

socialno delo

letnik 43 – oktober–december 2004 – št. 5–6



fakulteta za socialno delo
ljubljana

socialno delo

Izdaja Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
Vse pravice pridržane

Glavni in odgovorni urednik

Bogdan Lešnik

Uredniški odbor

Srečo Dragoš

Mojca Urek

Darja Završek

Svetovalka uredništva

Jo Campling

Uredniški svet

Vika Bevc Blaž Mesec

Gabi Čacinovič Vogrinčič Mara Ovsenik

Bojan Dekleva Jože Ramovš

Vito Flaker Pavla Rapoša Tajnšek

Andreja Kavav Vidmar Tanja Rener

Zinka Kolarič Bernard Stritih

Anica Kos Marta Vodeb Bonač

Marjan Vončina

Naslov uredništva

Topniška 31, 1000 Ljubljana, tel. (01) 2809260, faks 2809270
e-pošta socialno.delo@fsd.si, URL www.fsd.si/sd

Časopis Socialno delo objavlja znanstvene in strokovne članke s področja socialnega dela in drugih področij, interdisciplinarne študije, kritike in komentarje, poročila o strokovnih srečanjih in dogodkih, knjižne recenzije, pisma in druge prispevke, relevantne za teorijo in prakso socialnega dela. Časopis izhaja dvomesečno, razen v primeru združenih števil, ki pa sledijo istemu dvomesečnemu ritmu izhajanja. Navodila za pošiljanje prispevkov so objavljena na zadnjih straneh časopisa.

Povzetki člankov so vključeni v naslednje **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.

Avtorske pravice za prispevke, poslane za objavo, pripadajo avtorju/avtorici in časopisu Socialno delo. Uredništvo si pridržuje pravico preurediti ali spremeniti dele v objavo sprejetega besedila, če tako zahtevata jasnost in razumljivost, ne da bi prej obvestilo avtorja ali avtorico.

Knjige za **knjižne recenzije** v Socialnem delu pošljite na naslov: Mojca Urek, Fakulteta za socialno delo, Topniška 31, 1000 Ljubljana, s pripisom: Za recenzijo v Socialnem delu.

Če želite v časopisu objaviti **napoved** srečanja, delavnice, konference ipd., pošljite uredništvu tekstovno datoteko, ne tiskanega gradiva. Upoštevajte časovno dinamiko izhajanja!

Oglas: za informacije pokličite ali pišite na uredništvo. Oglas, ki naj bo objavljen v naslednji številki, mora biti v uredništvu vsaj mesec dni pred napovedanim izidom številke. Če je oglas oblikovan, ga oddajte (nezloženega) na formatu A4.

Naročnica, naročnik na Socialno delo postanete, če se s pismom uredništvu naročite nanj. Na enak način sporočite morebitno spremembo naslova in druge spremembe. Študentje imajo popust, zato priložite dokazilo.

Fotografija na naslovnici: **Meta Krese** (2004).

Časopis finančno podpira Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport

Tisk: Darima, Maribor

Blaž Mesec

INTERAKCIJSKA TEORIJA SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM

PO L. SHULMANU

Lawrence Shulman je profesor socialnega dela in dekan šole za socialno delo univerze Buffalo (prej profesor na šoli za socialno delo bostonske univerze) in avtor v ZDA popularnega učbenika socialnega dela z naslovom *Veščine pomoči* (Shulman 1998). Učbenik sestavlja pet delov. Prvi del obravnava temeljna izhodišča interakcijske teorije socialnega dela, v drugem delu je podrobno, s številnimi primeri, predstavljeno delo s posameznikom v svetovalnem odnosu, tretji del obravnava socialno delo z družinami, četrti socialno delo s skupinami in peti socialno delo s sistemi, tj., pomoč klientom pri pogajanjih s socialnimi službami in drugimi organizacijami in vlogo socialnega delavca kot družbenega delavca. Shulman se pri obravnavanju temeljnih pojmov svojega pristopa opira na starejša dela W. Schwartza, ta pa svojih razprav ni predstavil v integralni obliki, ki bi obsegala vse tri ali štiri osnovne ravni socialnega dela (s posameznikom, družino, skupino in skupnostjo/slужbami). V nadaljevanju bomo povzeli Shulmanovo na Schwartzovih pojmih temelječo teorijo o delu s posameznikom kot primer izkustvene socialnodelavske teorije socialnega dela, nastale s proučevanjem praktičnega socialnega dela.

TEMELJNA IZHODIŠČA INTERAKCIJSKE TEORIJE

Značilnosti teorije socialnega dela (poimenovanja značilnosti so naša) so tele:

a. *Znanstvenost*. Po Shulmanovem nazoru so na področju pomagajočih strok različne teorije. Pred dobrimi desetimi leti je bilo socialno delo po njegovem v predznanstveni fazi (po Kuhnu 1962). V predznanstveni fazi stroka šele začenja uporabljati teorije, ki naj bi usmerjale empirično raziskovanje prakse. V znanstveni fazi pa na pod-

lagi ugotovitev empiričnih raziskav preoblikuje teorije, ki nato spet usmerijo nove raziskave. Shulman sodi, da prav sedaj prehajamo v znanstveno fazo in začenjamo graditi teorije. To pomeni, da je dovolj prostora za mnoge poglede, kar je zdravo stanje.

b. *Praktična relevantnost*. Shulman (1992: 4) navaja Schwartz (1962: 270), po katerem je praktična teorija (teorija prakse):

sistem pojmov, ki povezuje tri pojmovne pod-sisteme: podsistem, ki organizira ustrezne vidike družbene stvarnosti na podlagi ugotovitev znanosti, podsistem, ki definira in konceptualizira specifične vrednote in cilje, ki bi jih lahko imenovali problemi politike, in podsistem, ki se ukvarja s formuliranjem med seboj povezanih načel prakse.

Praktična teorija naj bi torej najprej opisala, kar vemo o človekovem vedenju in družbeni organizaciji, in tako prispevala k našemu razumevanju položaja in procesov, ki se dogajajo v ljudeh in med njimi v socialnih sistemih. Na tej osnovi naj bi formulirali *specifične cilje* ali *zaželene izide* praktične dejavnosti. In končno naj bi teorija opisala *dejanja in ukrepe* za doseg te specifičnih ciljev. Shulman navede primer. V začetni fazi dela socialnega delavca s klientom pride prav socialnopsihološko znanje o vedenju ljudi v novih situacijah; na tej podlagi socialni delavec formulira cilje, ki jih želi doseči na prvih sestankih s klientom, temu pa sledi opis specifičnih dejavnosti socialnega delavca, ki sestavljajo postopek sklepanja delovnega dogovora s klientom.

c. *Struktura teorije*. Vsak praktik sčasoma razvije svoj *pojmovni okvir*, ki je bolj ali manj ekspliciten in ga presojava po tem, kako dobro lahko na njegovi osnovi pojasni prakso. Izraz *model*



označuje predstavitev stvarnosti. Model konstruiramo, da bi poenostavili razlago ali opis kompleksnega procesa ali objekta. Z modeli ponazorimo proces pomoči, npr. dinamiko in veščine, ki so potrebne v začetni, srednji in zaključni fazi dela, individualno in socialno psihologijo, npr. pri teoriji zatiranja, in entitete, s katerimi delamo, npr. model organizma za ponazoritev skupine ali organizacije. Z izrazom *veščina* opisujemo ravnanja socialnega delavca, ki jih uporablja v procesu pomoči. To so npr. veščine vzpostavljanja pristnega odnosa, ki olajša strokovne in osebne naloge, kakršna je veščina vživetja.

d. *Geneza teorije*. Teorijo konstruiramo in preverjamo na način »pritlehne teorije« (Glaser in Strauss 1967; tudi »utemeljena teorija«, gl. Meseč 1998). Na podlagi sistematičnega in nesistematičnega opazovanja prakse oblikujemo teoretske konstrukte. Z raziskavami preverjamo te propozicije in ustvarjamo nove. Nekatere propozicije dosežejo stopnjo teoretičnih generalizacij; to so propozicije, ki so vedno znova potrjene.

INTERAKCIJSKI MODEL

Shulman imenuje teorijo, ki jo razgrinja, interakcijska teorija socialnega dela. Ta teorija naj bi v nasprotju z zdravniškim statično diagnostičnim modelom, ki vidi v klientu pacienta in poudarja bolezen ali defekt, ki je v njem in ga je treba diagnosticirati in zdraviti, videla klienta v interakciji z drugimi. Predmet obravnave so torej interakcije med klientom in drugimi sistemi. Namesto, da bi se socialna delavka, ki dela z depresivno klientko, spraševala o njenem duševnem zdravju in drugih njenih značilnostih, ki jo privedejo v težavne položaje in osebno stisko, jo zanimajo *odnosi* med klientko in drugimi ljudmi in družbenimi organizmi v njenem družbenem okolju. Spraševala se bo o njenih odnosih v zakonu, o odnosih z družinskimi člani, s prijatelji, z bolnišnico ali socialno službo itn. Klientkina dejanja bo skušala razumeti v odnosu do dejanj drugih v njenem okolju. Odnosi med klientko in drugimi so vzajemni in krožni, dejanje ene osebe sproži dejanje druge, ki vzvratno deluje na prvo itn. Poleg tega, dodaja Shulman, moramo interakcijo razumeti v kontekstu, v katerem se dogaja, to je v družbenem okolju. Za družbeno okolje, ki ga ima v mislih Shulman (kot tudi za druga), je značilna uporaba družbenih stereotipov pri presojanju ljudi in njihovih dejanj in s

tem povezani diskriminacija, zatiranje in izključevanje ljudi, ki so stereotipno uvrščeni v določeno kategorijo glede na spol, raso, narodnost, premoženje ipd. To, kar se v diagnostičnem modelu pojavlja kot psihološka značilnost posameznika, kot njegovo neprilagojeno vedenje, na primer napadalnost ali obrambnost, depresivnost, se je oblikovalo pod družbenim pritiskom. »Neprilagojeno vedenje, ki je posledica dolgotrajnega zatiranja, uporablja nato večinska skupina kot opravičilo za nadaljnje stereotipiziranje in zatiranje in tako vzdržuje začarani krog. Ironično, a prikladno,« sklene Shulman (1992: 7). Če je klientka poleg tega tudi ranljiva, to je, če nima ustrezne opore v družbenem okolju, v družini, med prijatelji in znanci, je njeno neprilagojeno vedenje še bolj razumljivo. Če torej poznamo položaj, v katerem je klientka, »se lahko samo čudimo, koliko moči je morala imeti, da je sploh preživela in se borila« (1992: 7). Če je tako, je klientkina depresivnost le simptom razpada pomembnih interakcij in primanjkljaja socialne podpore. Socialna delavka bo poskušala vplivati na izboljšanje interakcij med klientko in njenimi pomembnimi družbenimi sistemi in se ne bo lotila zdravljenja depresije¹. Pri obravnavanju ne bo izhajala iz samovoljnega načrta obravnave, ki bi ga izdelala brez klientkinega sodelovanja, ampak bo pomagala klientki bolje razumeti njen položaj, ob tem pa bo podpirala njena prizadevanja, da bi se povezala s tistimi silami v svojem okolju, na katere se lahko opre. Poleg tega bo poskušala vplivati na sisteme v klientkinem okolju, da bi tudi oni bolje razumeli klientkin položaj in njene reakcije in jo podprli v njenem prizadevanju, da se izkoplje iz krize. To ni lahek in neproblematičen proces; tu se strokovno delo šele začne, poudarja Shulman. Pomembno je, da načelno pojmuje o osebo, ki naj bi ji pomagali, kot »interaktivno entiteto« (Shulman), ki deluje v okolju in se odziva na dejanja okoljskih sistemov tako, da se pogaja z njimi. Isto velja za sisteme, ki so z njo v interakciji.

PREDPOSTAVKE INTERAKCIJSKE TEORIJE

Predpostavke interakcijske teorije, kot jih našteva Shulman, so predpostavka sovisnosti (simbioze), predpostavka ovir v individualno-socialnem angažmaju in predpostavka moči za spreminjanje.

a. *Sovisnost*. Po predpostavki sovisnosti

(simbioze² po Shulmanu) vsakdo potrebuje drugega za svojo rast in razvoj (Schwartz, 1961: 146–47, po Shulman 1992: 10); obstaja vzajemni interes klienta in sistemov, ki ga obdajajo, da bi bila interakcija med njimi uspešna. Toda ta vzajemni interes ostaja sistemom, ki so v interakciji, dostikrat prikrit. Naloga socialne delavke je, da pomaga vpletenim razkriti njihovo sovisnost. V zvezi s tem uporablja Shulman pojem, ki ga imenuje »konstrukt dveh klientov«. Socialna delavka ima vedno dva klienta: tistega, ki se je zatekel po pomoč, in tistega, ki je s prvim v odnosu, interakciji. Na mestu tega drugega klienta se izmenjujejo različni posamezniki, skupine in sistemi. Če je prva klientka potrta in trpinčena žena, ki je prišla po pomoč, ker ne zdrži več, bo drugi klient mož, bodo otroci, bo šola ali bolnišnica itn. Socialna delavka bo po eni strani poskušala najti svetle točke v življenju klientke in podpreti njeno prizadevanje, da bi vendarle prišlo do premika k znosnejšemu življenju, po drugi strani pa bo morala doseči, da bo mož odgovarjal za svoja dejanja in/ali se vključil v ustrezno obravnavo.

b. *Ovire v odnosih med posameznikom in družbenimi sistemi.* Prikrte sovisnosti in vzajemni (simbiotični) odnosi so posledica ovir v odnosih med posameznikom in družbenim okoljem. Te ovire so: kompleksnost družbenih sistemov, konflikt med interesom posameznika in skupnosti in motnje v komunikaciji. Zaradi družbenega razvoja so prenehale delovati tradicionalne podporne mreže, šibkejšje so vezi med generacijami, spremenili so se način opravljanja dela, razmerje med delom in prostim časom, socialna varnost itn. Vse to prinaša vedno nove napetosti v odnose med ljudmi, otežuje stike med njimi in zamegljuje njihovo sovisnost. Interesi med posameznikom in sistemi, ki so zanj pomembni, so pogosto navzkrižni. Velik del tega konflikta interesov je mogoče zvesti na nasprotje med delom in kapitalom, med težnjo ljudi po delu, zaslužku in socialni varnosti in težnjo kapitala po zniževanju socialnih stroškov dela. Brezposelnost negativno vpliva na vrsto parametrov »družbene patologije«; zaradi polarizacije bogastva in revščine se zazdi pozivanje na sistemsko vzajemnost in sovisnost zgolj ideološka maska za izkoriščanje. Tretje vrste ovire so povezane s problemi medosebne komunikacije v družbi; njene norme ne spodbujajo govorjenja o vrsti intimnih področij, o porazih, neuspehu, trpljenju. Družbeno običajna je indirektna komunikacija, nejasna, dvomna in obrambna. Zato je v središču

socialnega dela prav težnja po vzpostavitvi pristne, neposredne in jasne komunikacije, ki je osnovno orodje reševanja problemov. Osnovna naloga socialnega dela pa je posredovati med posameznikom in zanj pomembnimi socialnimi sistemi, da bi se zavedeli sovisnosti in okrepili ali ponovno vzpostavili vzajemnost. Socialno delo je v tem pomenu definirano kot »tretja sila«, posrednik med skrbjo za posameznikovo dobro in prizadevanjem za socialno pravičnost.

c. *Moč za spreminjanje.* Tretja domneva, na kateri temelji socialno delo, je domneva, da imajo vpleteni v interakcijo, posameznik in relevantni družbeni sistemi, moč za premagovanje teh ovir na poti do vzajemnosti. Naloga socialne delavke je, da mobilizira to moč tako, da zahteva od klienta, da z energijo in čustveno zavzetostjo opravi naloge, ki jih sprejme. Poklic definiramo, če navedemo funkcijo, ki jo ima, ne če navedemo vrednote, ki jim služi, ali večšine, ki jih obvlada.

FUNKCIJA SOCIALNEGA DELA

Shulman sodi, da je jasen pojem o funkciji socialnega dela nujen za definicijo stroke kot tudi za dosledno izvajanje te funkcije v praksi. Pridružuje se Schwartzovem stališču, da stroke ne definirajo zgolj skupna znanstvena osnova in skupne vrednote in večšine, temveč zlasti njena funkcija. Tudi ni dovolj, da funkcijo opredelimo kot »pospeševanje socialnega funkcioniranja« ali »olajševanje rasti in razvoja posameznika«, ampak moramo podati splošno, vendar edinstveno funkcionalno opredelitev, ki bo pomenila usmeritev za vse socialne delavce, ne glede na to, na katerem področju delajo. Tako opredeljena funkcija socialnega dela je po Schwartzu (nav. po Shulman 1992: 20): »posredovati v procesu, v katerem se poskušata posameznik in družbeno okolje uskladiti zaradi vzajemne potrebe po samoizpolnitvi«. Klient se poskuša z vso razpoložljivo močjo pogajati za zadovoljitev svojih potreb s pomembnimi sistemi, hkrati pa vzpostavlja obrambe, ki ga odrežejo prav od sistemov, ki jih potrebuje. Na drugi strani so sistemi, ki poskušajo vključiti klienta, vendar delajo to ambivalentno. V sredini je socialni delavec, katerega razumevanje, funkcije in večšine se mobilizirajo v naporu, da bi pomagal klientu in sistemu, da bi premagala ovire, ki preprečujejo njuno uskladitev. Beseda »posredovanje« je tu rabljena v širokem pomenu univerzalne vmesne, oboje-

stransko posredovalne vloge med posameznikom in njegovimi relevantnimi drugimi in ne v ožjem pomenu »mediacije« kot posebne metode (na primer reševanja partnerskih konfliktov).

SOCIALNODELAVSKE VEŠČINE

Jedro teorije temelji na modelu *procesa pomoči*, v katerem socialni delavec s svojo *veščino* ustvari dejaven delovni odnos, ta odnos pa vpliva na *izid* praktičnega dela. Drugi model, ki ga vsebuje teorija, je model odnosa med klientovimi čustvi in njegovo sposobnostjo obvladovanja problemov, temelji pa na spoznanju, da so dejanja odvisna od čustev in da preokvirjanje čustev pelje k drugačnemu delovanju. Ob tem pa je odločilno tudi delavčevo obvladovanje lastnih čustev in samoobvladano delovanje.

Večji del teorije sestavlja opis osmih temeljnih veščin (ali skupin veščin) in njihovo pojavljanje v štirih osnovnih fazah dela. Poznamo veščine, s katerimi delavec pomaga klientu obvladovati *čustva*, in veščine, s katerimi mu pomaga obvladovati *probleme*. Pomoč pri obvladovanju čustev zahteva veščino obravnavanja molka, veščino verbalizacije čustev, veščino sporočanja razumevanja čustev in veščino sporočanja delavčevih čustev klientu. Pomoč pri obvladovanju problemov obsega pojasnjevanje delavčeve vloge in funkcije, ugotavljanje klientovega povratnega sporočila (*feedback*), razčlenitev (parcializacijo) klientovih skrbi, podpiranje klienta pri soočanju s tabuiziranimi področji. Te veščine se pojavljajo in kombinirajo v štirih delovnih fazah: predhodni ali pripravljalni, začetni fazi ali fazi sklepanja dogovora, srednji ali delovni fazi in končni fazi ali fazi prehoda.

PRELIMINARNA FAZA: PRIPRAVA NA PRVI POGOVOR S KLIENTOM

V preliminarni fazi naj bi se socialna delavka pripravila na prvi pogovor s klientom tako, da se poskuša vživeti v njegov položaj. To imenuje Shulman pripravljalna empatija. Poudarimo naj, da se to dogaja pred prvim stikom s klientom. Bistvena pri tej pripravi je *uglasitev* socialne delavke s klientom. Socialna delavka poskuša predvideti, s kakšnimi čustvi in skrbmi bo klient prišel na pogovor, in se vživeti v njegov položaj. Tako pripravljena bo na prvem pogovoru bolje pre-

poznala klientova posredna sporočila. Te veščine rabijo oblikovanju ustreznega delovnega odnosa s klientom.

