač pa takšnega, ki bo prilagojen našim potrebam in posebnostim.

Beata Akerman

VIRI

- BORÉUS, K. (2006), Discursive Discrimination: A Typology. *European Journal of Social Theory*, 9, 3: 405–424.
- KUHAR, R. (2009), *Na križiščih diskriminacije: Večplastna in intersekcijska diskriminacija*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- LUPŠA, M. (2003), Nananaravnost ssstrašno! *Jana* XXXI, 15: 34–35.
- LESKOŠEK, V. (ur.) (2005), *Mi in oni: Nestrpnost na Slovenskem*. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- OLIVER, M. (1990), *The Politics of Disablement*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: The Macmillan Press Ltd.
- SALEEBEY, D. (2009), *The strengths perspective in social work practice*. Boston [etc.]: Pearson Education (peta izdaja).
- ZAVIRŠEK, D. (1996), Med simbolno polucijo in socialno izključenostjo: Prizadetost v Sloveniji. *Časopis za kritiko znanosti*, XXIV, 179: 63–87.

OBLIKOVANJE PRILAGOJENEGA SPORAZUMEVANJA Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU

Z uveljavljanjem sodobnih metod dela na področju socialnega varstva, ki aktivno vključujejo uporabnika, postaja sporazumevanje vse pomembnejše. Delo z uporabnikom (in ne več zanj) je namreč povezano s stalno komunikacijo. Komunikacija kot najpomembnejši proces socialne interakcije (Gorše Muhič 1999) omogoča vzpostavljanje vezi med ljudmi in preseganje razlik med njimi. Uspešna komunikacija je prva stopinja na poti k udejanjanju konceptov v praksi socialnega dela, kot so uporabniška perspektiva, povečanje moči uporabnika (Dragoš *et al.* 2005), zagovorništvo (Lamovec 2006), individualno načrtovanje socialnovarstvenih storitev (Šketjanc 2006).

Besedna komunikacija se uresničuje s štirimi komunikacijskimi dejavnostmi: poslušanjem, govorjenjem, branjem in pisanjem. Kadarkoli smo z drugimi, sporočamo tudi z nebesednimi znaki. Nebesedno komunikacijo uporabljamo skupaj z besedami oziroma namesto njih. Ko uporabljamo za komuniciranje drugačne oblike, ki govor bodisi podpirajo ali so njegova alternativa, to označujemo kot na-

domestna komunikacija. To so kretnje, telesna govorica, kazanje s pogledom, obrazna mimika, tabla z besedami, tabla z abecedo, slike, otipljivi simboli, komunikator, ki oddaja glas.

Med stanovalci v zavodih so tudi ljudje z motnjo v duševnem razvoju. Nekateri izmed njih se zaradi individualnih posebnosti psihofizičnega razvoja izražajo drugače kot večina, torej manj z verbalnimi in več z neverbalnimi oblikami. Imeti besedo, biti slišan in upoštevan, pomeni imeti moč. Premalo je zavedanja o tem, da potrebujejo številni ljudje prilagojeno sporazumevanje, strokovnjaki pa znanja, kako takšno sporazumevanje omogočiti in olajšati.

Satir (1995) primerja komunikacijo z velikim dežnikom, ki pokriva vse in vpliva na vse, kar poteka med človeškimi bitji. Opozarja, da je vsaka komunikacija naučena. Če bomo dojeli, da je vsaka komunikacija naučena, si jo bomo upali tudi spreminjati, če bomo le hoteli.

Nov izbirni predmet »uporabnikom prilagojeno sporočanje«, ki ga je Fakulteta za socialno delo uvedla v šolskem letu 2009/10, izobražuje prihodnje socialne delavce in delavke o pomenu uporabniku prilagojenega sporazumevanja.

METODOLOGIJA

V raziskavi sem preučevala sodelovanje s šestimi uporabniki in uporabnicami Centra za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna. Zavod je namenjen usposabljanju, nastanitvi in varstvu otrok in odraslih ljudi z motnjo v duševnem razvoju.