NEPOSREDNA IN POSREDNA KOMUNIKACIJA

Priprava je potrebna zato, da bi zagotovili dobro komunikacijo med socialno delavko in klientom. Vsaka komunikacija se odvija med oddajnikom in sprejemnikom sporočila. Oddajnik je posameznik, ki poskuša sporočiti določeno vsebino, oddati sporočilo. To vsebino najprej kodira, tj., jo spremeni v govorno ali pisano besedo (besedne simbole) ali v nebesedne simbole, kot so dotik, mimika, geste, telesni položaj. Nato te simbole prenese sprejemniku. Sprejemnik sliši govor ali prebere besede, vidi mimiko, v njem se zbudijo čustva in misli. Sporočila dekodira, tj., jih prevede iz simbolne oblike in dojame njihovo vsebino. Nato potrdi, da je prejel sporočilo, in sporoči, kako ga je razumel. To stori tako, da pošlje oddajniku povratno sporočilo in zapre komunikacijski krog.

Proces lahko poteka tako, da je sporočilo preneseno in dojeto nepopačeno, lahko pa se njegov pomen popači. Dobra komunikacija je neposredna (direktna) in jasna, slaba je posredna (indirektna) in nejasna. Komunikacija lahko naleti na ovire, ki povzročijo, da se popači pomen sporočila; popači se prava vsebina misli in doživljanja oddajnika. Shulman navaja štiri take ovire. Prva so *ambivalentna čustva* klienta, ki naj bi prejel pomoč. Sprejeti pomoč pomeni priznati svojo nemoč in odvisnost v kulturi, ki ceni moč, samostojnost in neodvisnost. Človek, ki ga položaj prisili, da sprejme pomoč, je zatorej razdvojen; po eni strani pomoč potrebuje, po drugi pa bi jo najraje zavrnil. Svoje težave zato izrazi nejasno in prikrito. Druga ovira so neizrečene *družbene prepovedi* (tabuji), zaradi katerih ljudje neradi govorijo o občutljivih stvareh, na primer o spolnosti, denarju, odvisnosti. O takih zadevah se izražajo previdno in nejasno – indirektno. Tretja ovira je človekov *strah pred bolečimi in tesnobnimi čustvi*, ki bi jih utegnil sprožiti nezavidljiv položaj, v katerem se je znašel kot klient. Zato bo sicer dovolj jasno opisal dejstva v zvezi s svojim položajem, nejasno pa svoja čustva, ki jih bo nemalokrat popolnoma prezrl, ali pa bo izrazil le bolj površinska čustva (npr. jezo), potisnil pa bo globlja (npr. bolečino). Četrta ovira je *strah pred ukrepi socialne službe*, tj., strah pred močjo

socialne delavke in drugih uradnih avtoritet in pred socialno službo kot organom, ki lahko vpliva na klientovo življenje v nasprotju z njegovimi pričakovanji in željami.

Zaradi teh in podobnih dejavnikov klient ne izrazi svojih misli in čustev jasno in neposredno, ampak jih izrazi posredno, v obliki posredne verbalne in posredne neverbalne komunikacije. Primeri posredne, nejasne besedne komunikacije so skrivanje za drugim (klient se obrne po »pomoč za prijatelja«, ko v resnici sam potrebuje pomoč), skrivanje za vprašanji (mati vpraša socialno delavko, ali ima otroke, in tako izrazi dvom, da jo je sposobna razumeti), uporaba prisposodob namesto preprostih izrazov čustev (»sem kot žogica v vesolju« namesto »počutim se zelo osamljen«). Pogosti so tudi primeri posredne neverbalne komunikacije, ki vključuje tako mimiko in gestikulacijo kot tudi različna dejanja. Zamujanje je lahko znamenje nezadovoljstva in odpora do srečanj; tako znamenje je tudi, če klient ne odloži plašča, ko pride na pogovor. Pomembna večina socialne delavke je »branje med vrsticami«, to je dešifriranje indirektnih sporočil.

UGLASITEV

Da bi to delo bolje opravili, se poskušamo v predhodni fazi pripraviti na pogovor, to je, uglasiti s pričakovanim doživljanjem klienta. Če se dobro vživimo v položaj klienta, še preden se srečamo z njim, ob prvem srečanju bolje »beremo med vrsticami«, bolje dešifriramo pomen indirektnih sporočil. V zvezi z uglasitvijo obravnava Shulman pet tem: uglasitev v zvezi z delavkino avtoriteto, afektivno in intelektualno uglasitev, uglasitev delavke s svojimi čustvi, različne ravni uglasitve in neposredno odgovarjanje na posredna sporočila.

a. *Z vživljanjem v klientov odnos do avtoritete.* Prvo vprašanje, ki ga ima v mislih klient, je po Shulmanu: »Kdo je socialna delavka, kakšen človek je?« To vprašanje zadeva odnos med socialno delavko in klientom. Shulman navaja primer, ko se srečata mlada socialna delavka brez otrok in mati s sedmimi otroki. Mati na videz mimogrede vpraša: »A vi imate otroke?« Socialna delavka odgovori neustrezno, *obrambno*: »Ne, otrok nimam, sem pa študirala otroško psihologijo.« Pozneje pri superviziji prizna: »Zgrabila me je panika. Ljubi Bog, zdaj ve, da nimam otrok, le kako naj ji zdaj pomagam?« Zdelo se ji je, da je izgubila ves ugled

v očeh klientke. Če bi brala med vrsticami, bi morda slišala besedilo, ki ga je skrivalo izrečeno vprašanje: »Bog ve, ali ne bo ta ravno taka kot prejšnja. Polne usta so jih nasvetov, kako naj vzgajam otroke, pa še ene plenice niso zamenjale. Kako naj vejo, v kakšni godlji sem?« Klientke torej ne briga ugled socialne delavke, rada bi, da bi jo socialna delavka razumela, da bi razumela njen položaj. Se lahko socialna delavka, ki nima nobenih izkušenj z otroki, uspešno spopade s to situacijo? Shulman vidi najmanj tri možnosti. Prva je, da poskuša socialna delavka verbalizirati klientkino *in svojo* zaskrbljenost. »Ne, nimam otrok. Zakaj sprašujete? Se vam zdi, da ne bom mogla razumeti, kako vam je, ko morate skrbeti za toliko otrok? Saj tudi mene to skrbi. Če hočete, da vam bom pomagala, moram razumeti, kako vam je, vi pa mi morate pomagati, da bom razumela.« Lahko da bi se potem razvil pogovor o preteklih izkušnjah klientke s socialnimi delavkami. Druga možnost je, da bi socialna delavka preprosto izrazila svoja čustva: »Tudi mene skrbi, ali vas bom lahko razumela.« Svoja čustva naj izrazi kontrolirano, naj ne pretirava in naj se ne ponižuje, češ, saj res, zakaj so mi, tako neizkušeni, poverili tak primer. Če stvarno in primerno zadržano izrazi svoja vendarle pristna čustva, bo klientka morda pomislila: »No, saj ta je pa malo drugačna kot one prej.« Še tretja možnost je, namreč, da socialna delavka nekaj trenutkov pomolči, se zadrži in pomisli, kako pravzaprav je materi s toliko otroki, preobremenjeni in jezni na vse. Nato pa skuša biti raje *pol koraka pred njo* kot pol koraka za njo. »To je to, kajne? Človek se jezi nad svojimi otroki, obenem pa jih ima vseeno rad!« Tudi taka izjava lahko odpre pot pogovoru. V pripravljalni fazi naj bi torej predvideli možne pasti svojega obrambnega reagiranja in se bolj usmerili na verbalizacijo čustev klienta.

b. *Afektivna in intelektualna uglasitev.* Da bi se dobro uglasili, ni dovolj, da si predstavljamo klientova čustva, ampak jih moramo kolikor mogoče v resnici podoživeti. To lahko dosežemo tako, da se poskušamo spomniti svojih doživetij, ki so podobna klientovim. Kako smo se počutili, ko smo morali kaj prositi, se pogovarjati z avtoriteto? Lažje se pripravljamo uglasimo, če nam pri tem pomaga supervizor, od katerega pa se tudi pričakuje, da se bo vživel v naše doživljanje položaja. Pomembno je torej, da se kolikor mogoče približamo *svojim* resničnim čustvom, ki smo jih doživeli v položaju, podobnem klientovemu.

c. *Uglasitev delavke s svojimi čustvi.* Ob nekem primeru čustvene uglasitve, kjer je socialna delavka pomagala supervizorka, Shulman sklene: »Najpomembnejši supervizorkin prispevek k strokovni rasti socialne delavke je bil ta, da je bila pripravljena priznati, da se mora človek vse svoje strokovno življenje boriti s svojimi čustvi« (Shulman 1992: 64; v nadaljevanju pri navedbah iz tega vira navajamo samo strani). »Boriti se« v tem kontekstu pomeni, da mora računati s tem, da ne bo ravnodušen in da bo doživljal različna čustva, ki se jim ne bo izogibal ali jih zatiral, ampak jih bo sprejel in poskušal konstruktivno vključiti v oblikovanje ustreznega odnosa s klientom. Če se čustveno uglasimo pred prvim srečanjem s klientom, se zmanjša verjetnost, da bi nas čustva ovirala med pogovorom. Shulman poudarja, da je tako pojmovanje vloge čustev v nasprotju z marsikaterim nazorom o tem, kaj je strokovno. V marsikateri stroki velja za strokovno, da skrijemo prava čustva (Shulman navaja zdravniški poklic). Za socialno delo velja, da svojih čustev ne zanikamo in jih ne potvarjamo, ampak se jih že med usposabljanjem za ta poklic naučimo sprejemati in razumeti in jih konstruktivno uporabiti pri oblikovanju odnosa s klientom.

d. *Ravni uglasitve.* Razlikujemo tri ravni uglasitve, od bolj splošne k bolj konkretni. Na prvi ravni se skušamo vživeti v kategorijo oseb, v katero sodi klient. Če imamo opraviti z mladostnikom, se bomo poskušali vživeti v mladostniško obdobje. Seznanili se bomo z osnovnimi spoznanji o tej razvojni dobi, z razvojnimi nalogami in tipičnimi problemi. Pobrskali bomo po spominu in poskušali oživiti svoje doživljanje v tistem času. Pomagali si bomo z branjem lepe književnosti. Na drugi ravni se skušamo vživeti v položaj našega klienta, ki je storil kaznivo dejanje. Poučili se bomo o naravi dejanja, o odnosih v družini. Morda čuti, da ga hoče družba znebiti; morda se počuti kot izobčenec. Na tretji ravni se poskušamo vživeti v dogajanje v konkretni delovni fazi. Recimo, da je bil mladostniku izrečen ukrep oddaje v vzgojni zavod. Kako se počuti? Kakšna so njegova čustva? Kako jih bo posredno izrazil?

e. *Na posredna sporočila odgovori neposredno.* V preliminarni fazi naj bi se socialna delavka pripravila, da bo prepoznala indirektna sporočila in nanje odgovorila direktno. Na vprašanje »A imate otroke?« bi odgovorila: »Ne. Zakaj sprašujete? Se sprašujete, ali bom razumela, kaj se pravi vzgajati otroke?« Toda tudi če bi socialna delavka

imela otroke, njen pritrdilni odgovor ne bi zadoščeval. Tudi v tem primeru naj bi reagirala na posredno izrečen materin dvom: »Imam otroke, ampak vsak otrok je drugačen, in vi imate gotovo drugačne izkušnje kot jaz. Kako je, če ima človek toliko otrok kot vi?« Tak odgovor odpre možnost, da se pogovor nadaljuje in da se odnos poglobi. Tako kot pri šahu so tudi pri prvem pogovoru možne različne otvoritve; Shulman podrobno razpravlja o njih pa tudi o ugovorih proti neposrednemu reagiranju na posredna sporočila. Vsega tega ne moremo podrobno navesti. Poroča pa tudi o izidih svoje raziskave, ki je pokazala, da so pravilno obravnavanje klientovega molka, verbalizacija njegovih čustev, izražanje razumevanja klientovih čustev in odkrivanje lastnih čustev večšine, ki s tem, ko oblikujejo ustrezen delovni odnos, najbolj pozitivno vplivajo na klientovo sodbo o delu socialne delavke in na nekatere druge kazalce uspešnosti obravnave.

Ob koncu razprave o pripravljalni uglasitvi ali vživetju navaja Shulman, da je pogosto opazil pri socialnih delavkah odpor do take priprave. Tak odpor po njegovem odraža njihovo bojazen, da klient ne bo hotel sprejeti pomoči. Ta pesimistična zaskrbljenost se lahko spremeni v samoizpolnjujočo se prerokbo, če se ujame (kakor v enem prejšnjih primerov) z mladostnikovo enako pesimistično stereotipno predstavo, da mu socialna delavka ni sposobna pomagati. Socialna delavka naj zaupa, da ima mladostnik potencial za samospremenbo in da vsaj del njegove osebnosti želi vzpostaviti dober odnos s socialno delavko. Shulman tudi opozarja, da je lahko pripravljalno vživljanje nerealistično, zato se moramo zavedati, da je zgolj poskusno in da moramo biti pripravljene na to, da bomo morali svoje domneve o klientu hitro spremeniti, ko se srečamo z njim.

UPORABA INFORMACIJ O KLIENTU

Če je klienta že obravnavala kakšna služba in so podatki na voljo, se socialna delavka seznanila z njimi pred prvim pogovorom. Vprašanje pa je, kako naj te podatke uporabi, da bo prispevala k oblikovanju dobrega delovnega odnosa. Poznavanje podatkov o klientu, še zlasti o njegovem preteklem odnosu do službe in socialnih delavk, lahko pomaga socialni delavki, da se ustrezno vživi v njegov položaj in se uglaši z njim. Če pa si na osnovi teh podatkov ustvari stereotipno predstavo

o klientu, bo taka priprava zavrla oblikovanje dobrega delovnega odnosa. Lahko si, na primer, ustvari podobo, da je klient defenziven, uporen, sovražno razpoložen in podobno. Taka predstava je lahko začetek samoizpolnjujoče se napovedi. Klientova stereotipna predstava o socialni delavki se sreča z delavkino stereotipno predstavo o klientu in onemogoči pravo komunikacijo in dober odnos. Stereotipno reagiranje v socialnih službah ni redko: stereotipi se oblikujejo na podlagi trajanja klientovega stika s službo (»dolgotrajen primer«, »neresljiv primer«), na podlagi rase, narodnosti, spolne usmerjenosti itn. Čeprav se stereotipi oblikujejo tudi ali zlasti pod drugimi vplivi in ne zgolj v socialni službi, jih bodo delavci v socialni službi tem bolj verjetno prevzeli, čim bolj se tudi sicer opirajo na diagnostični model (medicinsko paradigmo po Shulmanu), po katerem so problemi locirani v klientu (posamezniku, družini), namesto da bi upoštevali interakcijski model, po katerem nastajajo problemi v odnosih med klientom in drugimi sistemi. Ko se govori o problemu, naj bi preusmerili pozornost od opisovanja klienta k opisovanju interakcij med njim in drugimi, na primer k temu, kako je potekal pogovor med njim in socialno delavko, kakšna je recipročna interakcija med njima. Taka analiza odkrije, da je klient bolj mnogostranski, kot smo si predstavljali. Namesto obrambne drže vidimo razdvojenost, poleg jeze opazimo bolečino, razočaranje in zagrenjenost zaradi klientovih preteklih izkušenj s strokovnjaki. Podatkov o klientu torej ne gre jemati kot edini mogoč in dokončen opis njegovih nespremenljivih lastnosti ali kot izhodišče za oblikovanje stereotipne predstave o klientu. Klienta moramo videti v interakciji z drugimi, ne kot statično entiteto s takimi ali drugačnimi lastnostmi.

DELOVNI ODNOS

Pojem delovnega odnosa je po Shulmanu osrednji pojem ne le njegovega modela socialnega dela, temveč tudi večine drugih praktičnih teorij. Pozitivni delovni odnos je prvi pogoj učinkovite pomoči. Da je odnos deloven, pomeni, da ni zaseben in da morata sodelujoča v odnosu opraviti določeno delo. Namen srečanja neposredno vpliva na odnos, odnos pa je sredstvo, s pomočjo katerega je dosežen namen. To načelo pogosto napačno razumejo, češ da je treba najprej oblikovati dober odnos, nato pa se lotiti dela. Zaradi tega se social-

ne delavke pri prvih srečanjih zapletejo v neobvezno klepetanje s strankami, da bi jih sprostile, pa pogosto dosežejo ravno nasprotno. V resnici se odnos oblikuje *ob delu*, ni ločen od dela, ampak njegov del. Zato se je treba takoj lotiti dela. Delovni odnos sestavljajo dober stik, zaupanje in skrb. *Dober stik* ali raport označuje splošen dober občutek, ki ga ima klient, občutek, da se s socialno delavko dobro razume. *Zaupanje* pomeni, da klient čuti, da lahko v pogovoru s socialno delavko izrazi svoja čustva in misli, da ji zaupa napake in neuspehe. V delovnem odnosu klient čuti, da socialna delavka skrbi zanj, da mu želi pomagati pri tistih zadevah, ki so za klienta pomembne.

ZAČETNA FAZA IN SKLEPANJE DELOVNEGA DOGOVORA

DINAMIKA NOVEGA ODNOSA

Shulman poudarja, da je prvo srečanje pomembno pri vsakem odnosu pomoči. Če ga dobro izpeljemo, položimo trden temelj produktivnega delovnega odnosa med klientom in socialno delavko. Če pa smo pri tem nerodni, lahko klienta odvrnemo. Vsak nov odnos, še zlasti odnos z osebo, ki predstavlja avtoriteto, se začne nekoliko negotovo. Klient ve, da lahko socialna delavka vpliva na njegovo življenje, poleg tega pa ima pogosto že izkušnje s strokovnjaki različnih vrst, ali pa je v svojem okolju prevzel stereotipne predstave o njih. Je razdvojen (ambivalenten): po eni strani dvomi, da bi mu lahko delavka pomagala, in se boji, da bo preveč zahtevala, po drugi strani pa upa, da mu bo pomagala. Pri prvem srečanju je zato previden in delavko preizkuša. V tej fazi je ključna emocija pri klientu strah pred odvisnostjo, to je, strah, da bi vsemogočni strokovnjaki ravnali z njim kot s pasivnim predmetom in mu onemogočili soodločati o njegovi usodi. Negotov je tako dolgo, dokler se ne prepriča, da je socialna delavka pripravljena delati skupaj z njim. »Celo če ima socialna delavka opraviti z neprostopoljnim klientom, je bistveno, da ta spozna, da bo dejansko sam nadziral dogajanje« (str. 80) Klient mora dojeti, da je on tisti, ki si bo prizadeval urediti svoje zadeve, socialna delavka pa mu lahko pri tem pomaga.

Shulman nato navaja primer napačnega ravnanja pri prvem srečanju. Socialna delavka v bolnišnici se sreča z žensko srednjih let, materjo treh

otrok, ki zaradi težje operacije še po odpustu iz bolnišnice dalj časa ne bo mogla opravljati gospodinjskih del in skrbeti za otroke. Socialna delavka naj bi poizvedela, kakšne so možnosti za pomoč v domačem okolju, da bi presodila, ali je treba pridobiti servis za pomoč na domu in varuško. Vendar pa pogovora s klientko ne začne tako, da bi jo naravnost in jasno seznanila z namenom svojega obiska, ampak okoliša, jo začne z obrazcem v roki spraševati o položaju v družini, o tem, kdo skrbi za otroke v njeni odsotnosti, kakšno službo ima mož itn. Klientka, ki ne dobi odgovora na svoje direktno vprašanje, kako ji misli socialna delavka pomagati, ne vidi smisla tega spraševanja, čuti, da socialna delavka vdira v njeno zasebnost, njeni odgovori so vse bolj skopi, posredno izraža svoj odklonilni odnos do takega spraševanja s posmehom, »razgibavanjem« roke in drugimi neverbalnimi znamenji. Socialna delavka v zabeležko o pogovoru zapiše, da je klientka neodgovorna, skoraj otročja, da ima toga stališča in kompulzivno osebnost.

Šulman sodi, da na tako neustrezno ravnanje socialne delavke vpliva vrsta dejavnikov. Prvi je posnemanje zdravniške paradigme, po kateri naj bi si pri socialni obravnavi sledile štiri faze: anamneza, diagnoza, obravnava in evalvacija izidov. Socialne delavke zato menijo, da je prvi pogovor namenjen zbiranju podatkov za anamnezo. Socialna delavka se z obrazcem za anamnezo v roki počuti varnejšo; zdi se ji, da je videti bolj strokovna in da ima več avtoritete. Učinek na klientko je seveda nasproten; počuti se nesproščeno, čuti, da je zasllišana, ne da bi vedela, čemu. Vendar pa ni težko drugače začeti pogovora, tako, da najprej pojasnimo namen pogovora in vlogo socialne delavke. Podatke za oceno stanja dobimo med pogovorom in jih lahko po pogovoru vpišemo v obrazec, ali pa manjkajoče podatke dopolnimo na koncu pogovora, ko s klientko že imamo dober stik. Tudi če vztrajamo pri zdravniškem modelu, lahko diagnozo pojmuje bolj dinamično – kot nekaj, kar se hitro spreminja in opisuje klientkine odnose, ne njeno osebnost.

Drugi dejavnik, zaradi katerega se socialna delavka loti pogovora z okolišanjem, je, kakor smo že omenili, napačna predstava, da je treba najprej z neobveznim kramljanjem ustvariti dober odnos, da bi lahko potem prešli na urejanje zadev. Delovni odnos se lahko oblikuje pod pogojem, da socialna delavka najprej pojasni namen srečanja in svojo vlogo v vsej zadevi. S tem vzpostavi temelj

za odnos zaupanja. Tretji razlog okolišanja je nelagodje, ki ga čuti socialna delavka zaradi klientove težave ali njegove nemoči. Zato se boji klientu direktno omeniti njegovo težavo. Šulman navaja primer (tudi če je izmišljen, je izmišljen dobro), ko se je skupina mladoletnih neporočenih nosečnic sestala že četrtrič, ne da bi jim kdo jasno in naravnost povedal, da se sestajajo zato, ker so noseče in ker je to v danih okoliščinah težava, o kateri se je treba pomeniti. (Tako so, naj pripomnimo, ravnali verjetno iz bojazni, da jih ne bi »stigmatizirali«, njihovi trebuščki pa so bili z vsakim srečanjem očitnejša »stigma«.) Četrti razlog neustreznega začetnega pogovora so skrite agende socialne delavke. V takem primeru socialna delavka, ne da bi sploh videla klienta, misli, da že ve, kaj je treba narediti. Zato se ji zdi odveč, da bi pojasnjevala namen svoje prisotnosti in pogovora, ampak se kar loti »spreminjanja klienta«. Peti razlog pa je nekakšna »kultura frazarjenja« (izraz je naš), uporaba nejasnega in abstraktnega strokovnega žargona, ki onemogoča, da bi nas klient dobro razumel.

SKLENITEV DELOVNEGA DOGOVORA

Sklenitev delovnega dogovora je nujnost, ki izvira iz dejstva, da ima socialna služba svojo vlogo in poslanstvo, klient pa svoje naloge. Funkcija socialne delavke v začetni fazi je posredovati pri iskanju zvez in stičnih točk med tema dvema vrstama nalog. Socialna delavka poskuša poiskati skupno osnovo, prekrivanje med storitvami, za katere je pooblaščen služba, in klientovimi potrebami. Pri tem se opira na tri bistvene veščine: pojasniti namen srečanja oziroma obravnave, pojasniti vlogo socialne delavke in zagotoviti povratno sporočilo od klienta, to je, klientovo pojmovanje svoje vloge v celotnem postopku.

a. Pojasniti namen srečanja. Socialna delavka poskuša pojasniti namen srečanja tako, da po možnosti izrazi interese obeh sodelujočih, socialne službe in klienta. To stori v preprostem, vsakdanjem jeziku. Naravnost pove, kaj je njena vloga, kaj mora poizvedeti in čemu, tako da klientu ni treba na različne načine posredno ugotavljati, kaj je namen pogovora. Nato lahko skupaj preiščeta področja potencialne pomoči.

b. Pojasniti vlogo socialne delavke. Socialna delavka mora biti pripravljena na klientovo vprašanje, kako mu namerava pomagati. Odgovoriti

mu mora preprosto in konkretno, na primer, da mu lahko pomaga najti koga, ki mu bo pomagal pri vsakdanjih opravilih.

c. Zagotoviti klientovo povratno sporočilo. Socialna delavka naj potem povpraša klienta o njegovih pričakovanih in o tem, kaj si misli o njenem predlogu.

Shulmanove raziskave o dogovarjanju so pokazale, da je socialno delo najbolj uspešno na tistih področjih, kjer klient sam pokaže interes. Pokazalo se je tudi, da se lahko posamezne postavke dogovora s časom, ko se odnos med socialno delavko in klientom poglobi, spremenijo, kar zahteva spremembo dogovora.

Poseben problem je sklepanje dogovora s klienti, ki kažejo odpor do obravnave. Izražajo ga lahko pasivno z apatijo med pogovorom, z navideznim strinjanjem ali odkrito sovražno. Socialna delavka se mora v takem primeru najprej soočiti s svojimi občutki. Ima ambivalentna občutja: po eni strani želi pomagati, po drugi strani se boji, da bo njena pomoč zavržena. Klient pa si po eni strani želi pomoči in se po drugi strani boji, da je ne bo dobil. Nevarno je torej, da se v samoizpolnjujoči se napovedi ambivalentnost delavke ujame s klientovo, tako da se vzajemno blokirata. Socialna delavka se loti pogovora tako kot običajno; pojasni namen, vlogo in skuša dobiti klientov odgovor. Vendar pa pri tem vpraša klienta, ali misli, da lahko sodelujeta, čeprav se bodo pojavile ovire. Če potem res odkrijeta kakšno oviro, se njena moč zmanjša že s samim tem, da je odkrita in raziskana.

DELOVNA FAZA

V delovni fazi se zvrsti več ali manj srečanj med socialno delavko in klientom. Vsa ta srečanja naj bi imela enotno, ponavljajočo se strukturo glede na to, da se pač začnejo in končajo, in glede na to, da se pri vsakem srečanju uporabljajo iste veščine, čeprav z različnimi poudarki in seveda ne vedno vse naenkrat. Vsako srečanje se deli na preliminarno ali pripravljalno, začetno, srednjo, končno in prehodno fazo.

PRIPRAVLJALNA FAZA

Ta poteka pred dejanskim srečanjem s klientom. Socialna delavka se vpraša, kaj bo *predvidoma tema srečanja*, o čem se bosta pogovarjala s klientom. Teme ne določi ona vnaprej, ampak se vpraša, kaj bi glede na prejšnje dogajanje ali dogajanje po zadnjem srečanju, glede na informacije, ki jih je prejela od drugih udeleženih ali od služb, mogle biti klientove skrbi. Poskuša se vživeti v klientov položaj in doživljanje in predvideti, s čim bo prišel na dan. Uporabi torej svojo *veščino uglaševanja* s klientovim doživljanjem. Ob tem poskuša tudi predvideti, kako bo neposredno odgovorila na posredne izraze klientovega doživljanja, to je, kako bo ubesedila nebesedne izraze klientovega doživljanja ali poudarila (artikularala) klientova čustva.

Socialna delavka se mora uglasiti s klientom. Uglasiti se mora z več rečmi:

- Z njegovim občutkom stiske in ambivalentnosti. Kaj klienta najbolj vznemirja, med katerimi čustvi in odločitvami niha. Pripraviti se mora na njegove posredne izraze čustev, na prepoznanje »prvih ponudb«, to je, izrazov pozitivnih čustev, ki skrivajo negativna, se vživeti v njegov položaj in predvidevati njegova čustva.
- S svojimi čustvi do klienta, njegovih tisk in težav. Čustva socialne delavke lahko olajšajo ali otežijo delo, zato naj bi se jih delavka zavedala, da bi jih lahko funkcionalno uporabila, na primer, da klientu postavi meje, če se zave svoje jeze, ker se čuti izkoriščano.
- S pomenom klientove stiske. Klientova stiska ima večkrat širši pomen, kot se vidi neposredno. Očetova stiska zaradi napovedi mladoletnega sina, da se bo odselil, ne izvira samo iz nasprotovanja med očetom in sinom, ampak ima poseben pomen, ker oče sam ni zadovoljen v zakonu in tudi premišljuje, da bi pustil družino.
- Z omejenim časom. Socialna delavka mora realistično načrtovati srečanja, ker je čas omejen, vedeti pa mora, da s pozornim uglaševanjem s klientom skrajša čas celotne obravnave in se izogne preobremenjenosti; z nepozornim delom, pri katerem presliši in spregleda posredne izraze klientove stiske (ker želi čim hitreje »opraviti« z njim), pa si delo zapleta, ker problema ne rešuje.
- S svojimi življenjskimi izkušnjami. Ko socialna delavka pomaga drugim, pomaga tudi sebi, saj klientovo doživljanje vpliva na njeno lastno. Ko s klientom rešujeta klientovo težavo, se dotika tudi

svojih življenjskih težav – pride do protiprenosa (kontratransfera).

ZAČETNA FAZA

V začetni fazi mora delavka predvsem ugotoviti, kje so klientove misli in skrbi, kaj ga zaposluje, kaj je njegova osrednja skrb v danem trenutku. Pri tem uporablja dve vrsti veščin: veščine dogovarjanja in veščine razjasnjevanja (elaboriranja).

S pomočjo *veščin dogovarjanja* razjasni, katero delo je treba opraviti na tem srečanju. V nekaterih primerih bo klient sam predlagal, kaj bi bilo treba storiti, in o tem se je treba dogovoriti. Še pogosteje pa bo klient svoja pričakovanja in predloge izrazil v posredni, prikriti obliki. Zato mora socialna delavka paziti, da bo njegove skrbi in pričakovanja prepoznala in mu ne bo vsiljevala svojega cilja. Klient bo namreč investirjal svojo energijo le v tista področja, ki jih ima sam za pomembna. Naloga socialne delavke ni določiti, na kateri nalogi naj dela klient, ampak odkriti oziroma prepoznati, na kateri že dela.

Veščine razjasnjevanja (elaboriranja) konkretnih skrbi so druga skupina veščin, s katerimi socialna delavka pomaga klientu, da jasno opiše svojo stisko. Sem sodijo te veščine:

- *Zadržanost, samoobvladovanje.* Socialna delavka naj ne bi popustila svoji želji pomagati in naj ne bi ukrepala, preden ni razjasnjena celotna klientova zgodba. Prezgodnji ukrepi so videti preprosti, a niso uspešni, ker niso usmerjeni na pravi problem, saj se ta sploh še ni razkril v vseh svojih dimenzijah.

- *Od splošnega h konkretnemu.* Klient pogosto začne s splošnimi opazkami (na primer: Danes je težko vzgajati otroke), socialna delavka pa naj bi večje usmerila pogovor na konkretne odnose (na primer: Sta se spet sporekla s hčerko?). Za večino splošnih ugotovitev ali tožb tiči konkretna prizadetost, zato je treba klienta usmeriti k razjasnjevanju povsem konkretnih okoliščin in doživljanj. Če tega ne storimo med srečanjem, bo klient začel zadevo razkrivati »z roko na kljuki« (o tem pojavu podrobneje spodaj).

- *Pozorno poslušanje* pomeni, da se osredotočimo na klientovo sporočanje z namenom, da odkrijemo, kaj ga v resnici muči. Pri tem odkrito priznajmo, kadar v njegovi pripovedi, ki je morda pretrgana in neskladna, česa ne razumemo, in ga prosimo, naj nam pomaga razumeti.

- *S spraševanjem* poskušamo doseči, da bi klient opisal relevantne podrobnosti. Poskušamo ga spomniti na vidike, na katere se sam ni spomnil. Samoumevno je, da sprašujemo tako, da pogovor neovirano teče, in ne morda v obliki zaslíševanja ali anketiranja.

- *Interpretacija molka in poseganje v molk.* Tudi molk je oblika komuniciranja, to je, klient poskuša z molkom nekaj povedati, ali bolje, molk ima več pomenov. Klient morda premišljuje o tem, kar mu je rekla socialna delavka. Morda ga je preplavilo močno čustvo, ki ga zadrži v sebi. Morda je pred odločitvijo, kaj naj reče v dvomljivem položaju ali ob težki odločitvi. Umolknil je, ker se je zaradi delavkinega nerazumevanja pretrgala nit pogovora. Molk je lahko izraz jeze in odpora. Socialna delavka naj bi raziskala, kaj se skriva za molkom.

SREDNJA FAZA

V srednji fazi se prepletata dva procesa: nadaljnje spodbujanje izražanja čustev, povezanih s stisko, in delo na praktičnem reševanju problema in premagovanju ovir na poti do rešitve. Prvi proces se odvija s pomočjo veščin empatije in sporočanja lastnih čustev, drugi proces pa s pomočjo veščin postavljanja delovnih zahtev, identificiranja ovir in posredovanja informacij.

Empatično razumevanje. Klienti dostikrat opisujejo tudi hude težave nekako neprizadeto. Do tega zanikanja čustev lahko pride zato, ker so bila prvotna čustva, povezana z dogodki, zaradi katerih je klient poiskal pomoč, preveč boleča, ali pa se klientu zdijo čudna in nesprijemljiva, pa jih je zanimal in potlačil. Toda ta čustva niso izginila, so v njem in naloga socialne delavke je, da pomaga klientu, da jih izrazi in tako sprostí pomemben vir energije za reševanje njegove težave. Ob tem se bo klient naučil tudi sprejemati svoja čustva in jih ne obsojati. Ta proces opisuje Shulman kot »zvezo med čustvovanjem in delovanjem« (*feeling-doing connection*); čustva določajo dejanja in dejanja določajo čustva. To je osrednji pojem Shulmanovega modela pomoči, pojem, ki ga Shulman, kot sam poudari, dolguje zlasti teoretiku socialnega dela Taftu in psihoterapevtu Rogersu. Ljudje se dostikrat bojimo, da bi pri sočloveku z brskanjem po njegovih čustvih izzvali kaj tako bolečega, da bi mu škodili. Osnovna misel Shulmana (in vseh, na katere se opira) je, da so neizražena čust-

va bolj nevarna kot izražena. Empatično razumevanje klientovih čustev pa ni lahko, saj predpostavlja, da je delavka v stiku s svojimi čustvi in da jih ne potvarja. Razumevanje ovirajo še drugi dejavniki, ki jih tu ne moremo obravnavati.

V okviru empatičnega razumevanja čustev sodijo tri veščine: spodbujanje izražanja čustev, sporočanje razumevanja za klientova čustva in ubesedenje klientovih čustev.

Spodbujanje izražanja čustev. Shulman opozarja, da neposredna vprašanja in »ukazi« tu niso uspešni. Splošna vprašanja in pozivi, kot so: »Povejte mi, kaj čutite!« ali »Meni lahko zaupate svoja čustva,« so lahko s klientovega vidika »posiljeni«. Ne gre drugače, kot da se skušamo prestaviti v klientov položaj in nato pozorno spremljati, kar nam pripoveduje, ob tem pa, kjer je ustrezno, spraševati po čustvih: »To je moralo biti pa hudo,« »Ste se pošteno ujezili?« »Ne bi radi dali otroka, kajne?« ipd.

Sporočanje razumevanja za klientova čustva. Ko klient izrazi čustvo, občutenje ali doživljanje, mu z besedami, gibom, mimiko, dotikom ali telesnim položajem damo vedeti, da ga razumemo. To pomeni, da zadržimo svojo težnjo, da bi kar takoj nekaj ukrenili v zvezi z izraženim čustvom, da bi klienta potolažili ali mu kako drugače odvzeli breme neprijetnega čustva. Najprej mu damo vedeti, da vemo, kako se počuti in kaj nam je zaupal. Pri tem tudi ni treba poudarjati sprejemljivosti njegovih čustev, češ da so »naravna«, da »bi se vsi tako počutili« ipd. Shulman poudarja, da se lahko pravo delo na pomembnih vidikih problema začne šele potem, ko je klient izrazil svoja boleča čustva ali čustva, ki se jih sramuje. S tem se tudi utrdi dober odnos med klientom in socialno delavko.

Ubeseđenje čustev (verbalizacija). Zadnji korak v sporazumevanju o čustvih je njihovo ubeseđenje. Včasih pride klient čisto blizu tega, da bi svoje čustvo poimenoval, vendar prej zastane. Včasih se ne zaveda jasno, za katero čustvo gre, včasih ne ve, ali sme tako čutiti in ali sme to povedati. Delavka tedaj poimenuje čustvo, vendar čim bolj opisno in kontekstualno. Bolje kot »Zdaj se pa slabo počutite,« ali »Zdaj ste žalostni,« bi bilo: »Zdaj se vam pa zdi, da ste slaba mati,« »Zdaj se počutite, kot da ste izdali moža.«

S *sporočanjem lastnih čustev* da socialna delavka klientu vedeti, da je tudi sama navadno človeško bitje in ne neobčutljiv, nepristranski in odmaknjen strokovnjak, ki bo s posebno vednostjo kot s

čarovno paličico »odčaral« zadeve. V nekaterih drugih strokah bi veljalo za nestrokovno, če bi strokovnjak izrazil svoja čustva v zvezi s problemom, ki ga rešuje. V socialnem delu pa je prav sporočanje svojih čustev pomembno strokovno orodje. Socialna delavka je lahko uspešna samo, če uskladi osebna čustva s strokovno funkcijo. Tudi ne more pričakovati, da se bo klient odprl, če bo sama ostala hladna in zadržana. Če socialna delavka zadrži svojo jezo na klienta in je ne ubesedi na primeren način in sporoči klientu, jo bo ves čas pogovora izražala posredno v obliki zajedljivih pripomb ali na podoben škodljiv način. »Klient laže odpusti kakšno napako, kot pa sprejme podobo, da je socialna delavka popolna,« pravi Shulman (str. 135).

Postavljanje delovne zahteve je povezano s storilnostnim vidikom dela. Na tem mestu razpravlja Shulman o vprašanju ambivalentnosti in odporu klienta. Klient je razdvojen. En del, ki predstavlja njegovo močno stran, stremlji k razumevanju in rasti. Drugi del, ki predstavlja odpor, se boji težavne naloge. Klientu moramo pomagati, da se spopade z utrjenimi obrambami, se spusti v boleče teme, se sooči z neprijetnimi čustvi, prizna svoj prispevek k nastanku težave in na koncu prevzame odgovornost za svoja dejanja. Odpor je normalen pojav. Odsotnost odpora lahko celo pomeni, da je napredek navidezen in da se pravih tem sploh še nismo dotaknili. Socialna delavka naj se ne bi izogibala področij, kjer se je pokazal klientov odpor. Naj ne bi dobesečno jemala klientovih zahtev, da se ne loti občutljivih področij, saj tudi klient na tihem upa (in pogosto posredno sporoča), da se bomo bolečega področja lotili in ga odrešili bolečine.

Prav v trenutku, ko se pokaže odpor, mora socialna delavka vztrajati in postaviti delovno zahtevo. Shulman tu navaja Schwartz (1961: 23):

Delavka torej predstavlja tisto, kar bi morda lahko imenovali zahtevo za delo. Uveljaviti poskuša ne le vsebinske vidike dogovora – tisto, zaradi česar smo tu – ampak tudi pogoje za delo. Ta zahteva je pravzaprav edina zahteva socialne delavke. Od klienta ne zahteva »vidnih rezultatov«, ne zahteva, da bi izražal sprejemljiva stališča ali da bi se naučil določenih vedenj, od njega zahteva, da dela. To pomeni, da ga neprestano spodbuja, naj se odločno in energično zavzema za tisto, zaradi česar je prišel.

Omogočiti klientu, da spregovori o tabuiziranih področjih. V družbi obstajajo prepovedi odkritega razpravljanja o nekaterih področjih, npr. o spolnosti, pa tudi o zadevah, ki so povezane z denarjem, izgubo in žalovanjem. Neradi govorimo o ločitvi, o duševni bolezni, o zlorabi, ki smo jo doživeli, o tem, da smo iskali pomoč pri psihiatru ali v »sociali«, da nimamo prebite pare v žepu. Socialna delavka nima namena spremeniti klientovega odnosa do tabuiziranega področja nasploh. Pokuša le doseči, da bi klient o tem spregovoril toliko, kolikor je funkcionalno za proces pomoči. Pri tem mora paziti, da se težišče pogovora ne premakne z osrednje teme na razpravo o tabuizirani temi, npr. iz pogovora o odnosih med zakoncem, na pogovor o spolnosti nasploh.