Raziskava je kvalitativna, uporabila sem metodo preproste študije primera, ki preučuje komunikacije posameznika s socialnim okoljem. Podatke sem zbrala z odkritim opazovanjem uporabnikov z udeležbo v konkretnih situacijah, s spraševanjem, z individualni pogovori z uporabniki, z zbiranjem informacij in preverjanjem razumevanja pri drugih delavcih in starših, s pregledom spisov in dokumentacije, z zbiranjem slikovnega gradiva za nebesedno komunikacijo/fotografije, z vključevanje ključnih oseb ali zagovornikov.

S študijo primera pri oblikovanju posrednega sporazumevanja z eno uporabnico predstavim

potek dela, ki sem ga raziskovalno izvedla s šestimi uporabniki. Ugotovitve raziskave zberem v sklepih in na osnovi ugotovitev oblikujem predloge.

POTEK RAZISKAVE

Od začetka januarja do konca aprila 2009 sem opazovala komunikacijske spretnosti in načine vzpostavljanja komunikacije šestih uporabnikov. Pregledala sem posnetke začetnih pogovorov, zapiske opazovanj. Pri prvem pregledu zbranih podatkov sem se osredotočila na značilnosti posameznih pristopov sporočanja. Pozorna sem bila na komunikacijske spretnosti pri posamezniku, na njegove potrebe, zanimanja in odlike.

Med pogovori sem večkrat povzemala sogovornike in preverjala, ali sem jih prav razumela, kakšno je njihovo mnenje o pogovoru in kako se počutijo. S tem sem dosegla, da je imel sogovornik vpliv na najino sodelovanje. Pridobila sem mnenja oseb, ki so mu najbližje in ga najbolje poznajo: fizioterapevta, varuhinje, medicinske sestre in čistilke.

ŠTUDIJA PRIMERA

V nadaljevanju predstavljam študijo primera po fazah. Pristop temelji na neverbalni komunikaciji, s pripomočki.

Saša je stara 28 let. V zavodu živi deset mesecev. Uporablja invalidski voziček, za upravljanje z njim potrebuje pomoč. Z levo roko si sama pomaga. Vsak dan po kosilu počiva v svoji sobi. V postelji drži v naročju radio in se prepusti glasbi ali pa gleda televizijo. Opaziti je, da je rada sama v svoji sobi. Vesela je, kadar kdo pohvali njeno sobo, ki jo je njena mama opremila z dekorativnimi dodatki. Saša ne mara ropota. Svoje razpoloženje izraža z obrazno mimiko. Ne govori, temveč se sporazumeva s komaj zaznavnim kimanjem in odkimavanjem, ki ga je treba prepoznati in ločiti od nehotnih stalnih gibov glave. Saša vzpostavi s sogovornikom zelo kratek očesni stik, za ponoven stik potrebuje več časa.

Namen sodelovanja s Sašo je oblikovati sporazumevanje z okolico, ki ji bo omogočilo

izbiro hrane, pijače, obleke in preživljanje prostega časa. Opazovanje je pokazalo, da je počitek v sobi za Sašo pomemben, zato mora biti zagotovljen, kadar si ga želi in ga potrebuje. Če bi osebje razumelo njena sporočila, kdaj želi počivati, ji ne bi bilo več treba čakati na čas po kosilu, ki je določen za počitek, ne glede na to, ali ji ta čas ustreza ali ne. Tako bi povečala vpliv na svoje življenje in bi del prostega časa, ki ga preživi v centru, preživela po svoji želji in izbiri.

Načrtujem delo s konkretnimi predmeti in s slikami v času jutranjega oblačenja in zajtrka, ob sredah in četrtek. Delo s slikami bo v začetku potekalo v kabinetu, nato bom uporabo posameznih slik konkretnih predmetov postopno vključevala v dejavnosti v skupini.