Obnavljanje vprašanja avtoritete. Socialna delavka je za klienta avtoriteta, do katere ima ambivalentna občutja; so trenutki, ko jo ima rad, ker čuti, da skrbi zanj in ga podpira, in trenutki, ko je nanjo jezen, ker zahteva od njega, po njegovem mnenju, preveč.

Za temo o avtoriteti sta osrednja dva procesa: prenos (transfer) in protiprenos (kontratransfer) – pojma, ki ju dolgujemo Freudu. Z izrazom prenos (transfer) označujemo občutja, želje, bojzani in obrambe, ki izvirajo iz klientovih preteklih odnosov do pomembnih drugih (staršev, sorojencev, učiteljev idr.) in vplivajo na to, kako sedaj doživlja socialno delavko. Z izrazom protiprenos (kontratransfer) pa označujemo občutja in druge vidike doživljanja, ki izvirajo iz preteklih odnosov socialne delavke in vplivajo na njen sedanji odnos do klienta. Čeprav je v naši kulturi tema avtoritete tabuizirana, se lahko proces pomoči razvija samo, če se o tem odnosu in o občutjih, ki jih sproža, pogovorimo vedno, ko je treba. V nasprotnem primeru se izražajo posredno kot zamujanje, apatija ipd. Socialna delavka se poskuša ves čas zavedati tega vidika odnosa, in ko zasluti, da neizraženo nezadovoljstvo z njenim ravnanjem ovira napredovanje, spodbudi klienta, da ta občutja odkrito izrazi. Kot bi hotela reči: Tudi jaz sem samo navaden človek in lahko mi poveš, kaj misliš o meni in mojih postopkih. Ko klient vidi, da odkrito izraženo mnenje ni kaznovano, bo vedno pogosteje in lažje spregovoril o tem, kako doživlja socialno delavko.

Identificiranje povezanosti med procesom in vsebino. Že ves čas doslej govorimo o dveh ravneh ali pristopih, ki se prepletata v socialnodelavskem odnosu: o odnosni ravni, ki jo Shulman imenuje proces, in o storilnostni ravni, ki jo imenuje vsebi-

na. Ko obravnavamo teme, kot so odnos klienta do socialne delavke (tema avtoritete) ali odnos klienta do drugih klientov (tema intimnosti), se gibljemo na odnosni ali procesni ravni. Ko obravnavamo teme, ki smo jih določili na začetku v okviru delovnega dogovora kot naloge, ki jih je treba izpolniti (npr. zaposlitev klienta, rešitev konflikta v družini), se gibljemo na vsebinski ravni. Še drugače, ko si zastavimo vprašanje, kako delamo ali kako naj delamo, se gibljemo na procesni ravni; ko pa se vprašamo, kaj delamo, kaj obdelujemo ali predelujemo, se gibljemo na vsebinski ravni.

Osrednja Shulmanova misel je, da sta vsebinska in procesna raven povezani. Razprava o procesu mora poglobiti delo na vsebinskih vprašanjih. Klientovo ravnanje v odnosu do socialne delavke (procesni vidik) kaže, na primer, na njegovo ravnanje v odnosu do svojcev (vsebinski vidik). Socialna delavka, ki zazna posredno izražena visoka pričakovanja klientke, da bo »videla v njeno dušo«, ne da bi se morala klientka sama izpostaviti in prevzeti odgovornost za svoja čustva, naj pomisli: prav to pričakuje klientka tudi od svojih staršev. To svoje opažanje naj sporoči klientki. Tako se procesno opažanje spremeni v orodje dela na vsebinski nalogi (izboljšati odnos do staršev).

Sporočanje podatkov. Podatki so dejstva, misli, vrednote in prepričanja, ki bi jih socialna delavka želela sporočiti klientu. Socialna delavka si je pridobila znanje o družbeni resničnosti in strokovne izkušnje, ki so lahko za klienta dragoceni. S tem ko socialna delavka zaupa svoje znanje in izkušnje klientu, tudi utrjuje njun delovni odnos. Če bi klient dobil občutek, da socialna delavka zadržuje informacije, ki bi bile zanj pomembne, bi lahko dobil občutek, da ga delavka ne spoštuje ali da ga zavrača. »Če bi vam bilo res kaj do mene, bi mi to povedali,« je poočital klient socialni delavki.

Sporočanje relevantnih podatkov. Prvo vprašanje v zvezi s sporočanjem podatkov je, katere informacije dati klientu. Podatki, ki jih zaupamo klientu, morajo biti povezani z dogovorjeno delovno nalogo in jih mora klient potrebovati za svoje neposredno delo pri reševanju problema. Socialna delavka naj ne poskuša klienta posredno poučevati ali »plisirati« svoje zamisli in ideologijo, ampak naj da svoje znanje na razpolago klientu. Pusti naj, da klient pove, kakšne informacije potrebuje, da bi uspešno delal na problemu, oziroma naj mu pomaga, da bo tako vprašanje formuliral. Drugo pravilo je, naj ne informiramo »na zalogo«,

tj., naj ne poučujemo o zadevah, ki jih bo klient morda potreboval kdaj v prihodnosti, ampak damo informacije, ki so uporabne takoj, pri neposrednem delu na dogovorjeni nalogi. Shulman navaja kot negativni primer seminarje za bodoče posvojitelje. Za skupino parov, ki so se prijavili za posvojitev otroka, a jih še niso potrdili kot ustrezne posvojitelje, so organizirali pripravljalni seminar, kjer naj bi med drugim obravnavali vprašanje, ali otroku povedati, da je posvojen. To vprašanje ni neposredno relevantno za položaj teh ljudi. Njih predvsem zanimajo kriteriji za izbiro posvojiteljev in postopek izbire.

Sporočati podatke tako, da jih klient lahko razišče. Lahko se zgodi, da v težavni situaciji klient vpraša socialno delavko: »Kaj pa bi vi storili?« V takem primeru naj socialna delavka odgovori pošteno, kaj bi ona storila, če bi bila v klientovem položaju. Pozorna pa mora biti, da je klient morda ni vprašal samo zato, da bi se izognil lastnemu iskanju in prevabil odgovornost nanjo. Ko odgovarja na tako vprašanje, naj tudi poudari, da je to pač njeno mnenje in ne zgled, ki bi mu moral klient slediti.

Posredovati klientu drugačen pogled na ljudi v sistemu. Klient si na podlagi svojih izkušenj dostikrat ustvari zelo enostransko podobo o posameznih ljudeh v ustanovah, s katerimi ima opraviti. Občutek ima, da ga ta ali oni ne mara, da ga skuša »zašiti«, »onemogočiti«, da ga »ima na piki« in podobno. Socialna delavka naj klientu razjasni vlogo te osebe, njene dolžnosti in pristojnosti pa tudi načelno dobronamernost. Opozori pa naj tudi na možnost, da je prišlo do nesporazuma ali da oseba, za katero gre, ne pozna dobro klientovega položaja ali njegovega doživljanja. V primeru, da gre za pomembnejše nesporazume, naj organizira srečanje v troje, da se nesporazumi razjasnijo.

SKLEPNA FAZA SREČANJA IN PREHOD

Končevanje srečanja je pomembna faza s svojo lastno dinamiko. Socialna delavka naj bi predvsem ne pozabila, da mora ob koncu priti do sklepa glede dela, vsaj do tega, da se ugotovi, do kod smo prišli. Vedeti je tudi treba, da je sklep srečanja hkrati prehod v vmesno obdobje in da se v vmesnem obdobju med srečanji pri klientu procesi nadaljujejo in neredko tudi napredujejo v smeri rešitve problema.

Veščine končevanja. V sklepni fazi so pomembne veščine povzemanje, posploševanje, identifikacija naslednjih korakov, vadenje in prepoznavanje komunikacije »s kljuko v roki«.

Povzemanje. Na srečanjih s socialno delavko se klient uči samostojnega obvladovanja problema, pridobiva nove uvide v svoj življenjski položaj. Zadnje minute srečanja je zato dobro uporabiti za to, da povzamemo, do kakšnih spoznanj je prišel. To lahko stori sam, lahko socialna delavka, lahko oba skupaj. Povzemanje ni treba po vsakem srečanju – to ni obred –, temveč le takrat, ko je smiselno. Povzemanje je delo. Če prosimo klienta, naj sam povzame, do česa se je dokopal, ga navajamo k delu. Socialna delavka naj mu pri tem pomaga in naj ga čustveno podpira.

Posploševanje. Spredaj smo zapisali, naj socialna delavka spodbuja klienta, da preide od splošnih ugotovitev in pritoževanj do konkretnih težav. Tu pa zagovarjamo nasprotno pot. Ko od srečanja do srečanja predelujemo konkretne situacije, vidimo, da so si mnoge podobne. Od časa do časa je zato koristno posplošiti spoznanja, do katerih smo prišli. To je pomembno zategadelj, ker bo prišel trenutek, ko bo moral klient urejati svoje življenje samostojno, brez pomoči socialne delavke. Moral bo uporabiti izkušnje, ki si jih je pridobil, v novih situacijah. Tako npr. si bo klient v stiku s socialno delavko pridobil izkušnjo, kako je mogoče konstruktivno izraziti negativna čustva do nekoga. Če to spoznanje posploši, bo znal tako izraziti čustva tudi v drugih podobnih situacijah.

Identifikacija naslednjih korakov. Vedno obstaja nevarnost, da dobrih sklepov ne uresničimo. Oba, klient in socialna delavka, lahko dobita upravičen občutek, da je bilo delo zaman, čas izgubljen. To lahko preprečimo, če se ob koncu srečanja vprašamo, kaj so naslednji koraki. Vedno je namreč možen naslednji korak, kot smo že spoznali. Ti koraki morajo biti konkretni in veliki cilji razčlenjeni na majhne obvladljive korake. Klientu damo nalogo, ki jo mora opraviti do naslednjega srečanja. Vedeti je treba, da zadana naloga in z njo povezano pričakovanje socialne delavke, da jo bo klient izvršil, lahko mobilizirata njegovo energijo za delo na problemu.

Vadenje. Klient je dostikrat pripravljen izvršiti nalogo, a ne ve, kako. Kako naj se komu opraviči, kako naj kaj zahteva, kako naj komu pove, zakaj je jezen nanj. V takih primerih lahko uporabimo igro vlog. Socialna delavka prevzame vlogo klientovega sogovornika, se sporazume z njim o

primernem »scenariju« in besedah, ki naj bi jih izrekel, nato pa vadita »prizor«.

Prepoznavanje komunikacije »s kljuko v roki«. Izkušnja kaže, da ljudje dostikrat izrazijo pomembne reči ob koncu srečanja, ko se poslavljajo in dobesedno »držijo roko na kljuki« oziroma govori »med vrati«. To je znamenje ambivalentnosti do določenega bolečega ali tabuiziranega področja problematike oziroma dela, izhod iz situacije: »Bi omenil to zadevo ali je ne bi?« Svoj pomislek ali zaskrbljenost izrazi v trenutku, ko je gotovo, da se o tem ne moremo več izčrpno pogovoriti, torej poglobiti bolečine ali neprijetnosti, in ko se lahko spet umakne. Socialna delavka v takem primeru prepozna, da gre za manifestacijo odpora, reče klientu, da gre za pomembno zadevo, ki jo je sprožil v zadnjem trenutku, in mu nakaže, da mu je bilo verjetno težko načeti to vprašanje prej. Zagotovi mu, da je prav, da je to omenil – bolje pozno kot nikoli –, in napove, da lahko pogovor o tem nadaljujeta prihodnjič.

FAZA KONČEVANJA IN PREHAJANJA

V začetni fazi je bil klient pred »prvo odločitvijo«. Odločiti se je moral, ali je pripravljen za sodelovanje s socialno delavko, torej, ali je pripravljen oslabiti svoje obrambe in začeti delati na reševanju problema. Na prehodu k srednji fazi se je moral – potem ko je spoznal, da mora prevzeti svoj del odgovornosti za problem in da je to lahko boleče – odločiti, da bo nadaljeval delo (»druga odločitev«). Tretja odločitev je na prehodu v čustveno zelo nabito fazo končevanja, ko se mora klient odločiti za zadnji delovni napor, da bo izrazil pozitivna in negativna čustva do socialne delavke, obvladal občutja izgube in žalovanja in sklenil pridobljeno znanje uporabiti v življenju potem. Če do te odločitve ne pride, je lahko faza končevanja polna neprijetnih občutkov, da ni bilo vse izrečeno, občutkov krivde na obeh straneh, predvsem pa je delovno neučinkovita.

Veščine končevanja pomagajo obvladati bolečino, ker se končuje odnos, v katerega sta oba sodelujoča veliko investirala. Pomaga obvladati občutke krivde pri klientu, ker ima občutek, da ni bil dovolj prizadeven, in pri delavki, ki ima občutek, da ni dovolj pomagala. Potem so tu še druga negativna in pozitivna čustva, stvari, ki so motile delavko pri klientu, in tiste, ki so motile klienta pri delavki, pa nesporazumi in napačne

predstave pri enem in drugem. Skratka, v tej fazi je čas za povratna sporočila. Faza končevanja se po Schwartzu deli na več podfaz, ki jih opisujemo spodaj.

Faza zanikanja. S končevanjem pomembnih odnosov so povezana neprijetna in boleča čustva, ki smo jih omenili zgoraj, zato klient sprva zanika, da bi bilo na obzorju kaj pomembnega. O predvidenem koncu se noče pogovarjati. Dela se, kot da se bosta s socialno delavko še srečevala po koncu obravnave ali pa si prizadeva delo podaljšati, češ da še ni pripravljen. Če ga socialna delavka ne spomni, da se je približal konec njunih srečanj, se lahko zgodi, da klient sam tega ne bo omenil vse do zadnjega srečanja. Tudi s socialno delavko se dogaja nekaj podobnega. Obstaja nevarnost, da sklene delo s klientom nenadoma, ne da bi sebe in njega kakor koli pripravila na to. Socialna delavka naj bi klienta dovolj zgodaj opozorila, da se približuje konec njunega sodelovanja. Vztrajala naj bi pri pogovoru o občutkih enega in drugega spričo tega dejstva.

Posredno in neposredno izražanje jeze. Fazi zanikanja pogosto sledi pri klientu posredno ali neposredno izražanje jeze zaradi občutka zavrnitve. Posredni izrazi tega občutka so zamujanje ali opuščanje srečanj (»Tudi meni ni nič do tebe«), nasprotovanje v pogovorih (sarkazem, pričkanje okrog malenkosti). Kot da bi rad klient čimprej končal odnos in s tem prehitel socialno delavko. Pod jezo se pogosto skriva žalost. Socialna delavka naj neposredno odgovori na posredne izraze jeze, tako da sprejme klientova čustva in mu pojasni, kaj se dogaja.

Faza žalovanja. Obravnava jeznih občutij razkrije čustva žalosti. Klient obžaluje, da se bo odnos, ki ga je doživel kot smiselnega in človeško pristnega, končal. Tudi žalovanje se pogosto izrazi posredno; klient postane apatičen, med pogovorom se pojavljajo pogosti dolgi premolki. To so znamenja odpora in ambivalentnosti do tega, da bi klient izrazil svoja čustva. Socialna delavka naj z akceptiranjem in verbalizacijo pomaga klientu izraziti ta čustva in naj izrazi tudi svoja, čeprav je tudi sama ambivalentna. Oba sodelujoča lahko spregovorita o tem, kaj jima je pomenilo skupno delo pri reševanju problema.

Preizkus sposobnosti. Konec srečevanja je nekaj takega kot konec šolanja. Na koncu, po zadnjih izpitih, dobimo spričevalo, diplomo. Tudi v socialnodelavskem delovnem odnosu je prav, da klient povzame, kaj je pridobil, kaj spoznal, česa se je

naučil in kako se glede na vse opravljeno zdaj počuti. Socialna delavka pa mu na koncu sporoči, da je sposoben za samostojno življenje in reševanje težav. Včasih klient sam pokaže socialni delavki, da je ne potrebuje več in da zna sama obvladovati zadeve.

Sindrom poslovilne večerje. Schwartz opozarja na ta »sindrom«, to je, na težnjo, da bi neprijetna občutja prekrili s pozitivnimi in se izognili (odpor in ambivalentnost) njihovemu obravnavanju. Socialna delavka ne bi smela dovoliti, da se klient s poudarjanjem pozitivnih čustev, s pohvalami in podobnim, izogne negativnim ocenam in izražanju negativnih občutij. Ne bi smela dovoliti, da bi imel klient »poslovilni žur«.

Veščine prehajanja. Vsak konec je začetek nečesa novega. Rejenec odraste in se osamosvoji, zapornik odsluži kazen in začne življenje zunaj zapora, mamica gre v materinski dom, psihiatrični bolnik iz bolnice v stanovanjsko skupino, bolnik iz bolnišnice domov, starec od doma v dom. V fazi končevanja naj bi bila socialna delavka pozorna na ta prehod.

Ugotoviti, kaj smo se naučili. Na sklepnih srečanjih naj bi sistematično povzeli, kaj se je klient naučil. Shulman svetuje, da na predzadnjem srečanju opozorimo klienta, naj se pripravi na zadnje srečanje tako, da razmisli, kaj je pridobil, kaj spoznal, česa se naučil. Pri tem naj vztraja pri konkretnem opisu in naj se ne zadovolji s splošnimi frazami (»veliko sem pridobil«). Klient je lahko odkril kaj novega o sebi, o svojih močnih in šibkih platih, o tem, kako se odziva na pritiske in kako se spopada s težavami. Socialna delavka ga vpraša: »Kaj natančno ste spoznali, kar je za vas pomembno?« Na ta način pomaga klientu, da utrdi, kar je spoznal. Dejstvo, da socialni delavki opiše, kaj se je naučil, in da ga socialna delavka sliši in mu potrdi, okrepi klienta, da lažje konča odnos. Isto velja za socialno delavko: tudi njej koristi, da se vpraša, kaj je pridobila v tem odnosu.

Ugotoviti, na čem delati v prihodnosti. Klienta je treba opozoriti, da bo delo nadaljeval še po zadnjem srečanju. V srečanjih s socialno delavko ni bilo mogoče postoriti vsega, kar bi bilo treba, ostalo je veliko nedokončanega in nedorečenega. Prihodnosti ni mogoče natančno predvideti. S to negotovostjo v življenju se bo moral sprijazniti. Vendar pa naj delavka in klient na zadnjem sestanku pregledata, katere naloge čakajo klienta in kako naj se jih loti. Pri tem naj socialna delavka ne skuša omalovaževati klientovih dvomov glede

tega, ali bo sposoben obvladati nove naloge. Prav tako naj ne bo preveč ustrezljiva in naj ne začne že kar sama reševati te naloge.

Sinteza procesa in vsebine. Za klienta je bil odnos, ki se končuje, eden od mnogih odnosov v življenju. Pri vsakem se je kaj naučil in tudi ta zadnji odnos naj obravnava kot priliko za učenje. Če se je hotel klient v resnici česa naučiti, je moral tvegati in se odpreti, kar je lahko tudi boleče. Morda se je zaprl pred drugimi ljudmi ravno zato, ker so ga vedno znova ranili. V odnosu s socialno delavko pa je doživel ravno nasprotno; če se je odprl, se je odnos poglobil. To spoznanje, ki si ga je pridobil v odnosu s socialno delavko, lahko uporabi v drugih odnosih tako, da bo ravnal bolj odprto.

Prehod k novim izkušnjam in sistemom podpore. Na zadnjem srečanju klient pove, kaj mu je pomenila podpora socialne delavke. Socialna delavka pa ga opozori, kje lahko poišče podobno oporo, potem ko se ne bosta več srečevala. Morda bo to skupina prijateljev, morda skupina samopomoči, socialna delavka iz šolske svetovalne službe. Lahko ga tudi seznanji z drugimi viri pomoči, z možnostmi za izobraževanje, delo, štipendijo ali svetovanje. Prav tako naj ga opozori, da jo lahko v primeru stiske poišče; prav verjetno je, da bo klient kdaj pozneje v življenju spet potreboval pomoč. In na koncu lahko socialna delavka povsem fizično pomaga klientu pri prehodu v novo situacijo; lahko ga spremlja v dom, v bolnico, stanovanjsko skupino, k novi socialni delavki.