Menim, da bodo fotografije znanih predmetov pritegnile njeno pozornost in jo motivirale za sodelovanje. Z digitalnim fotoaparatom bom fotografirala njeno posteljo, radio in televizijo ter lonček, krožnik in žlico, ki jih najpogosteje uporablja. Na posameznih posnetkih bodo le naštetih predmeti, brez dodatkov, ki bi lahko motili pozornost. Fotografije bodo uporabljene kot sporočilo, znak za: počivati v sobi, poslušati radio, gledati televizijo, jesti, piti. Fotografije bom plastificirala. Pomembno je, da slik za simbole ne spreminjamo.

Obiskala sem Sašo v spalnici, jo prijazno pozdravila in povedala, kakšen dan je zunaj. Povabila sem jo, naj se usede, in ji pri tem pomagala. Vprašala sem jo, ali bo sama izbrala, kaj bo oblekla. Izogibala sem se gostobesednosti. Po potrebi sem vprašanje ponovila in počakala na odgovor: nasmeh, očesni stik. Očesni stik sva vzpostavljali tako, da sem v njenem vidnem polju s svojim pogledom lovila njenega in potrpežljivo čakala. Pri tem sem pazila, da nisem segala pregloboko v njen intimen prostor, da se je počutila varno. S tem, ko sem počakala na odgovor, sem preverila, ali sva vzpostavili dialog. Pomembno je bilo, da sva imeli dovolj časa in miru. Nato sem v njeno naročje položila hkrati po dva kosa zgornjih oblačil: npr. dve majici. Oblačila sem kratko opisala, npr. rumena majica, vijolična majica. Spodbujala sem jo, naj izbere. Izbiro sem za začetek omejila le na zgornja oblačila. Upoštevat sem morala dolg odzivni čas. Na začetku je

bilo videti, kot da je izbira ne zanima. Sčasoma je začela izbiro potrjevati s fiksiranjem pogleda v smeri zelenega kosa z obrazno mimiko, z nasmehom. S kretnjami sem jo vabila, naj izbiro potrdi tudi z dotikom ali prijemom oblačila. Vztrajala sem, da ponovno vzpostavi dialog, s pomočjo očesnega stika, in tako sem preverila, ali sem prav razumela njeno izbiro. Ob tem, ko sem ji pomagala izbrana oblačila obleči, sem jo tudi pohvalila, da je dobro izbrala. Pohvale se je vsak dan znova vidno razveselila.

Čeprav sem načrtovala srečanja dvakrat na teden, sem prvi in drugi teden prihajala k njej vsak dan. Tretji teden sem postopoma vključila posamezne sodelavce z dogovorom, da ji izbiro dosledno omogočajo vsako jutro. Še vedno sem dvakrat na teden prihajala v njeno spalnico ter spremljala in po potrebi usmerjala pristop osebja. Podpora in vodenje sodelavcev sta bila potrebna, ker je med zaposlenimi v Sašini skupini več novih delavcev v centru. Za izvajanje pristopa med vikendom je bilo občasno treba informirati tudi osebe drugih enot.

Pri zajtrku sem vključevala nadomestno komunikacijo s sliko – znak piti. Ocenila sem, da je primerneje z načrtovano izbiro namazov počakati mesec ali dva. Saša bo nove informacije lažje sprejemala postopno. Hranjenje je tudi obred, ki mora potekati v prijetnem ozračju. Prvič sem sliko uporabila v kabinetu. Pokazala sem ji sliko lončka in jo vprašala, ali bi pila. Nato sem prinesla lonček in ji ponudila sok. Ko je Saša popila, sem z njo vzpostavila očesni stik, ji pokazala sliko lončka in počasi izrekla: »Saša pije.« Med pitjem je nisem motila, ker bi Saša težko usmerila pozornost ob pitju še na sliko. Naslednjič sem prinesla sliko k zajtrku. Ko je pojedla, sem položila sliko lončka na mizo in jo vprašala, ali bo pila. Pripravila sem napitek, še enkrat vprašala »Saša pije?«, počakala na odgovor – nasmeh, očesni stik – in ji šele potem ponudila napitek. Po dveh tednih sem vključila sodelavce in jih usmerila, da sliko na enak način uporabijo vedno, kadar ji ponudijo pijačo. Opozorila sem jih, naj bodo pri izvajanju pristopa natančni.