Shulman na koncu obravnava še posebne primere končevanja:

- **Končevanje odnosa, ki se v resnici, v čustvenem smislu vzpostavitve plodnega delovnega odnosa, ni začel.** V takem primeru je treba ob koncu to jasno, brez obtoževanja povedati. S tem lahko klient to, kar je bilo videti kot neuspešno delo, doživi kot pristen stik, zaradi katerega bo morda pozneje ali v drugem odnosu bolj pripravljen tvegati in se odpreti.

- **Končevanje, če socialni delavki preneha delovno razmerje.** V takih primerih, ki se končajo nenadoma, naj socialna delavka poskrbi za klienta, mu vlije zaupanje v njegove lastne moči in poskrbi za prehod k drugi socialni delavki ali v drugo službo.

- **Končevanje zaradi smrti klienta, samomora klienta ali pri delu z umirajočim klientom.** Na tem mestu ni mogoče niti približno opisati te problematike. V vseh takih primerih, ki so za socialno

delavko zelo obremenjujoči, travmatični, pa velja za prvo pomoč, da si socialna delavka poišče oporo pri kolegih ali supervizorju (supervizijski skupini), kjer bo lahko izrazila svoja čustva ter dobila ustrezno podporo in smernice za ravnanje s klientovimi svojci in drugimi prizadetimi.

OCENA

Na začetku moram omeniti paradoks. Za prikaz Shulmanove teorije sem se odločil, ker sem sklepal, da je ta teorija vsaj v ZDA, če ne tudi v drugih angleško govorečih deželah, znana in da po njej usmerjajo svoje ravnanje številni socialni delavci. Da je tako, sem sklepal, ker je leta 1992 izšla že tretja izdaja Shulmanove zajetne, 700 strani obsegajoče knjige, kar mora v deželi, ki ji vlada dolar, imeti ustrezno tržno pokritje, se pravi, dovolj veliko naklado (ko je bil ta članek v glavnem že končan, sem zvedel, da je leta 1998 izšla že četrta izdaja na 884 straneh). Da je tako, sem sklepal tudi na podlagi priporočil kolegov na šoli za socialno delo Univerze Indiana v Indianopolisu (ki so mi knjigo podarili), še posebej Lorraine Blackman (predavala je tudi pri nas), ki mi je še nedavno v pisni elektronski komunikaciji zagotovila, da je »Shulman« zelo priljubljen učbenik. Zvedel sem tudi – šele zdaj –, da so to knjigo že pred leti prevedli na Hrvaškem (*Vještine pomaganja pojedincima i grupama*. Zagreb: International Rescue Committee for Croatia and Bosnia-Herzegovina, 1996). Ko pa sem v arhivu tujih revij v naši šolski knjižnici iskal ocene te knjige, nisem našel ničesar. Celó v podatkovni bazi *Social Work Abstracts and Research* ni bilo o njej ničesar. Za pomoč sem nato prosil dr. Blackman, ki je prečesala nekaj ameriških podatkovnih baz in prav tako ni nič našla. Ostala je še zadnja možnost: sam profesor Shulman. Danes verjetno že precej piletni profesor je na mojo elektronsko pošto prijazno odgovoril in me najprej vprašal, na kakšne recenzije mislim. Odgovoril sem mu, da na knjižne ocene v znanstvenih in strokovnih revijah, kakršne so *Social Work*, *Social Service Review* (dve najuglednejši); zadostovale bi tudi ocene iz drugih časopisov in celo neobjavljene ocene. Profesor mi je čez čas odgovoril, da ni našel ničesar. Dodal je: »Prva izdaja je bila ocenjena, a to je bilo pred mnogimi leti.« Tako daleč nazaj ni iskal; tudi ni sporočil kakšnega podatka o možnem viru. V tolažbo mi je poslal drugo gradivo. Moje iskanje pa se je za

zdaj končalo z ugotovitvijo, da v času prve izdaje te knjige nismo imeli naročenih ameriških revij, v katerih bi mogla iziti omenjena ocena (tudi tuje baze podatkov ne pokrivajo časovno tako oddaljenih objav). Ne vem, kako naj si pojasnim ta paradoks med razširjenostjo in priljubljenostjo knjige (za kar, mislim, so kazalci) in dejstvom, da poznejše izdaje očitno niso bile ocenjene (od četrte je minilo že pet let, tako da bi upravičeno pričakovali kakšno oceno). Morda tudi ta paradoks sodi k (svetovni) nedozorelosti vede in s tem povezani neustaljenosti dobrih navad v znanstveni skupnosti socialnih delavcev. Iskanje se nadaljuje, do tedaj pa mi ne ostane drugega, kot da zakoračim v belino (skoraj) nedotaknjene.

Katera merila naj uporabimo pri ocenjevanju? Odgovor spričo živahnega boja nasprotnih metodoloških paradigem ni preprost. Ker se v te spore ob tej priliki ne mislimo spuščati, bomo ravnali eklektično in pobrali od vsakega nekaj. Opisnih značilnosti teorij je več, a za prvo silo bo dovolj, če se omejimo na poglobitve. V našem primeru, ko še utemeljujemo specifičnost vede in njenih teorij, bo prvi kriterij *svojskost* teorije socialnega dela v primerjavi z teorijami drugih ved. Sledijo kriteriji, ki veljajo za oceno katere koli teorije ali raziskave. Drugi kriterij bo torej njena *zveza z resničnostjo*, kakor koli »konstruirano« jo že pojmuje; zanimalo nas bo, ali teoriji lahko verjamemo – je teorija »resnična«, veljavna, »kredibilna«. Tretji kriterij je *notranja povezanost* teorije, njena sistematičnost, logična strukturiranost in konsistentnost. Četrty kriterij je *relevantnost*. Zanimalo nas bo, v kolikšni meri je ta teorija uporabna, prenosljiva v prakso, v realna okolja. A preden bi odgovorili na vsa ta vprašanja, bi se morali zamisliti ob še bolj temeljnem vprašanju, ali je to, kar nameravamo oceniti, sploh teorija. O teoriji naj bi upravičeno govorili samo, kadar gre za »temeljne vede«, za prave znanosti, ne pa, kadar imamo opraviti z »uporabnimi znanostmi«, znanostmi o ravnanju. Tudi o tem pojmovanju ne bomo razpravljali. Predpostavili bomo, da imajo znanosti o ravnanju prav tako kot »temeljne znanosti« pač svoje teorije, ki se po svoji naravi v načelu ne razlikujejo od teorij »temeljnih ved«. Našo predpostavko, da gre za teorijo (ali da vsaj on misli, da gre), potrjuje tudi Shulman, ki o svojem delu govori kot o »teoriji socialnodelavske prakse« (*social work practice theory*).

Specifičnost. V začetku predstavitve Shulmanove teorije smo svojo izbiro utemeljili med

drugim s trditvijo, da gre za pristno (generično) in specifično izkustveno socialnodelavsko teorijo in ne za aplikacijo pojmov in smeri drugih ved na socialno delo. Je to upravičeno trditi? Gre v resnici za teorijo, ki je nastala s proučevanjem praktičnega socialnega dela, ali za teorijo, ki razlaga in utemeljuje uporabnost pojmov drugih ved za socialno delo? Preverili bomo najprej nastanek, izvir teorije, nato pa njeno morebitno prekrivanje s teorijami drugih ved.

a. *Nastanek (geneza) teorije.* Shulman se izrecno sklicuje na empirično raziskavo, na osnovi katere je oblikoval svojo teorijo. Takole pravi: »Po zadnji [tj., drugi] izdaji te knjige sem dopolnil svoje začetno prizadevanje, da bi razvil *holistično, empirično utemeljeno teorijo* prakse socialnega dela, v katere središču je interakcijski pristop k pomoči (Shulman 1991). V to izdajo sem vključil zamisli o tem modelu iz prve izdaje, kot tudi ugotovitve raziskave, povezane s tem prizadevanjem« (str. 4, podčrtano v izvirniku). Dodajmo, da je izraz »teorija prakse socialnega dela« v literaturi neobičajna. Shulman se sklicuje na raziskavo, ki jo je izvedel v Kanadi v okviru ministrstva za človeške vire province Britanska Kolumbija. Izvedena je bila v letih 1982/83 na vzorcu 21 regij iz 5 geografskih makro področij te province. Vključeno je bilo 68 okrožnih socialnih uradov. Raziskali so 305 primerov obravnavanih družin in 449 otrok. Podatke so dobili z intervjuji z družinami, z anketiranjem osebja socialnih služb, od socialnih delavcev, ki so delali s posamezno družino, od rejnikov (če je bil otrok v rejji) in iz dokumentacije (dosjeji posameznih primerov).

Poleg tega v epilogu Shulman poudarja, da njegova knjiga temelji na »primerih iz prakse«, ki jih je dobil od številnih študentov in socialnih delavcev. »Uporabil sem zapisnike postopkov, prepise magnetofonskih in video-posnetkov in administrativna poročila, kakršen je 'zapisnik o storitvi'. Vsak tak vir mi je omogočil uvid v potek dejavnosti od trenutka do trenutka, dejavnosti socialnih delavcev v interakciji s posameznimi klienti, malimi skupinami, družinami ali predstavnikov sistemov, pomembnih za klienta. Brez teh primerov ne bi bil mogel napisati knjige« (str. E-1). Nadaljuje: »Prepričan sem, da je podrobna analiza našega dela bistvena za poglobitev razumevanja procesov socialnega dela. Preiskava zapisov prakse omogoča uvide v naravo kompleksnega procesa, prispeva k temu, da se razvoj teorije prakse ne oddalji od resničnosti, in omogoča hipoteze, ki so primerne

za empirično raziskovanje. Ti uvidi, teoretični konstrukti in raziskovalne ugotovitve nam na krožen način pomagajo, da prakso vse jasneje analiziramo. Prehajanje od prakse do oblikovanja teorije in raziskovanja in spet nazaj v prakso je ključ do razvoja v prihodnosti« (str. E-1). Obravnavana teorija je torej izkustvena v širšem in ožjem pomenu. Je izkustvena, ker temelji na opazovanju socialnega dela in izkušnjah socialnih delavcev pri tem delu, izkustvena pa je tudi v strožjem pomenu te besede, saj temelji vsaj v določeni meri na sistematično zbranih empiričnih podatkih o procesu socialnega dela in v njem udeleženi.

b. *Prekrivanje s teorijami drugih ved.* Iz prejšnjega odstavka je razvidno, da je vir te teorije proučevanje prakse. Vendar želimo biti bolj določni. V kolikšni meri izvira iz proučevanja prakse socialnega dela, v kolikšni meri pa se pusti poučevati kaki drugi vedi in zgolj aplicira psihološke, psihoterapevtske ali sociološke pojme? Vtis imamo, da hoče Shulman ustvariti »avtohtono« teorijo socialnega dela, ki se izrecno ne bi navezovala na nobeno posebno teorijo drugih ved (na psihodinamično teorijo, na kognitivno psihologijo, na simbolični interakcionizem ali kaj podobnega) in bi bila tako zgolj njen podaljšek, aplikacija. Na eklektičen način se predvsem v uvodnem delu sicer sklicuje na ta ali oni pojem te ali one teorije (npr. na Fanonovo psihologijo zatiranja, sistemsko teorijo), vendar je poudarek po eni strani na povzetku dveh osnovnih nasprotujočih in dopolnjujočih se virov socialnega dela v ZDA, enega, povezanega s prizadevanjem za družbene spremembe (Jane Addams in njena *Hull House*), in drugega, ki se je usmeril v skrb za posameznikove potrebe (Mary Richmond in njena *Charities Organization Society*). Omenja, da je šel razvoj pozneje v smeri oblikovanja treh temeljnih metod socialnega dela (delo s posameznikom, skupinsko in skupnostno delo), specializacije v teh metodah, delitve na »mikro« in »makro« prakso, da bi v zadnjih letih spet iskali stične točke in povezave v okviru prizadevanja za »splošno prakso« (*generalist practice*), za izobraževanje socialnih delavcev, ki uporabljajo širok spekter metod. V nadaljevanju našteva različne usmeritve socialnega dela: radikalno socialno delo, feministično socialno delo, terapevtski model, kognitivno-vedenjski model. Opisuje torej razvoj socialnega dela in usmeritve socialnega dela, ne teorij temeljnih ved.

Prav pri kognitivno-vedenjskem modelu socialnega dela, ki je evidentno aplikacija določene psi-

hološke in psihoterapevtske teorije, omeni dva pomisleka. Zasluži, da ga navedemo dobesedno: »Prvi [pomislek] je povezan s prizadevanjem nekaterih teoretikov, da bi predstavili ta model kot teorijo praktičnega socialnega dela. *To bi pomenilo, da bi z modelom, sposojenim pri drugi vedi, modelom, ki ni zakoreninjen v isti zgodovini kot stroka socialnega dela, nadomestili naše svojsko pojmovanje funkcije socialnega dela*« (str. 43; podčrtujemo mi). Opozori, da je kognitivno-vedenjski pristop primeren le pri zelo posebnih problemih in populacijah, medtem ko je socialno delo namenjeno dosti širšemu krogu problematike. Zagovorniki kognitivno-vedenjskega pristopa tudi niso pozorni na družbeno spreminjivalni vidik socialnega dela, ki je, po Shulmanu, osrednji vidik socialnega dela. »Naloga naše stroke je, da obravnavamo pojmovne okvire drugih disciplin s primernim spoštovanjem, da si pri njih sposojamo pojme, ki lahko izboljšajo naše delo, pri tem pa pazimo, da z njimi ne nadomestimo naših lastnih prizadevanj za oblikovanje modelov« (str. 43; podčrtujemo mi). Drugi pomislek velja dejstvu, da kognitivno-vedenjski pristop samodejno prevzema termin »empirično utemeljena praksa«. Shulman sodi, da je treba obvarovati »teoretsko neodvisnost« tega socialnodelavskega termina. Ob primeru kognitivno-vedenjskega pristopa v socialnem delu torej Shulman jasno zariše odnos med socialnim delom in drugimi vedami in strokami. Človek je prav vesel, da najde tako jasno izraženo prizadevanje za svojsko socialnodelavsko teorijo.

Shulman se torej izrecno zavzema za svojsko socialnodelavsko teorijo. Vzdrži na tako začrtani poti skozi vse delo? Naj za sedaj zadostuje preprost odgovor: da. Ko bomo obravnavali strukturo teorije, se bomo lahko še podrobneje prepričali o tem. Razvidno je sicer, da se v posameznih odstavkih opira na psihološke, psihoterapevtske ali sociološke pojme in opise, vendar so ta spoznanja tako vpeta v opis procesa socialnega dela, da se v resnici (kljub poštenemu navajanju, kjer je treba) zabriše njihov teoretski vir – so kratko malo sestavni del opisa socialnega dela.

Na prvo vprašanje o specifičnosti Shulmanove teorije kot teorije socialnega dela lahko torej odgovorimo pritrdilno. Predstavljena teorija je pristna, generična, socialnodelavska teorija in ne zgolj aplikacija modela kake druge vede ali stroke (npr. psihoterapije) na socialno delo.

Veljavnost. Teorija je veljavna (po pojmovanju pozitivistične metodologije), če v resnici razlaga

in pojasnjuje tisto, kar naj bi razlagala in pojasnjevala in če se njene trditve skladajo z resničnostjo. V našem primeru: če v resnici pomaga razumeti in usmerjati socialno delo in ne morda, če poenostavimo, psihoterapijo, in če je to, kar trdi, res. Ali je to, kar trdi res, se ugotavlja na več načinov, v glavnem pa s preverjanjem miselnih in empiričnih raziskovalnih postopkov in s primerjanjem ugotovitev drugih teorij ali raziskav. Po pojmovanju interpretativne metodologije je teorija veljavna, če verodostojno odkriva subjektivno resnico udeleženih oziroma njihovo vzajemno konstrukcijo resničnosti. Po tem pojmovanju je teorija verodostojna (kredibilna), če z njo soglašajo udeleženci, o katerih govori, oziroma člani znanstvene skupnosti, ki proučujejo dano področje. V obeh primerih torej ocenjujemo resničnost (»resničnostno vrednost«, *truth value*, čeprav različno pojmovano) teorije, le da so kriteriji in postopki ocenjevanja različni.

Poglejmo najprej, ali se Shulmanova teorija nanaša na socialno delo. Je to teorija socialnega dela ali morda česa drugega, recimo psihoterapije? Pri tem ne bomo kar na besedo verjeli Shulmanu, ki seveda zatrjuje, da je teorija socialnega dela, ampak bomo malo razmislili. Ali je to, o čemer govori ta teorija, socialno delo ali morda terapija? Opozorimo naj, da meja med njima ni in ne more biti ostra niti glede metode niti glede učinkov. V pristopih, metodah, tehnikah in učinkih bi med njima našli veliko podobnosti; dobro socialno delo lahko ima (psiho)terapevtske učinke in narobe, psihoterapija lahko pripelje do izboljšanja socialnega položaja. A kot pravilno ugotavlja Shulman, socialno delo definira njegova funkcija – posredovati v interakciji med posameznikom in viri zadovoljevanja njegovih potreb, ne »zdraviti« njegovih »defektov«.

Na deklarativni ravni se ta teorija nanaša na socialno delo, ki je tako »posredovanje«. Vendar je v vsej tej teoriji dela s posameznikom prav malo dejanskega razpravljanja o tem, *kako* (naj) socialni delavec posreduje med klientom in viri. Načeloma, teoretično, sta v tej teoriji podani dve možnosti. Posredovanje je, prvič, vsebovano v »konceptu dveh klientov«; če je prvi klient žena, je drugi klient mož, če je prvi klient učenec, je drugi učiteljica (in tretji ravnatelj), če je prvi klient duševni bolnik, je drugi delodajalec, itn. To bi pomenilo, da se socialna delavka pogovarja s prvim in drugim klientom posebej kot s posameznikoma, da bi uskladila njuna pričakovanja in potrebe. Če je

tako sovisnih klientov več, je indicirana družinska ali skupinska obravnava. Vendar pa v besedilu skoraj ni primerov razjasnjevanja čustev pri učiteljici, ravnatelju in delodajalcu, da ne omenimo drugih »virov« (npr. kolegice v drugi socialni službi, ki bi ji bilo dobro kot »drugi klientki« s pogovorom odstraniti predsodke do manjšine, ki so se pokazali pri obravnavi »prvega klienta«, recimo Roma). Vsa razprava se nanaša na vodenje pogovorov socialne delavke in (prve) klientke. Glede tega so poučni primeri na straneh 88–89. Ko Shulman govori o sklepanju delovnega dogovora v različnih kontekstih, navaja take primere: zakonska svetovalka sklepa dogovor z obema partnerjema hkrati (to je edini primer prisotnosti obeh klientov), šolska socialna delavka sklepa dogovor z učencem, ki ima težave, socialna delavka v zavodu se pogovarja z novim stanovalcem, socialna delavka v bolnici govori z bolnikom, delavka na otroškem skrbstvu sklepa dogovor z mlado neporočeno materjo, svetovalka za aids govori z bolnikom.

»Viri« (drugi ali tretji klienti) niso realno prisotni, nastopajo samo kot reprezentacije v klientkini zavesti. Socialna delavka lahko posreduje v interakciji med klientko in viri samo na ta način, da »popravlja« klientkine predstave o virih, ne pa tudi predstav virov o klientki. Usposablja klientko, da si bo upala potrkatati na vrata tega ali onega »vira«. Samo »služba« je realno zastopana; zastopa jo socialna delavka, ki klientki tolmači pričakovanja in zahteve službe in ocenjuje ustreznost klientkinih pričakovanj do službe in, morda, prenese klientkine zahteve službi oziroma se z njo pogaja kot zagovornica klientke. A o teh pogajanjih Shulman ne govori. Tudi skupinsko delo (razen dela z družinami) ni koncipirano kot delo s skupinami udeleženih v problemu, ampak s skupinami »prvih« klientov: otrok, mladoletnikov, prestopnikov, zasvojenecv. V poglavju o skupinskem delu (ki ga v tem članku ne obravnavamo, le omenjamo) uporabi termin »skupina kot drugi klient«. Upamo, da je to mogoče skupina, sestavljena iz »drugih« klientov, torej predstavnikov »virov« prvega klienta. Seveda ni. Posameznik v skupini je »prvi« klient, skupina kot celota pa »drugi« klient. Socialna delavka posreduje med posameznikom in skupino – toda znotraj skupine »problematičnih« mladoletnikov, ne morda med njimi in predstavniki njihovega okolja.