Po kosilu sem ji, preden sem jo odpeljala v njeno sobo, pokazala sliko njene postelje in

povedala: »Saša gre počivat.« Sliko sem ji nato dala v roke in po hodniku do sobe še ponovila: »Saša gre počivat.« Po namestitvi Saše na posteljo sem sliko položila na nočno omarico. Sodelavce sem prosila, da sliko po končanem počitku pospravijo. Marca je bil poudarek na konkretni izbiri pri oblačenju in uporabi znaka piti. Sredi meseca sem dodala sliko za počitek. Aprila sem vključila še sliko za izbiro televizije ali radia med počitkom v sobi. Sliko za znak jesti bom vključila pozneje.

REZULTATI RAZISKAVE

Prvi rezultat sodelovanja s Sašo je bil viden v tretjem tednu, ko je začela kazati več zanimanja ob mojem prihodu v spalnico, tudi čas za vzpostavljanje očesnega stika se je skrajšal. Sporočanje izbire je iz tedna v teden postajalo bolj vidno, ker je podaljševala fiksiranje pogleda, tudi obrazna mimika je postajala živahnejša. Okrepila je potrditev s kimanjem glave. V drugi polovici aprila je izbrano oblačilo prvič prijala.

Pomembno je bilo, da nisem pričakovala velikih sprememb v kratkem času in sem znala opaziti majhne spremembe, ki nam dajejo spodbudo za delo naprej. Med pomemben rezultat štejem interakcije, ki sledijo v skupini. Zaposleni kažejo iskreno zanimanje za Sašino izbiro, Sašo pa njihova pozornost navdušuje. Izbira oblačila je postala ključ za vzpostavljanje bolj osebnega odnosa.

Stik, ki sva ga vzpostavili zjutraj v spalnici, se je pozitivno kazal pri delu s sliko. Saša je pozorna na sliko in jo pred serviranjem pijače tudi pokaže. Tako potrdi, da je žejna. Le z redno uporabo je slika lahko postala simbol. Za uporabo simbola v spontanah situacijah pa še potrebuje čas. V dveh mesecih raziskave je Saša z uporabo posameznih slik v konkretnih situacijah spoznavala njihov simbolni pomen. S tem je pridobila orodje za sporočanje. Rezultat oz. uspešnost uporabe tega orodja bo vidna v nadaljevanju. Iskala sem rešitev, kako zagotoviti dostopnost slik, ki jih je spoznala. Saša svojega vozička ne upravlja sama in bi težko opozorila na slike, ki bi bile nameščene na steni. Komunikacijska tabla bi na vozičku

zavzela veliko prostora in bi jo ovirala pri drugih dejavnostih. Preizkusili bova album. Slike bova skupaj uredili v album manjšega formata, ki ga bo vedno imela na mizici na vozičku. Maja bo sledilo pridobivanje spretnosti uporabe albuma. Saša bo tako lahko s pomočjo slike v albumu npr. izrazila, kdaj želi počivati v svoji sobi, kdaj je lačna ali žejna, ali želi gledati televizijo ali poslušati radio.

Rezultati raziskave potrjujejo, da je treba v izhodišče sporazumevanja postaviti uporabnika, njegove interese, potrebe, znanja in spretnosti. Posameznikom prilagojeno sporazumevanje je meni in sodelavcem omogočalo boljše sodelovanje z uporabniki in razvijanje spoštljivejšega odnosa do njih. Uporabniki imajo več vpliva na svoje življenje, na izbiro hrane, obleke, preživljanje prostega časa, pri vključevanju v dejavnosti. Neprilagojene oblike vedenja in druga znamenja osebnih stisk se zmanjšajo.

Za uspešno vzpostavljanje komunikacije s Sašo in drugimi uporabniki so se pokazala pomembna nekatera načela. Naj jih naštejemo. Treba je poskrbeti za varno okolje brez komunikacijskih ovir (hrup in predmeti, ki odvrčajo pozornost). Osebi se je treba približati postopno. Za pogovor ali navezovanje stika si je treba vzeti dovolj časa. Pozornost usmerimo na osebo, navežemo z njo stik z očmi, jo aktivno poslušamo. Pri nebesednem sporočanju moramo biti iskreni in zavzeti. Upoštevamo sogovornikov tempo govora in njegov odzivni čas za odgovor. Govorimo dovolj glasno, da pritegnemo pozornost, glas povzdignemo le izjemoma, kadar oseba ogroža varnost in zdravje sebe ali drugih. Naša sporočila morajo biti preprosta in jasna. Trudimo se razumeti sogovornika in razbiramo nebesedno komunikacijo. Če je potrebno, govor podkrepimo z gibom, s sliko. Ne vstavljamo svojih besed. Infatilen govor je žaljiv. Izogibamo se vprašalnici zakaj, uporabljamo samo kaj, kdo, kako, kam, kje. Sledimo gibom osebe.

V raziskavi sem ugotovila, da osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki nimajo ustrezne pomoči in pripomočkov za učinkovito sporazumevanje, nimajo vpliva na svoje življenje. Z individualiziranimi pristopi in posamezni-

ku prilagojenim sporazumevanjem zagotovi osebje posameznikom z motnjo v duševnem razvoju bolj kakovostno življenje v instituciji.

Na podlagi ugotovitev raziskave sem izluščila, na kaj je treba biti pri prilagojenem sporazumevanju z osebami z motnjo v duševnem razvoju še posebej pozoren:

- razvijanju spretnosti sporazumevanja pri osebah z motnjo v duševnem razvoju velja nameniti večjo pozornost;
- treba je usposablјati osebje, da se bo znalo sporazumeti z uporabnikom na ustrezen način;
- starše in strokovne delavce je treba izobraževati za različne uporabnikom prilagojene oblike sporazumevanja;
- pri sporazumevanju je treba uveljaviti individualiziran pristop;
- treba je objavljati nova spoznanja o komunikaciji, predvsem primere dobre prakse;
- razvijati je treba tehnike nadomestne komunikacije;
- zagotoviti je treba kakovostno in pravočasno logopedsko obravnavo,
- povečati je treba število strokovnih delavcev za delo z odraslimi osebami z motnjo v duševnem razvoju.

Brigita Kuder

VIRI

- DRAGOŠ, S., LESKOVŠEK, V., PETROVIČ ERLAH, P., ŠKERJANC, J., URH, Š., ŽNIDAREC DEMŠAR, S. (2005), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- GORŠE MUHIČ, M. (1999), Komunikacija v zdravstveni negi. V: Kogovšek, B., Kobentar, R. (ur.), *Priročnik psihiatrične zdravstvene nege in psihiatrije: Za medicinske sestre in zdravstvene tehnike*. Ljubljana: Psihiatrična klinika.
- LAMOVEC, T. (2006), *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup: Nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi* (druga izdaja). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- SATIR, V. (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- ŠKERJANC, J. (2006), *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: Pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno rehabilitacijo.