Primerjajmo Shulmanovo teorijo z Lüssijevo teorijo socialnega dela kot socialnega svetovanja.

Ugotovimo najprej, da Shulman opisuje delo s posameznikom, Lüssi pa delo na posameznem primeru. Shulman ima ves čas pred očmi pogovor (interakcijo, komunikacijo) med socialno delavko in klientko: pripravo na pogovor, začetni pogovori, sklepanje delovnega dogovora, delovni pogovori, sklepni pogovori. Lüssi pa govori o delu z vsemi udeleženi v socialnem problemu (primeru). Naprej, Lüssi obravnava šest specifičnih načinov ravnanja v socialnem delu in osem specifičnih sredstev socialnega dela. Shulman o tem ne razpravlja, čeprav veliko tega predpostavlja, ko umesti socialno delo v socialno službo in ta kontekst tudi upošteva (npr. ko obravnava pričakovanja in bojzani klientke, ki pride prvič k socialni delavki). Lüssijeva teorija je torej dosti bolj konkretna, kontekstualna, Shulmanova pa bolj abstraktna – obravnava diadno interakcijo med socialno delavko in klientko, kontekst pa jemlje kot nekaj danega in nevrprašljivega in se z njim ne ukvarja.

Dodati moramo tudi, da bi lahko osnovno shemo razporeditve faz in veščin socialnega dela s posameznikom uporabili tudi kot osnovni kalup večine psihoterapij, ne glede na njihovo teoretično provenienco; v odvisnosti od teoretske šole bi jo potem napolnili s posebnostmi in jo morebiti nekoliko prilagodili. Ta shema torej ni posebnost socialnega dela. Posebna je, naj zveni še tako paradokсно, ker se ne navezuje na nobeno posebno psihoterapevtsko šolo in ne uporablja njene terminologije, ampak prevzema osnovni splošni kalup poteka (psiho)terapevtskih pogovorov.

Sklenemo lahko torej, da se Shulmanova interakcijska teorija socialnega dela deklarira kot teorija socialnega dela, da je teorija socialnega dela po svojem namenu, ki je definiran specifično socialnodelavsko kot posredovanje med klientom in viri, in da tudi zares govori o socialnem delu, vendar še zdaleč ne celovito – ne zato, ker ne bi vključevala dela z družino in skupinskega dela, saj o tem govori v nadaljevanju, ampak zato, ker ne govori o urejanju odnosov med klientko in njenimi viri, to je, o hkratnem delu s klientko in njenimi viri. Govori skoraj izključno o delu socialne delavke s klientko v *njeni* interakciji z viri.

Je to, kar govori, res? V odstavku o genezi teorije smo navedli njeno empirično osnovo, ki je raziskovalna, metodološko načrtovana. Nimamo razloga, da bi *grosso modo* dvomili v ustreznost metod, gradiv, in iz njih izpeljanih razlag in napotkov. Teorija je med študirajočimi in strokovnjaki

priljubljeno navodilo za praktično socialno delo. Ta razširjenost in priljubljenost je znamenje konsenza glede »resničnostne vrednosti« teorije, kar naj bi v skladu s konsenzualno teorijo resnice potrjevalo, da je teorija resnična (ali pa kriterij ne velja). Če bi me torej vprašali, ali je to teorijo treba poznati, jo študirati, bi odgovoril: da, vsekakor, vendar z zavestjo, da še zdaleč ni vsa teorija socialnega dela in da je kljub vsem avtorjevim zagotovitvam, da to ni, vendarle v bistvu »popravljanje« klientke.

Sistematičnost. Sistematičnost, urejenost, notranja skladnost in povezanost te teorije so najlepše razvidne iz preglednice faz in veščin. Osnovna matrika teorije je časovno zaporedje faz dela oz. procesa dela. Teorija sledi fazam dela, srečanjem socialne delavke in klientke, kot se odvijajo v določenem zaporedju, stvarnem in logičnem redu od pripravljalne faze, prek začetne, srednje ali delovne do končne ali prehodne faze. Znotraj vsake faze se v osnovi ponovi isto zaporedje podfaz, ki se prav tako začnejo s pripravo ali uglaševanjem, nadaljujejo z eno ali dvema delovnimi podfazama in sklenejo s sklepno podfazo, ki omogoča prehod na naslednjo fazo. V vsaki podfazi potrebujemo druge veščine, nekatere veščine pa se ponavljajo v več fazah. Ta teorija ni strukturirana hierarhično, v obliki pojmovne piramide, tako da bi bili najabstraktnější pojmi na vrhu, na nižjih ravneh pa zaporedoma vse konkretnější. Strukturirana je kot *meander*, kot tok dogodkov od začetka proti koncu, ki bi moral pomeniti določen pozitiven izid dela, vendar ne linearen tok, temveč vijuganje znotraj posameznih faz, v katerih se ponavljajo posamezne veščine. Poleg tega pa so – kar je druga matrika teorije – posamezne veščine klasificirane po podobnosti na veščine izražanja čustev in veščine reševanja problema, neodvisno od faz, v katerih se pojavljajo. Teorija ohranja enotnost prostora in časa (čeprav to ni zahteva za znanstvene teorije, tudi ni nezaželena značilnost) in smiselno zapolnjuje (osmišlja) različne možne situacije. Lahko rečemo, da teorija pripoveduje povezano zgodbo o tem, kar se dogaja med socialno delavko in klientko, pa tudi, kaj se dogaja v klientki v posameznih fazah in situacijah. Sklenemo lahko, da je teorija notranje smiselno in logično povezana in ustreza strukturiranosti predmeta, o katerem pripoveduje, tj., procesa socialnega dela s (prvim) klientom. Če pa gledamo teorijo kot celoto, to je, vključno z njenim uvodnim, programskim delom, je sama v sebi pro-

tislovna, kar smo pokazali v prejšnjem odstavku. V začetku trdi, da je socialno delo posredovanje med klientom in njegovimi viri (»drugi klient«) in usklajevanje v korist obeh in njihovega sožitja, v nadaljevanju pa se opis zvede na delo s (prvim) klientom in iz njega ni razvidno *posredovanje*, kar naj bi socialno delo po začetni definiciji bilo.

Uporabnost. Uporabnost ni običajen kriterij za znanstvene teorije, za teorije temeljnih znanosti, ki razlagajo pojave. Na mestu tega kriterija je pri teh vedah posplošljivost (v jeziku pozitivistične metodologije) oziroma prenosljivost (*transferabilnost* v jeziku interpretativne metodologije). Interpretativni metodologi uporabljajo tudi izraz »ujemanje« opisa s konkretno situacijo ali »prepoznavanje« konkretne situacije v posplošenem opisu.

V vedah o ravnanju pa to pomeni posplošljivost in prenosljivost spoznanj in opisov na druge situacije (praktičnega) ravnanja – torej uporabnost modelov ravnanja v različnih kontekstih oziroma kontekstualno odvisnost ali neodvisnost opisa. Kako posplošljiva je Shulmanova teorija, kako prenosljiva ali uporabna je v različnih kontekstih socialnega dela? Omenili smo že, da je bolj abstrakna od na primer Lüssijeve, torej bolj neodvisna od konkretnega konteksta socialnega dela. To pomeni, da velja (v tendenci) za vse situacije, v katerih socialna delavka dela s klientko, in za vse vrste socialnih delavk in klientov, ne glede na to, ali gre za mlado mater, ki se je obrnila na center za socialno delo, za učenca, ki ima disciplinske težave v osnovni šoli, za obsojenca na prestajanju kazni v zaporu. Povsod se pogovarjamo, se delo začne, poteka skozi delovno fazo in se konča; v vseh primerih imamo opraviti s čustvi in njihovim izražanjem in z nalogami, ki jih je treba opraviti, da se položaj izboljša. Shulmanovi opisi in napotki so torej univerzalno uporabni – celo zunaj socialnega dela, saj imamo pri vsakem stiku z ljudmi opraviti s posredno izraženimi čustvi in stališči, z izogibanjem tabu temam, z bojzarnijo pred izgubo neodvisnosti, če se pogovarjamo s stališča avtoritete ipd. Hkrati pa ta teorija ne obravnava specifičnih kontekstov, v katerih se socialne delavke srečujejo s klienti. Ne obravnava na primer konteksta javne socialne službe in socialnega dela, ki izvaja javna pooblastila. Ne zanima je, kako strukturirati delo po posameznih fazah, kako obravnavati specifična čustva aplikantov, kako reševati tipične probleme, kadar gre za posvojitev, v nasprotju s postopkom pri oddaji otroka v rejo ali z ravnanjem pri postpenalni

pomoči. Shulman ne razpravlja o specifičnih socialnodelavskih ravnanjih (svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, oskrbovanje, skrbstvo), ne o specifičnih sredstvih socialnega dela (institucija, denar in stvari, prostovoljni pomočniki, storitve, pravo, strokovno znanje, jezik, osebnost socialnega delavca), ne o specifičnih institucionalnih okoljih, v katerih se odvija socialno delo. Delo s čustvi in težavo obravnava *in abstracto*, ne glede na okolje in nalogo ali pooblastilo socialne delavke. Zato je njegova teorija univerzalno uporabna, a hkrati neprilagojena konkretnim kontekstom. Da bi socialna delavka v konkretni situaciji vedela, kako se mora lotiti dela, bi morala poleg Shulmana poznati še specifično teorijo o kontekstu, v katerem dela.

Od praktikov pogosto slišimo, da si v praksi ne morejo dosti pomagati s šolsko teorijo. Ena možnih interpretacij te lamentacije je ravno ta, da je »šolska« teorija presplošna, hkrati pa ne upošteva specifičnosti kontekstov. To praznino zapolni »teorija«, ki jo s postopki institucionalnega spremljanja in nadzora uveljavlja institucionalna hierarhija. To »teorijo« imenujejo praktiki »praksa«. Prav zato je imperativ pri oblikovanju teorije socialnega dela, da bodi hkrati splošna (naj vsebuje splošni del alla Shulman) in specifična (naj vsebuje posebni del, tj., opise dela v različnih kontekstih).

Glede te točke sklenemo torej, da je Shulmanova interakcijska teorija socialnega dela sicer prenosljiva v zelo različne kontekste (je univerzalno uporabna), hkrati pa *ne zadošča* kot vodilo za ravnanje v določenem kontekstu. Da bi socialna

delavka uspešno delala na primeru, bi morala poleg te teorije poznati še vrsto »banalnih« kontekstualnih podrobnosti.

Povzemimo. Interakcijska teorija socialnega dela po Shulmanu je resen poskus oblikovati specifično izkustveno socialnodelavsko teorijo ravnanja pri socialnem delu s posameznikom (v nadaljevanju tudi z družino in s skupino). Njene prednosti so: izkustvena utemeljenost, sistematičnost, povezanost in posplošljivost ali prenosljivost v različne kontekste. Njena slabost je pojmovanje socialnega dela kot dela s posameznikom ne kot dela na posameznem primeru, od tod pa izhaja pojmovanje socialnega dela kot tradicionalne triade (delo s posameznikom, skupinsko, skupnostno delo) namesto povezovanja več ravni socialnega dela. Poglavitna slabost te teorije pa je, da socialnega dela ne pojmuje kot kompleksa specifičnih sredstev in načinov ravnanja, katerih kombinacija je odvisna od konteksta, ampak kot diadno interakcijo socialne delavke s klientko. Tej teoriji manjka posebni del z opisom kontekstualnih pogojev in prilagoditvijo splošnih načel.

Temeljno protislovje te teorije je, da razglašča za osnovno funkcijo socialnega dela s posameznikom *posredovanje med klientom in viri* za boljše zadovoljevanje potreb obeh polov, dejansko socialno delo pa (v glavnem) *reducira* samo na pogovorno delo s (»prvim«) klientom in na spreminjanje *njegovega* odnosa do virov. Kljub simpatični vključitvi Fanonove teorije zatiranja v tretjo izdajo knjige je socialno delo v njej predstavljeno – realistično – kot delo s služabniki, ne z gospodarji.

¹ To ne pomeni, da smemo opustiti psihiatrično, medikamentozno zdravljenje depresije, če je indicirano. Pomeni le, da socialna delavka načelno ne usmerja svojega pogleda v pacientko in njena notranja dogajanja, ampak na interakcije med pacientko in njenim družbenim okoljem.

² Pojem simbioze se tu uporablja v pozitivnem pomenu vzajemnosti in sorazvoja, ne v negativnem pomenu sozajedanja kot v psihoterapiji.

LITERATURA

- FANON, F. (1968), *The Wretched of the Earth*. New York: Grove Press.
- GLASER, B., A. STRAUSS (1967), *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine Publ. Co.
- KUHN, T. H. (1962), *The Structure of Scientific Revolution*. Chicago: University of Chicago Press.
- LUSSI, P. P. (1991) *Systemische Sozialarbeit, Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern und Stuttgart: Verlag Paul Haupt.
- MESEC, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- PINCUS, A., A. MINAHAN (1973), *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca, Ill.: F. E. Peacock Publ.
- SCHWARTZ, W. (1961), The Social Worker in the Group. V: *New Perspectives on Services to Groups: Theory, Organization, Practice*. New York: National Association of Social Workers (7-34).
- (1962), Toward a Strategy of Group Work Practice. *Social Service Review*, 36 (september 1962): 268-79.
- (1969), Private Troubles in Public Issues: One Social Work Job or Two? V: *The Social Welfare Forum*. New York: Columbia University Press (22-43).
- SHULMAN, L. 1998. *The Skills of Helping Individuals, Families and Groups*. Itasca Ill.: F. E. Peacock Publ. (4. izdaja).

DODATEK: PROCES SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM

PREDHODNA FAZA (PRIPRAVLJALNA)

Pripravljalno vživetje: uglasitev s klientom
Neposredna in posredna komunikacija

Ovire za neposredno komunikacijo:

- ambivalentna čustva klienta do pomoči
- družbene prepovedi (tabuji)
- strah pred bolečimi čustvi
- strah pred ukrepi službe

Uglasitev:

- vživljanje v odnos do avtoritete
- afektivna in intelektualna uglasitev
- uglasitev SD s svojimi čustvi
- ravni uglasitve (kategorija klienta, položaj klienta, delovna faza)
- na posredne izraze odgovori neposredno

Uporaba informacij:

- uporabi za uglasitev, ne za oblikovanje stereotipov

Delovni odnos: ne »najprej dober odnos, nato delo« – takoj se lotita dela

Sestavine dobrega odnosa

- stik (raport)
- zaupanje
- skrb

ZAČETNA FAZA (DOGOVOR)

Dinamika: strah pred odvisnostjo, pred izgubo avtonomije

Pojasniti namen srečanja:

- interes službe, interes klienta
- možna področja pomoči in vloga SD:
- pristojnosti SD
- »skupaj z njim«
- kako misli pomagati

Pričakovanja klienta (klientovo povratno sporočilo)

Sklenitev delovnega dogovora:

- čas, kraj, trajanje
- obveza redne udeležbe
- obveza dogovarjanja
- zaupnost in odkritost- izvrševanje nalog

PO INTERAKCIJSKI TEORIJI L. SHULMANA

SREDNJA FAZA (DELOVNA)

Uglaševanje:

- z ambivalentnostjo
- SD s svojimi čustvi
- pomen stiske
- omejen čas
- življenjske težave SD

Dogovor: kaj opraviti na tem srečanju

Razjasnjevanje čustev:

- samoobvladovanje
- od splošnega h konkretnemu
- pozorno poslušanje
- spraševanje
- interpretacija molka

Empatično razumevanje:

- spodbujanje izražanja čustev
- sporočanje razumevanja
- verbalizacija
- sporočanje lastnih čustev SD

Postavljanje delovne zahteve:

- parcializacija
- usmerjenost na nalogo
- obravnava ambivalentnosti
- odkrivanje navideznega dela

Identifikacija ovir:

- odkrivanje tabujev
- odnos do avtoritete

Sporočanje podatkov

Zaključevanje:

- povzemanje
- posploševanje
- naslednji koraki
- vadenje
- komunikacija »s kljuko v roki«

SKLEPNA FAZA (PREHOD)

KONČEVANJE

- Zanikanje
- Izražanje jeze
- Žalovanje

Preizkus sposobnosti

Sindrom »poslovilne večerje«

PREHAJANJE

Kaj se je klient naučil

Na čem delati v prihodnje

Sinteza procesa in vsebine

Prehod k novim izkušnjam in sistemom podpore

Liljana Rihter, Nino Rode, Barbara Kobal

IZHODIŠČA ZA OBLIKOVANJE SISTEMA EVALVACIJE IZVAJANJA SOCIALNOVARSTVENIH PROGRAMOV

UVOD

Temelji za izvajanje evalvacije programov socialnega varstva so opredeljeni v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (NPSV 2000). Vendar so evalvacije eksplicitno predvidene le za spremljanje učinkov sofinanciranih programov. Je pa med drugim predvideno, da je treba prilagoditi storitve javnih zavodov različnim in novim potrebam uporabnikov, da bi dosegli večjo učinkovitost, strokovnost, finančno racionalnost, ter vpeljati sistem za spremljanje kakovosti. Kot poudarja Rode (2001: 8), je po nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 naloga države, da omogoči delovanje integralnega sistema socialnega varstva. Sestavni del te naloge je »nadzor kvalitete in usmerjanje razvoja organizacij, ki bodo izvajale potrebne storitve in zadovoljevale različne potrebe na področju socialnega varstva. Za dobro opravljanje te naloge mora imeti zanesljive informacije o delovanju teh organizacij« (ibid.). Informacije pa zagotavljajo evalvacije. Poleg tega je med temeljnimi usmeritvami za dograditev zakonodaje v prihodnosti v NPSV (2000) kot prioriteta zapisana tudi naloga evalvacije programov.

Naloga v zvezi z izpolnjevanjem teh temeljnih usmeritev je ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, podelilo inštitutu za socialno varstvo, ta pa je k sodelovanju pri projektu »Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva« povabil še fakulteto za socialno delo. Naloga projekta je izdelati sistem, ki bo omogočal evalviranje izvajanja programov socialnega varstva.

Raziskovalna skupina, v kateri je poleg avtorjev članka sodelovala tudi Jelka Zorn, je postavila za izhodišče projekta, da je sistem evalviranja izvajanja programov socialnega varstva smiselno, če bo omogočal, da bodo rezultati evalvacije uporabna podlaga za odločanje, v kolikšni meri evalvirani projekt zadovoljuje zastavljene zahteve in cilje, hkrati pa tudi za ovrednotenje teh ciljev skozi pogled vseh vpletenih. Sistem evalviranja bo smiselno, če bodo rezultati evalvacije uporabni. Kot pravi Patton (1997: 20), je pri vsaki evalvaciji veliko potencialno vpletenih (*stakeholders*) in široko področje možnih uporab. Izdelava evalvacije, usmerjene v uporabo, zahteva premik od splošnega in abstraktnega (možnih zainteresiranih javnosti in potencialnih uporabnikov evalvacije) k stvarnemu in specifičnemu (dejanskim uporabnikom evalvacije). Namesto da bi igral vlogo neodvisnega razsodnika, mora evalvator spodbujati presojanje in odločanje pri samih uporabnikih evalvacije.

Projekt je trileten. V prvem letu je raziskovalna skupina pripravila predlog sistema evalviranja na podlagi študija literature ter področne zakonodaje. Najprej je pregledala programe in storitve na področju socialnega varstva ter ocenila število izvajalcev teh programov. Oblikovala je tipologijo programov socialnega varstva, podala predlog kriterijev ter merskih instrumentov za evalvacijo in nato predstavila še načrt za izvedbo evalvacije.

V članku predstavljamo prvi del predlogov raziskovalne skupine - tipologijo programov socialnega varstva in možne splošne in posebne kriterije za evalviranje teh programov.

Prispevek je nastal na podlagi dela poročila o raziskovalnem projektu »Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva«, ki ga financira ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, izvajata pa skupaj Inštitut RS za socialno varstvo in fakulteta za socialno delo.