Tamara Pikel

VPLIV DRUŽINSKEGA OKOLJA NA REVSCINO IN SOCIALNO IZKLUČENOST OTROK

Revščina pomeni kršenje človekovih pravic. V primeru otrok je to še večji problem, saj vpliva na njihovo prihodnost, to pa ima dolgotrajne posledice tako za posameznika kot za družbo na sploh. Analiza mednarodno primerljivih kazalnikov socialne izključenosti (Laekenški kazalniki) kaže, da je stopnja tveganja revščine otrok najvišja v enostarševskih družinah, v družinah z brezposelnima staršema in pri slabše izobraženih starših. Socialna izključenost otrok se tako kaže na področjih materialne prikrajšanosti (počitnice, posedovanje računalnika, prehrana, stanovanjske razmere itd.) in izobraževanja, saj imajo otroci revnih staršev pogosteje slabše učne rezultate in zato dosežejo slabšo izobrazbo. Za Slovenijo je značilna razmeroma nizka stopnja tveganja revščine otrok, vendar so kljub temu na nekaterih področjih potrebne številne izboljšave, saj pravice otrok še zdaleč niso zagotovljene vsem.

KLJUČNE BESEDE: družina, materialna prikrajšanost, izobraževanje.

Tamara Pikel je diplomantka Fakultete za družbene vede Univerze v Ljubljani. Na Uradu RS za makroekonomske analize in razvoj je sodelovala pri izdelavi poročila Socialni razgledi. Kontakt: tamara_pikel@yahoo.com, tel.: 040/857740.

Tamara Rape Žiberna

ZADOVOLJSTVO Z DELOM V JAVNEM ZAVODU

V članku je predstavljen nekaj temeljnih konceptov, povezanih s preučevanjem zadovoljstva z delom (oziroma zadovoljstva na delovnem mestu), kot so oblikovanje dela, motivacijske teorije, izgorevanje, kadrovski menedžment, menedžment človeških virov in socialno delo v delovnem okolju. Sledita predstavitev konkretnega javnega zavoda, v katerem so zaposlene večinoma socialne delavke, in analiza stanja. Socialne delavke so v preučevanem zavodu najmanj zadovoljne s plačo, obsegom dela, delovnimi razmerami in ugledom dela, največja prednost analiziranega javnega zavoda pa so dobri odnosi v kolektivu. Socialne delavke so zadovoljne tudi s svobodo, ki jo imajo pri svojem delu. Zadovoljstvo z delom je bilo v analiziranem javnem zavodu v letu 2006 razmeroma majhno (v primerjavi s stanjem v podobnih zavodih v Sloveniji), zato so v članku navedeni predlogi za izboljšanje stanja.

KLJUČNE BESEDE: zadovoljstvo z delom, javni zavod, socialno delo v delovnem okolju, izgorevanje.

Tamara Rape Žiberna, univ. dipl. soc. del., je podiplomska študentka menedžmenta neprofitnih organizacij in asistentka na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Kontakt: tamara.rape@fsd.uni-lj.si, tel.: (01) 3006237.

Jana Mali, Lidija Ovčar

ŽIVLJENJSKI SVET STAREJŠEGA KMEČKEGA PREBIVALSTVA

Zaradi vse večjega deleža starejšega prebivalstva, ki je značilen tudi za Slovenijo, postajamo pozorni na pojave, ki spremljajo staranje in starost. Premalo pozornosti pa namenjamo starejši kmečki populaciji, ki je zaradi nižjih pokojnin in slabše pokritosti ruralnih območij s socialnovarstvenimi storitvami še posebej ranljiva. Zato smo opravili pogovore s predstavniki starejše populacije, ki bivajo v domačem okolju in v domu za stare. Sogovorniki so v intervjujih odkrito priznali, da se počutijo revne, saj morajo mesečno z denarjem skrajno racionalno ravnati, tisti, ki živijo v domu za stare, pa nimajo niti dovolj lastnih sredstev za plačilo doma, zato jim pri tem pomagajo svojci ali občina. Svojci so zelo pomembna socialna opora, ne le sogovornikom, ki še živijo na kmetiji, temveč tudi sogovornikom, ki bivajo v instituciji. Vsi poudarjajo tudi pomen sosedskih odnosov. Poznajo patronažno službo, domove za stare in pomoč na domu, a so zlasti kritični do plačljivosti storitev, saj se jim zdijo predrage. Pridobljeni podatki kažejo na specifične potrebe starejše kmečke populacije in so v tem pogledu lahko v pomoč socialnim delavcem pri delu s tovrstno populacijo.

KLJUČNE BESEDE: stari ljudje, kmečko prebivalstvo, oblike pomoči, tveganja, socialne mreže.

Jana Mali je docentka na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Njeno področje raziskovanja in pedagoškega dela so: socialno delo s starimi ljudmi, supervizija in socialno delo. Kontakt: jana.mali@fsd.uni-lj.si, tel.: (01) 3006232. Lidija Ovčar, univ. dipl. soc. del., je zaposlena v Zdravstvenem domu Maribor, na oddelku pedopsihiatrije kot socialna delavka. Kontakt: lidija.ovcar@gmail.com.

Gabi Čačinovič Vogrinčič

SOUSTVARJANJE POMOČI V JEZIKU SOCIALNEGA DELA

Članek obravnava pomen razvoja in uporabe jezika znanosti in stroke socialnega dela v praksi. V socialnem delu nastaja nov, avtonomen jezik, ki dobro ubesedi ravnanje v procesih pomoči kot soustvarjanje iz etike udeleženosti in perspektive moči. Predstavi sistemsko teorijo socialnega dela Petra Lüssija kot prvo pomembno teorijo ravnanja in jo poveže s sodobnimi, postmodernimi koncepti socialnega dela v delovnem odnosu, ki v soustvarjanje poveže spoštljive in odgovorne zaveznike (socialne delavce) in eksperte iz izkušenj. Temeljna teza prispevka je, da v znanosti in stroki potrebujemo spoštljivo ravnanje in disciplinirano uporabo jezika socialnega dela v teoriji in praksi, vedno, brez izjeme. Argumenti v podporo tezi so: jezik ubesedi način ravnanja; jezik socialnega dela prinaša spremembe; je spoštljiv jezik soustvarjalcev v procesu pomoči, ki temelji na perspektivi moči; je pomemben v sooblikovanju skupnih projektov v sodelovanju z drugimi strokami.

KLJUČNE BESEDE: sistemsko socialno delo, soustvarjanje pomoči, delovni odnos, etika udeleženosti, perspektiva moči.

Izr. prof. dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič je zaposlena na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Vse svoje znanstveno, pedagoško in poklicno delo je posvetila razvoju znanosti in stroke socialnega dela. Na fakulteti je razvila predmeta psihologija družine, socialno delo z družino in teorije pomoči socialnega dela. Kontakt: gabi.cacinovic@fsd.uni-lj.si, tel.: (01) 2809253.

Tamara Piki

EFFECTS OF FAMILY ENVIRONMENT ON POVERTY AND SOCIAL EXCLUSION OF CHILDREN

Poverty means violation of human rights. In the case of children, it is an even deeper problem as it affects their future, having long-term consequences not only for individuals but also for the society in general. The analysis of internationally comparable indicators of social exclusion (Laekens indicators) shows that the level of poverty risk is highest in single parent families, in families with both unemployed parents, and in families where both parents have a lower education level. The social exclusion of children is reflected as material deprivation (holidays, owning a computer, food, living conditions, etc.) and as poorer education of children, because children whose parents are poor often have worse learning results and consequently reach a lower level of education. In Slovenia, there is relatively low children's poverty risk level but nonetheless numerous improvements in some areas are necessary as children's rights are far from being fully implemented.

KEYWORDS: family, material deprivation, education.

Tamara Piki graduated at the Faculty of Social Sciences, University of Ljubljana. She co-wrote »Social Perspectives« Report at the Republic of Slovenia's Institute of macroeconomic analysis and development. Contact: tamara_piki@yahoo.com, tel.: +386 040/857740.