TIPOLOGIJA PROGRAMOV SOCIALNEGA VARSTVA

Programi socialnega varstva so zelo raznoliki in imajo specifične namene oz. cilje. Da bi lahko oblikovali sistem evalviranja teh programov, je treba oblikovati tipologijo, ki bo omogočila, da združimo med seboj dovolj podobne programe, ki jih lahko evalviramo s podobnimi metodami.

Pri tem smo vzeli za osnovo klasifikacijo, ki jo predlaga Rode (2001). Rode je evalviral programe nevladnih organizacij, pri čemer je opredelil štiri tipe programov, ki so predstavljeni glede na stopnjo zahtevnosti (od najmanj zahtevnega do najbolj zahtevnega):

- Preventivni programi so tisti, katerih namen ni reševanje problema, ampak poskušajo preprečiti problem ali zmanjšati tveganje neželenega dogajanja in obnašanja. Glavni cilj je naravnan na spreminjanje obnašanja ljudi, da bi zmanjšali tveganje nastanka problemov. Ti programi so praviloma kratkotrajni. Postopki obsegajo informiranje, ozaveščanje ali učenje veččin. Temeljna predpostavka takih programov je, da so splošni pogoji in mehanizmi, ki naj bi privedli do nastanka problema, dovolj jasni.
- Prehodni programi so tisti, katerih glavni namen je začasno ponuditi prostor, pomoč in (ali) oporo, medtem ko uporabnik bolj ali manj sam rešuje svoje probleme (zavetišča, svetovalnice). Vnaprej določeni cilji so splošni, okvirni, nejasni, konkretni cilji pa so odvisni od želja in potreb posameznika. Ti programi so kratkotrajni ali srednje dolgi. Postopki so raznovrstni in le okvirno določeni. Vplivi zunanjih dejavnikov, ki jih program ne more obvladovati, so praviloma večji od vpliva programa, zato je povezava med postopki in procesom, ki se odvija, minimalna.
- Terapevtski programi so tisti, katerih glavni namen je izvesti predpisano ali priznano učinkovito terapijo. Njihovi cilji in postopki so jasno definirani, povezava med postopki in procesom je teoretsko utemeljena. Trajanje terapevtskih programov je odvisno od vrste in poteka terapije. Postopki, s pomočjo katerih naj bi sprožili in vodili proces, so jasni. Projekt kolikor se da zmanjšuje in kontrolira vplive neobvladljivih zunanjih dejavnikov.
- Poglavitni namen vzdrževalnih programov je zagotoviti trajno rešitev problema, ki ga uporabnik ne more (ni sposoben ali mu onemogočajo drugi, zunanji dejavniki) rešiti drugače. Pri vklju-

čitvi uporabnika v program predvidevamo, da kratkoročno ni dosegljiva ali ni zadovoljiva nobena druga rešitev problema. Projekt nadomešča določeno pomanjkanje v življenju uporabnika in zadovoljuje potrebo, ki je uporabnik drugače ne bi mogel zadovoljiti. Ti programi so ponavadi dolgotrajni. Postopki so vezani na podporo delovanju posameznika ali nadomeščanje sposobnosti, ki jih nima.

O opisani klasifikaciji ne moremo trditi, da je klasifikacija konkretnih programov, ampak prej tipologija, ki naj bi vodila evalvacijo. Njen glavni namen je prilagoditi poudarke evalvacije različnim kombinacijam določenosti postopkov, procesov in ciljev programov. Problem tipologije je predvsem v tem, da so konkretni programi praviloma mešanica v njej predstavljenih tipov. Na njeni podlagi torej ne moremo neposredno klasificirati programov, je pa lahko osnova za njihovo klasifikacijo. V našem primeru ima to prednost, da mešanico tipov neposredno povezuje z evalvacijo. Zato smo jo sprejeli kot osnovo za razvoj klasifikacije programov za namene sistema evalvacije.

Vsaka evalvacija bi obsegala evalvacijo vložka, evalvacijo procesa in evalvacijo izida.

Pri preventivnih programih je vložek pokritost rizične populacije, jasnost pogojev in mehanizmov za nastanek problema, zadostnost virov. Proces sestavljajo jasnost procesov manjšanja tveganja, utemeljenost in učinkovitost postopkov. Izid pa so spremembe pogojev ali obnašanj, ki vplivajo na tveganje, in ugotavljanje trajnosti sprememb.

Pri prehodnih programih je vložek dosegljivost programa, strokovnost izvajalcev in primernost njihovega odnosa do uporabnikov, zadovoljivost materialnih in drugih virov. Proces sestavljajo jasnost pogojev in postopkov za razbremenitev uporabnikov, delovanje mehanizmov ugotavljanja želja in potreb uporabnikov, možnost za pridobivanje informacij in znanje za prilagajanje ciljev in izbiro realnih rešitev. Izid sta ustreznost rešitev in trajnost rešitev.

Pri terapevtskih programih je vložek izbira uporabnikov, strokovnost izvajalcev, zadovoljivost materialnih in drugih virov. Proces sestavlja skladnost s predpisano proceduro in delovanje mehanizmov za popraviljanje napak. Izid so doseganje terapevtskih ciljev, stranski učinki, trajnost sprememb.

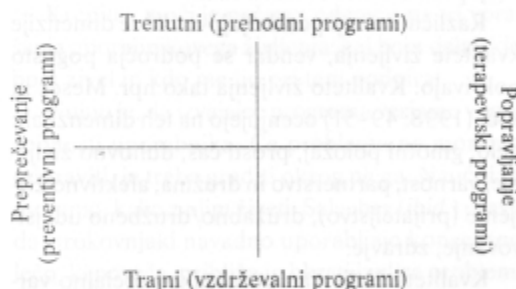
Pri vzdrževalnih programih je vložek izbira uporabnikov, strokovnost izvajalcev in primernost njihovega odnosa do uporabnikov, zadovoljivost

materialnih in drugih virov. Proces sestavljajo postopki zagotavljanja kvalitete življenja uporabnikov, načini uveljavljanja volje, želja in potreb uporabnikov, razvoj posameznika, jasnost pogojev za prenehanje udeležbe. Izida pa sta zadovoljevanje principov normalizacije in obravnavanje uporabnikov s perspektive moči.

Tipologija omogoča, da opišemo različne oblike dela v programih, s tem pa posredno ugotovimo, kakšne učinke lahko od njih pričakujemo. Načeloma je uporabna znotraj vseh skupin programov socialnega varstva.

Podrobnejša obravnava tipologije pokaže, da temelji na dveh dimenzijah: na trajanju programa in kontinuumu med preprečevanjem (preventivo) in popravljanjem (kurativo). Polje take dvodimenzionalne tipologije kaže slika.

Slika: Dvodimenzionalna tipologija programov glede na trajanje in usmerjenost na preprečevanje ali popravljanje



Načeloma lahko vsak program na področju socialnega varstva umestimo znotraj polja, ki ga določata ti dve dimenziji.

Glede trajanja se lahko programi gibljejo od trenutnih, enkratnih uslug na enem polu prek prehodnih programov, ki trajajo različno dolgo, do trajnih programov ali, natančneje, programov z neomejenim trajanjem.

Glede na dimenzijo preprečevanje-popravljanje se lahko programi gibljejo od čisto informativnih programov na enem polu prek različnih kombinacij preventive in kurative do čisto medicinskih terapevtskih programov.

Razvrstitev programov v tipologijo je pomembna z vidika načrtovanja evalvacije, saj so pri določenem tipu programov bolj izpostavljeni eni, pri določenem tipu pa drugi kriteriji evalvacije. Tako npr. kriterija terapevtskih učinkov ni smiselno uporabljati pri »čistih preventivnih programih«. Razvrstitev programov na dimenziji trajanja je

pomembna zaradi načrtovanja zbiranja podatkov. Medtem ko je pri tistih programih, ki imajo določeno trajanje, priporočljivo zbirati podatke pred vključitvijo v program in ob koncu programa, je pri »enkratnih programih« to navadno neizvedljivo. Tako bosta načrt in izvedba evalvacije za vsak program odvisna od tega, za kakšen tip programa gre.

KRITERIJI EVALVACIJE

Kriterije, ki jih nameravamo uporabiti v sistemu evalvacije, lahko razdelimo na splošne, ki jih bomo uporabili pri vseh programih, posebne, ki jih bomo opredelili v skladu s spoznanji stroke glede socialnih problemov, s katerimi se spopadajo različne vrste programov socialnega varstva, in specifične, ki so jih ali pa jih bodo oblikovali lastni programi za samoevalvacijo.

Treba je opozoriti, da je pri postavljanju kriterijev za evalvacijo nujno sodelovanje vseh vpletenih v izvajanje programov socialnega varstva (Rode 2001: 36–44). To so na eni strani uporabniki storitev programov socialnega varstva, katerih skupna značilnost je, da imajo probleme, ki jih brez pomoči ne morejo rešiti. Na drugi strani so izvajalci programov (zaposleni in prostovoljci), katerih interesi so dvojni: zaradi identifikacije z organizacijo, v kateri delajo, so povezani z njeno uspešnostjo, obenem pa si želijo ugodnih delovnih pogojev. Na tretji strani je država, ki financira programe socialnega varstva in eksplicitno navaja cilje programov socialnega varstva v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2005 (NPSV 2000).

Glavni splošni koncepti, na podlagi katerih je mogoče izdelati kriterije in merske instrumente, ki jih nameravamo uporabiti pri ocenjevanju programov socialnega varstva, so naravnani na merjenje splošnih ciljev, zapisanih v NPSV (*ibid.*).

Cilj »izboljšanje kakovosti življenja« je opredeljen takole: »Zagotoviti pogoje, ki bodo vsakomur omogočali socialno varnost in človeško dostojanstvo, pogoje, ki bodo prispevali k socialni pravičnosti, k razvijanju solidarnosti in upoštevanju različnosti ter druge pogoje, s katerimi se zagotavlja ugoden socialni položaj vseh prebivalcev in preprečujeta revščina ter socialna izključenost.« Meriti ga je mogoče s pomočjo koncepta kvalitete življenja.

Cilj »zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva« opredeljen tako: »Posameznikom, družinam in skupinam prebivalstva, ki si ugodnega socialnega položaja ne morejo zagotoviti sami (z delom, s sistemom zavarovanj, z dohodka iz premoženja ali na druge načine), zagotoviti ne le pasivno socialno pomoč, ampak podporo za čim večjo samostojnost pri iskanju izhoda iz kriznih situacij, ter razviti podlage za uveljavljanje načela lastne odgovornosti.« Meriti ga je mogoče s pomočjo koncepta perspektive moči.

Cilj »razvoj strokovnih socialnih mrež pomoči« je opredeljen tako: »Zagotoviti strokovno podporo in pomoč pri preprečevanju in razreševanju socialnih stisk vsem, ki se znajdejo v rizičnih življenjskih situacijah, in tistim, ki zaradi različnih razlogov niso sposobni za samostojno življenje in delo ali ne morejo uspešno delovati v svojem socialnem okolju, zagotoviti vpliv uporabnikov na izvajanje programov in storitev in jim nuditi možnost lastne izbire najustrežnejše oblike pomoči.« Meriti ga je mogoče s kombinacijo koncepta normalizacije in koncepta perspektive moči.

Preostala dva cilja – vzpostavitev in razvoj pluralnosti dejavnosti in oblikovanje novih pristopov za obvladovanje socialnih stisk – je mogoče evalvirati prek pokritosti v tipologiji programov. Tako bi bilo smiselno razmisliti o večji podpori programom tistega tipa, ki jih primanjkuje.

Opisujemo pa še dva posebna kriterija: funkcionalna sposobnost in terapevtski učinki, ki ju bo treba opredeliti glede na socialni problem, ki ga obravnavajo programi.

Analiza razpisne dokumentacije izvajalcev tistih programov, ki spadajo v skupino drugih socialnovarstvenih programov, je pokazala, da kriterije za evalvacijo, ki jih lahko uvrstimo v navedene splošne in posebne koncepte, v določenem obsegu predlagajo tudi izvajalci sami.

KVALITETA ŽIVLJENJA

Ta pojem opisuje stanje uporabnika in okoliščine, ki določajo njegovo življenje. Kvaliteto življenja različne stroke pojmujejo različno. Za področje socialnega varstva sta pomembni družboslovna in medicinska definicija kvalitete življenja (Rode 2001: 6).

Družbene vede zanima kvaliteta življenja celotne družbe in posameznih kategorij v njej. Kvaliteto življenja enačijo z blagostanjem prebivalcev in

njihovim zadovoljstvom ter jo obravnavajo kot dopolnitev življenjski ravni, merjene z objektivnimi agregatnimi kazalci (*op. cit.*: 47). Skandinavski pristop k proučevanju kvalitete življenja je na disciplinarni ravni premaknil pozornost od ekonomije k sociologiji, na konceptualni od temeljnih človekovih potreb h kontroli virov posameznika za zadovoljitev teh potreb, na metodološki pa od objektivnih kazalcev na agregatni ravni k subjektivnim kazalcem na individualni ravni. Allard je v tem okviru konceptualiziral tri temeljne skupine potreb: imeti (materialne in neosebne potrebe), ljubiti (socialne potrebe) in biti (potreba po osebnem razvoju) (*op. cit.*: 47–48).

V medicini je razmišljanje o kvaliteti življenja vezano na obravnavo dolgotrajnih, kroničnih ali umirajočih bolnikov (Edlund, Tancredi v Rode 2001: 48), kjer samo zdravljenje bolezni ni dovolj. Pri invalidnostih, duševnih boleznih, odvisnosti od prepovedanih drog in pri nekaterih drugih boleznih pa je negativen odnos okolja do bolnika večji problem kot bolezen sama.

Različni avtorji poudarjajo različne dimenzije kvalitete življenja, vendar se področja pogosto pokrivajo. Kvaliteto življenja tako npr. Mesec in sod. (1998: 49–51) ocenjujejo na teh dimenzijah: delo, gmotni položaj, prosti čas, duhovno življenje, varnost, partnerstvo in družina, afektivno življenje (prijateljstvo), družabno/družbeno udejstvovanje, zdravje.

Kvaliteta življenja uporabnikov socialno varstvenih programov ni nujno visoka, za oceno uspešnosti programov pa je pomembno, da je višja, kot je bila pred vključitvijo.

Rode (2001: 58) je kvaliteto življenja ocenjeval s pomočjo vprašalnika, ki upošteva subjektivne ocene in dejansko stanje na naslednjih področjih: splošno počutje, delo in izobraževanje, prosti čas/participacija, vera, finančni položaj, stanovanjske razmere, zakonitost in varnost, družinski odnosi, družabni stiki, zdravje in pojmovanje sebe.

Načeloma naj bi programi socialnega varstva vsaj na nekaterih področjih omogočali dvig kvalitete uporabnikovega življenja. Za določanje vpliva programov na kvaliteto življenja bi bilo treba ugotoviti, koliko se je spremenila ocena v času med vključitvijo uporabnika v program in evalvacijo. Pri tem je treba upoštevati, da pri programih, ki se manj vpletajo v življenje uporabnika, ne moremo pričakovati jasnega vpliva na kvaliteto njegovega življenja.

PERSPEKTIVA MOČI

Perspektiva moči je razmeroma nov in še ne uveljavljen koncept, o katerem lahko trdimo, da omogoča konstrukcijo rešitev v primerih, ko klasične metode dela odpovedo, v normalnih pogojih pa lajša delo izvajalcev in prispeva k boljšemu počutju uporabnikov.

Kot trdi Saleebey (1997), je dobila ideja o ustvarjanju uporabnikove moči v nauku profesionalnega socialnega dela že kar status fraze. Vsi prepoznavajo pomen tega principa. Vendar pomeni perspektiva moči dramatičen odklon od tradicionalne prakse socialnega dela. Praksa na osnovi perspektive moči pomeni, da bo vse, kar boš kot socialni delavec naredil v postopku pomoči, temeljilo na odkrivanju, raziskovanju in poudarjanju uporabnikovih moči in virov, ki mu bodo omogočili dosegati cilje in uresničevati sanje. Gre za praktični pristop, ki se pretežno nanaša na inovativnost, kreativnost, pogum in zdravo pamet uporabnika in socialnega delavca.

Krepitev moči je načrten odgovor na tri vprašanja uporabnikovega življenja: kaj bom delal, kje bom živel in kdo me bo pri tem podpiral.

Nujno je, da izvajalec programa verjame v sposobnosti uporabnika. Če problema ne moremo odpraviti, je treba graditi okrog njega. Naučiti se moramo, kako z njim živeti. Saleebey (*ibid.*) pravi, da strokovnjaki navadno uporabljajo konveksno lečo, ki poveča, približa in hkrati izolira problem. Namesto tega predlaga, naj strokovnjaki uporabijo konkavno lečo, ki bo prikazala problem v kontekstu. Tak pogled bo poleg problema predstavil tudi sposobnosti uporabnika in njegovega okolja, njegovo (pol)preteklost in vse dejavnike, ki uporabniku pomagajo preživeti kljub problemu.

Perspektiva moči zahteva individualno obravnavo in individualnost rešitev problemov in tisk. Omogočiti hoče, da si uporabnik sam izbere svojo življenjsko pot, ne da mu jo predpiše terapevt. Ugotoviti je treba, kakšne želje, potrebe in predispozicije ima uporabnik. Na tem lahko gradimo rešitve, ki gredo tudi mimo problema – ni nujno, da se problem razreši, lahko ga naredimo sprejemljivejšega. Treba je vprašati izvajalce programa, ali menijo, da uporabljajo individualni pristop. Smiselno bi bilo tudi ugotoviti, ali poskušajo preokvirirati fokus pozornosti s problema na možne rešitve. Preokvirjanje je postopek, ki se ga strokovni delavci zavedajo in ga uporabljajo in bi bil dober indikator za možen obstoj perspektive moči v delu

organizacij (cf. Šugman Bohinc 2000: 102).

Perspektiva moči je povezana s konceptom krepitve moči, vendar ju ne gre zamenjevati. Marsikdaj pride v Sloveniji do mešanja teh konceptov, ker ne razlikujemo med pojmom *strength* in *power*. V slovenskem jeziku oba prevajamo z besedo »moč«, vendar gre za različna pojma. Pri *strength perspective* gre za pojem krepkost, odpornost, ki ga seveda v slovenščini prevajamo tudi kot »moč«, vendar gre za notranjo moč, za sposobnost in ne za moč nad drugimi. Moč nad drugimi, vpliv na njih, moč uveljavljanja, v skrajnem primeru tudi vsiljevanja svoje volje označuje angleški pojem *power*. Za to gre pri besedi *empowerment*: za večanje možnosti, da uveljavimo svojo voljo, za krepitev moči, za »opolnomočenje«.

Perspektiva moči je način, kako omogočiti ali olajšati, predvsem pa osmisliti opolnomočenje uporabnikov. Je pa opolnomočenje uporabnikov mogoče uveljavljati tudi brez perspektive moči, s formalnim zagotavljanjem njihovih pravic. Uporabniškimi gibanjem ni treba govoriti o perspektivi moči, saj brez sposobnosti in moči (*strength*) njihovih članov ne bi bilo niti moči (*power*) gibanja. Perspektiva moči (*strength*) mora biti perspektiva strokovnjakov, ki z uporabniki delajo. Uporabniki imajo poleg problemov tudi svoje vire in sposobnosti, ki jim omogočajo, da živijo kljub svojim problemom in z njimi, seveda ne dobro, ampak kakor lahko. Mnogi primeri, ki jih navajajo Saleebey in drugi avtorji, kažejo, kako te vire in sposobnosti mobilizirati in s tem zmanjšati ali celo odpraviti problem.

Krepitev moči zajema eno ali več naslednjih dimenzij: aktiviranje obstoječih virov moči, ustvarjanje novih, preučevanje njihove dostopnosti in njihovo redistribuiranje.

Principi izvedbe krepitve moči so: izhajati iz pravic namesto potreb, zagotoviti individualiziran pristop, zagotoviti možnost izbire, zagotoviti načelo transparentnosti, uveljaviti načelo sinergije, uveljaviti nadzor nad storitvami in zagotoviti participacijo.