Tamara Rape Žiberna

JOB SATISFACTION IN A PUBLIC INSTITUTION

Some of the basic concepts relating to job satisfaction are discussed, such as planning work, motivational theories, burnout, personnel management, human resources management and social work in working environment. A case study of a public institution in Slovenia was carried out in 2006. The institution is one of 62 similar institutions in which mostly social workers are employed. Social workers in this institution are least satisfied with their salary, volume of their work, working conditions and reputation of their work. On the other hand, they are very satisfied with the relations among co-workers and with freedom at work. Job satisfaction in the analyzed institution was (compared with similar institutions) relatively low. Special aspects of dissatisfaction are discussed and some suggestions are proposed.

KEYWORDS: job satisfaction, public institution, social work in working environment, burnout.

Tamara Rape Žiberna, has a BA in social work and is a postgraduate student of management of nonprofit organizations at the University of Ljubljana and an assistant lecturer at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: tamara.rape@fsd.uni-lj.si, tel.: +386 13006237.

Jana Mali, Lidija Ovčar

LESSONS FROM LIFE STORIES OF OLDER RURAL POPULATION

As the rate of older population in developed countries is increasing, more attention is paid to phenomena of old age and ageing. However, not enough attention is paid to older rural population although it is particularly vulnerable, pensions being low and social care services in rural areas underdeveloped. In interviews, individuals from older rural population openly admit that they feel poor and that they have to be very careful with their money. Those living in homes for older people cannot afford to pay care in their institution, therefore relatives or municipality need to help them. Relatives provide important social support, not only for those still living in domestic environment, but also for those living in an institution. All respondents think neighbourhood relations are crucial. They are familiar with nursing care in community, with homes for older people and with home help care, but they feel they are too expensive.

KEYWORDS: older people, rural population, care services, risks, social networks.

Jana Mali is a senior lecturer at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her areas of research and teaching include social work with older people, supervision and social work. Contact: jana.mali@fsd.uni-lj.si, tel.: +3861 3006232. Lidija Ovčar is a graduate social worker, employed as a social worker in Children's Psychiatric Department of Health Care Centre in Maribor. Contact: lidija.ovcar@gmail.com.

Gabi Čačinovič Vogrinčič

THE LANGUAGE OF COLLABORATIVE SOCIAL WORK

The central question of the article is: why are the development and use of social work language as a language of science and profession of social work important. In social work, a new, autonomous language is emerging, a language that translates well all the steps taken in the processes of help, envisaged as a co-creation based on ethics of participation and strength perspective. Peter Lussi's systematic theory of social work is presented as the first important theory of doing and is related to contemporary, postmodern concepts of social work in a work relationship, bringing together appreciative and responsible allies (social workers) and experts on experience. The main thesis of the article can be summed up as: in science and profession of social work we need respectful steps and a disciplined use of social work language in theory and practice, at all times, without exceptions. The arguments in favour of the thesis are: social work language verbally expresses the way we do things; it brings forth changes; it is an appreciative language of co-creators in the process of help, taking into consideration strength perspective; and it plays an important role in co-creation of joint projects with other professions.

KEYWORDS: systemic social work, co-creating help, work relationship, ethics of participation, strength perspective.

Gabi Čačinovič Vogrinčič, PhD, is an associate professor at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana, a highly influential social work thinker and a seminal author. Her books *Family Psychology* (1998) and *Social Work With Family* (2006) helped to establish family psychology as a new psychological discipline. Contact: gabi.cacinovic@fsd.uni-lj.si, tel.: +3861 2809253.



Z veseljem vas obveščamo, da je otroška slikanica Beate Akerman
IZABELA – PRAVLJICA O PRINCESI, KI JE JECLJALA,
ki smo jo izdali v novi zbirki Socialno vključevanje in pravičnost,
dobila posebno priznanje žirije na mednarodnem natečaju za najboljšo
otroško in mladinsko knjigo mestne občine Schwanenstadt v Gornji Avstriji
Na krilih metulja in laboda.

Založba Fakultete za socialno delo