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

Če za trenutek privzamemo medicinski besednjak, je treba zdraviti človeka in ne bolezní. Problem je treba potisniti iz centra pozornosti in mu nameniti mesto, ki mu gre – mesto epizode, ki jo lahko olajšamo, zmanjšamo, mogoče celo preprečimo –, namesto tega pa se osredotočimo na vzpostavljanje življenja, ki ga uporabnik hoče. Pri tem je individualizacija dela z uporabnikom pomembna, ni pa zadostna; dokler sta namreč strokovnjak in uporabnik osredotočena predvsem na problem in ne na življenje (preživetje) uporabnika ter sposobnosti in vire, ki mu omogočajo živeti s problemom in skozi njega, tudi individualizacija ne pomaga zmeraj. Tehnično to pomeni, da strokovnjak in uporabnik sodelujeta pri iskanju virov in sposobnosti za življenje skupaj s problemom, mimo in skozi njega.

Končni cilj, ki ga ima perspektiva moči, bi bil uporabnik, zmožen samostojnega kompetentnega odločanja.

Perspektiva moči zahteva obojestransko komunikacijo, na podlagi katere pride do celostnega zdravljenja, ki je prav tako dvostranski proces. Ob tem pride do krepitev moči (*empowerment*), ki jo perspektiva moči obravnava kot del posameznika na samem sebi in kot iskanje njegovih lastnih sposobnosti in virov. Ta proces strokovnjak podpira, spodbuja in po potrebi usmerja.

NORMALIZACIJA

Namen normalizacije je destigmatizacija uporabnika, ki mu doda moč, da lahko počne stvari, ki jih počnejo ostali. Uporabnika je treba jemati kot povprečnega navadnega človeka.

Normalizacija je proces, ki ga sproži terapevt »od zunaj«.

Pojem normalizacije se je v sedanjem pomenu pojavil že konec šestdesetih let prejšnjega stoletja v skandinavskih deželah na področju dela z duševno prizadetimi. Izhaja iz pojmovanja, da odklonkost posameznikov ni zgolj njihova lastnost, ampak je družbeni pojav, ki ga je mogoče zmanjševati z družbenimi ukrepi (Rode 2001: 37). Po Wolfensbergerju (1983) je normalizacija zmanjševanje odklonkosti posameznikov in posledic, ki jih prinaša. Postopke normalizacije za doseganje cilja družbeno cenjenih življenjskih pogojev in vlog delimo na dve področji: izboljšanje socialne podobe ali vrednosti, ki jo imajo ljudje v očeh drugih, in večanje njihove pristojnosti. V nadalj-

njem razvoju so teoretiki normalizacije poudarili potrebo po zmanjševanju odklonkosti posameznikov z večanjem tolerantnosti in relativiziranjem družbenih norm (Rode 2001: 39). Po Flakerju (Flaker v Rode 2001: 39–40) mora biti normalizacija sredstvo za dva procesa, ki bogatita družbo: (1) da družba naveže stike in dialog z deviantno izkušnjo in stvarnostjo in da vpelje te vsebine kot eno izmed legitimnih možnosti artikulacije posameznih tem, in (2) kritično raziskovanje normalnosti oz. tega, kar je do zdaj konstituiralo normalnost.

Rode (2001: 6) navaja, da teorija normalizacije postavlja v ospredje uporabnika storitev socialnega varstva; po tej teoriji je vse, kar pomaga uporabniku, da živi normalno življenje, dobro.

Po Brandonu (v Rode 2001: 40) so načela normalizacije dobri medsebojni odnosi, možnost prave izbire, razvijanje sodelovanja oz. pravic, individualiziran osebni razvoj, integracija v družbeno okolje.

FUNKCIONALNA SPOSOBNOST

Funkcionalna sposobnost ima na eni strani omejevalno funkcijo, na drugi pa ta koncept dojemamo kot del usposabljanja in krepitev moči, saj je mogoče uporabnika marsikaj naučiti. Naloga terapevta je, da uporabnika nauči, kako lahko živi popolnoma normalno življenje državljana kljub svojim težavam – treba ga je naučiti, kdaj prihaja kriza in kako se takrat obnašati oz. kam se obrniti za pomoč.

Pri funkcionalni sposobnosti opozarjamo na to, da je uspešnost in učinkovitost programov precej odvisna od tega, kakšni uporabniki se vključujejo v program – kako funkcionirajo, kakšne so njihove značilnosti. Veliko kriterijev je odvisnih od tipa uporabnikov in praga, ki ga program postavi. Zato je treba spremenljivke funkcionalne sposobnosti kontrolirati in zbrati nabor tistih spremenljivk pri uporabnikih, ki bi lahko v posameznem tipu programa vplivale na uspešnost in učinkovitost.

TERAPEVTSKI UČINKI

Terapevtski učinki so spremembe, ki so nastale zaradi programa. Pri visokopražnih programih za zasvojenost so to abstinenca od drog in alkohola,

manjša frekvenca uporabe substanc, lahko tudi boljše zaposlitvene možnosti, sociopsihološke značilnosti (Merino 1999: 26). Pri nizkopražnih programih so to zmanjšanje škode (zdravstvene, socialne). Za različne programe na področju odvisnosti so to lahko boljše fizično stanje, duševno delovanje, odnosi, socialni pogoji, manj zakonskih prekrškov, (ne)uporaba drog (Nizzoli 1999: 64) ipd.

Terapevtske učinke morata določiti stroka in oblikovalec programa, naloga evalvatorja pa je, da preveri, ali so učinki doseženi ali ne.

Naj opozorimo, da sta koncepta terapevtskih učinkov in perspektive moči največkrat komplementarna, saj koncept enotne terapije temelji na perspektivi deficita, ki je diametralno nasprotna perspektivi moči.

SKLEPNI OPOMBI

Predlagana tipologija programov in kriteriji evalviranja so osnova za pripravo načrta evalvacije. Ta naj bi temeljila na modelu evalviranja, ki ga je raziskovalna skupina ravno tako oblikovala v prvem letu (Rode, Rihter, Zorn, Kobal 2003).

Tipologijo in splošne kriterije evalvacije je potrdil naročnik projekta, ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Raziskovalna skupina pa namerava v nadaljevanju te splošne kriterije preveriti še z izvajalci in uporabniki programov ter jih dopolniti s specifičnimi kriteriji.

LITERATURA

- P. P. MERINO (1999), Treatment - Evaluation Literature. V: E.M.C.D.D.A, *Evaluating the Treatment of Drug Abuse in the European Union*. Luxembourg: European Centre for Drugs and Drug Addiction (25-28).
- B. MESEC ET AL. (1998), *Evalvacija preventivnih programov centrov za socialno delo 1995-1998*. Ljubljana: VŠSD.
- U. NIZZOLI (1999), Treatment Information Systems: The Emilia-Romagna Experience. V: E.M.C.D.D.A, *Evaluating the Treatment of Drug Abuse in the European Union*. Luxembourg: European Centre for Drugs and Drug Addiction (63-66).
- NPSV (2000), Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005. *Uradni list Republike Slovenije*, 10, 31: 3777-3787.
- M. Q. PATTON (1997), *Utilisation-focused evaluation*. London: Sage Publications.
- N. RODE (2001), *Možnost evalvacije nevladnih neprofitnih organizacij na področju socialnega varstva*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).
- N. RODE, L. RIHTER, J. ZORN, B. KOBAL (2003): *Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva: poročilo za leto 2003*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- D. SALEEBEY (ur.) (1997), *The strengths perspective in social work practice*. New York: Longman.
- L. ŠUGMAN BOHINC (2000), Kibernetika spremembe in stabilnosti. *Socialno delo*, 39, 2: 93-108.
- W. WOLFENBERGER (1983), *PASSING Normalisation Criteria and Ratings Manual*. Downsview: National Institute on Mental Retardation.

Dragana Glišovič Meglič

MODELI SUPERVIZIJE

VODENJE IN DINAMIKA SUPERVIZIJSKIH SKUPIN NA SLOVENSКИH CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

UVOD

Metoda supervizije se je pri nas začela uporabljati v drugi polovici 70. let. Takrat se je vzpostavila na področju socialnega dela z družino, kjer obstaja še danes kot mreža, v katero je zajeta večina delavk in delavcev centrov za socialno delo, ki delajo na tem področju.

Strokovni izraz »supervizija« se uporablja za opis posebne metode dela, katere cilj je razbremenitev strokovnjakov, tako da lahko konstruktivno preživijo stresne situacije in ohranijo zmožnosti za učenje. Sodobne definicije supervizije v socialnem delu poudarjajo različne cilje, kot so vodenje, usmerjanje, opora in pomoč pri razvijanju profesionalnih prijemov, izobraževanje oz. učenje s pomočjo izkušnje, pa tudi nadzor (Milošević 1999: 3). Pomemben korak pri vključevanju supervizije v sistem socialnega varstva je napravil zakon o socialnem varstvu (Ur. list RS, št. 54/1992). Po njegovem sprejemu se je supervizija najprej uveljavila kot spremljevalka projektov in inovativnih programov na področju socialnega varstva. Tako kot vse metode se je tudi supervizija razvijala in prilagajala posameznim modelom socialnega dela, ki so jih trenutno uporabljali. Njeni cilji so se oblikovali hkrati s procesom profesionalizacije socialnega dela. Čimbolj je bilo socialno delo avtonomno, tem večji pomen je dobila potreba in pravica socialnih delavcev po superviziji. Supervizija je spodbuda za učenje o ravnanju v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju sebe, kar je nujni sestavni del kvalitetnega strokovnega dela, in opora pri prenašanju obremenitev ob odgovornem strokovnem delu, sprejemanju odločitev, postavljanju meja oz. profesionalne distance, preprečevanju otopelosti in izgorevanja. Je tudi usmerjanje pri profesionalnem ravnanju (včasih tudi nadzor), pri čemer strokov-

njaka usmerjajo strokovnjaki z več znanja in izkušnjami, ki imajo tudi pedagoške sposobnosti in so praviloma iz iste stroke (Milošević 1994: 475–476).

»Metasupervizija« je supervizija, ki je namenjena supervizorjem. V tem procesu supervizorji dobijo podporo in pomoč za vodenje supervizijskih sestankov. To jim omogoča uspešnejše in učinkovitejše delo s supervizanti. Različni avtorji, tako domači kot tuji, supervizijo različno razumejo, vrednotijo in tudi različno opredeljujejo. Poglejmo si nekatere med njimi. Alenka Kobolt (1994: 489) razume proces supervizije kot proces refleksije o lastnem poklicnem delu, ki se odvija v simetrični komunikaciji bodisi med supervizorjem in supervizantom v individualnem supervizijskem procesu bodisi v skupini strokovnih delavcev. Pogoj pa je, da že opravljajo praktično delo in želijo razmišljati o tem, kako in zakaj delajo, kar delajo. Pripravljeni so se učiti novih odgovorov na stara vprašanja. Žorga (1994: 158) opredeli supervizijo »kot proces, v katerem si strokovni delavec pridobiva boljši vpogled, podporo in strokovno vodenje za svoje delo.« Gre za metodo, ki je namenjena strokovnjakom in jim je v neposredno pomoč, posredno pa je seveda tudi v pomoč strankam, saj jim zagotavlja kvalitetne profesionalne usluge.

TEORETSKA IZHODIŠČA SUPERVIZIJE

V Sloveniji obstaja veliko modelov supervizije za različna strokovna področja dela. Med seboj se razlikujejo glede na teoretska izhodišča (psihoanalitično usmerjena, skupinskodinamična, usmerjena k uporabniku, modeli, ki izhajajo iz različnih terapevtskih pristopov), na vključenost supervizantov (vključenost celotne organizacije, vključe-

nost timov, vključenost glede na delovna področja) in na poudarjene elemente (poudarek na poklicni identiteti, izkustvenem učenju, nadzoru, izobraževanju, osebni rasti). Glede na število udeležencev poznamo individualno, skupinsko (z ljudmi, ki niso tesno povezani, na primer iz različnih ustanov) in timsko supervizijo (z ljudmi, ki delujejo v istem timu).

Supervizija kot metoda dela je namenjena strokovnjakom in jim je v neposredno pomoč, posredno pa je v pomoč tudi strankam. Strokovnjaku naj bi pomagala ohraniti in razvijati profesionalnost in osebnostne potencialne. Zato je treba v supervizijskem procesu zagotoviti določene pogoje: povezanost med delom in učenjem, usposobljen supervizor, motivirani supervizanti, varna klima, primeren prostor, vnaprej določen čas, dogovorjen institucionalni okvir in potrebna finančna sredstva.

Cilj supervizije je omogočiti strokovnjaku učenje, mu pomagati, da pride do svojih lastnih rešitev v zvezi s problemi, ki se mu porajajo pri delu, in mu omogočiti najučinkovitejše soočenje s stresnimi situacijami. Supervizija mu pomaga tudi pri integraciji praktičnih izkušenj in pri iskanju lastne poklicne identitete (Žorga, Tancig 1994: 159). Usmerjena je v proces poglobljanja in širitve znanj za kvalitetnejše strokovno delo in v povezovanje strokovnjakov pri opravljanju storitev, ki vključujejo intenziven in neposreden odnos med strokovnim delavcem in tistim, ki pomoč potrebuje. Kadušin (po Žorga, Tancig 1996: 99) ima supervizijo za dobro, če združuje tri funkcije, in sicer učno, ki je usmerjena v razvoj poklicnih spretnosti in znanj, podporno, ki je osredotočena na pomoč pri soočanju in premagovanju stresa, in usmerjevalno, za katero je značilno zagotavljanje kontrole kvalitete in standardov pri delu z ljudmi.

Vsebina supervizije je odvisna od tega, kakšen je namen njenih udeležencev, torej od cilja, ki si ga sodelujoči zastavijo na začetku procesa. Lahko je usmerjena na supervizanta, na konkretni problem ali na metodo dela, ki jo supervizant uporablja. Pomembno je, da se udeleženci procesa soočijo s temi vidiki: sposobnost videnja vsebine, ciljev in rezultatov dela, metodološka sposobnost in osebno emocionalno doživljanje delovnih situacij (Milošević 1994:480).

V procesu rabijo izkušnje strokovnega delavca kot učni material. Naloga supervizorja je omogočiti supervizantu, da se ob predstavljenih izkušnjah uči o sebi in o svojem poklicnem ravnanju.

Supervizant se ob refleksiji konkretnega dogodka iz lastne prakse sooča s svojimi obrambami, čustvenimi vsebinami in vrednotami in stališči, ki usmerjajo njegovo ravnanje. V procesu torej ugotavlja, kakšen pomen ima določen dogodek zanj osebno in kako vpliva na njegovo poklicno sfero. Rezultat supervizijskega procesa je navadno prav večja strokovna kompetenca supervizanta. Na ta način prihaja do novih spoznanj in teoretskih znanj, ki jih udeleženi tudi integrira.

Navadno so supervizijska srečanja strukturirana, tako da se nanje pripravijo vsi udeleženci. Pripravijo in podajo kratke in jedrnatne opise konkretnih profesionalnih situacij, ki jih nato obravnavajo. Srečanje navadno sestavlja šest elementov: kratka osvetlitev trenutne situacije in svojega počutja, razprava o poročilih s prejšnjega srečanja, dogovor o vsebini srečanja, predstavitev in obravnavo konkretnega supervizijskega vprašanja, refleksija in dogovor o naslednjem srečanju (Milošević 1994: 484-486).

Gre za sistematičen in kontinuiran proces, ki traja določeno časovno obdobje. Sistematičnost procesa zagotavljajo vnaprej opredeljene delovne faze: predhodna, uvodna ali začetna, srednja ali delovna, vmesna evalvacija, sklepna faza, sklepna evalvacija in slovo. Ves supervizijski proces mora biti ustrezno dokumentiran, sicer se iz njega ne bi bilo mogoče učiti. Dokumentacija je lahko bodisi v klasični pisni obliki (zapiski, poročila, dnevniki) ali pa je podprta s tehničnimi pripomočki, kot so video ali tonski zapis. V procesu neredko srečamo ovire v učenju, najpogosteje s paradoksnim načinom mišljenja, sindromom pomaganja, transfornimi in kontratransfornimi vsebinami, paralelizmom in ovirami v komunikaciji.

Osrednjega pomena je kakovost odnosa med supervizorjem in strokovnim delavcem. Temelj učinkovitega supervizijskega odnosa sta medsebojno zaupanje in spoštovanje posameznikovega značaja in izkušenj. Učenje v superviziji je celosten proces, ki vključuje integrirano delovanje vsega organizma: mišljenje, čustvovanje, zaznavanje in vedenje. Zato je osebni odnos med supervizorjem in supervizantom nujen. Supervizor torej deluje prek odnosa, supervizant pa se v tem odnosu uči. Od kakovosti odnosa je v veliki meri odvisno, koliko in kaj se bo supervizant naučil. Pri tem je pomembno, da supervizor pozna različne načine učenja in vodenja ter da dopušča, da supervizant išče lastne poti. Supervizor in supervizant vnašata v odnos vsak svoja pričakovanja o tem, kako bo

potekal supervizijski proces. Nanje vplivajo prejšnje izkušnje s supervizijo, kulturno in zgodovinsko ozadje, iz katerega izhajata, poznavanje literature o superviziji, navsezadnje pa tudi informacije in stališča, ki jih imata drug o drugem. Za to, kakšen odnos vzpostavi, sta odgovorna oba. Pri tem je pomembno, da je odnos dovolj prožen, da se lahko sproti prilagodi supervizantom posebnim profesionalnim in učnim potrebam.

Vloga supervizorja je odvisna od tega, za kakšen model supervizije gre, spreminja pa se glede na potrebe supervizantov, ki so odvisne od tega, do kod je prišel v karieri. Vloga supervizorja je odvisna od tega, kako opredelimo cilje in funkcije supervizije, velja pa tudi narobe, da je potek supervizije odvisen od supervizorja, ki vodi ta proces. Če supervizor izhaja iz terapevtskih vrst, bo v supervizijskem procesu več terapevtskih elementov, drugi bodo vnašali več didaktično-konceptualnih vidikov, če so se že prej ukvarjali z razvijanjem določenega koncepta ali metode in šo uspešni praktiki na supervizantovem področju. Pettes (Pettes 1979, po Milošević Arnold 1999: 31) navaja lastnosti idealnega supervizorja: znanje in izkušnje v vodenju, izkušnje v usmerjanju učenje, sposobnost usposabljanja za praktično delo, sposobnost dajanja potrebne podpore, komunikacijske izkušnje in sposobnost istočasne uporabe vsega znanja in izkušenj stroke socialnega dela. Vloga supervizanta v supervizijskem procesu se opira zlasti na odgovornosti. Odgovoren je za vsebino supervizije oziroma za svoja konkretna vprašanja iz prakse, za rezultate svojega učenja v procesu, hkrati pa se od njega pričakuje, da bo upošteval na začetku sprejet supervizijski dogovor (Milošević Arnold 1999: 30–33).

Vodenje je lahko sporno vprašanje za mnoge skupine in je pogosto v središču problemov. Vodenje v skupini se lahko spreminja, glede na to, ali je skupina v ustvarjalnem ali destruktivnem procesu ali vmes. Dejansko vodstvo v skupini lahko sovпада s formalnim vodstvom ali pa tudi ne. Ni mogoče predpisati, katere sposobnosti in znanja mora imeti vodja, vendar pa naj bi uporabljal tri vrste znanj: tehnična znanja (znanja iz stroke), znanja o človeku in medčloveških odnosih in konceptualna znanja (Randall, Southgate, po Ammon 1990: 75).

Učinkovitost supervizijskega procesa je odvisna od ustrezne komunikacijske klime. V supervizijski skupini se supervizantovo mišljenje, čustva, stališča, motivi srečujejo in soočajo z mišljenjem,

čustvi in stališči drugih supervizorjev in supervizantov (mišljena sta seveda oba spola; zaradi preglednosti besedila navajamo samo enega). S komunikacijo se uresničujejo tudi cilji medsebojnega odnosa. Supervizijski proces v skupini lahko razumemo kot transakcijo v komunikaciji, kamor vstopajo supervizanti in supervizor, ki prinašajo znanje, značilne zaznave, stališča, pričakovanja, spretnosti in izkušnje. To poteka po treh kanalih, in sicer z besedo, tonaliteto in govornico telesa. Cilji dobre komunikacije v skupini so biti slišan, viden, razumljen in sprejet. Uspešna komunikacija v superviziji temelji na odkritosti, spoštovanju in sprejemanju.

PROBLEM RAZISKAVE

Raziskali smo uporabo supervizije na petih slovenskih centrih za socialno delo¹, in sicer, pod kakšnimi pogoji se odvija, na kakšen način poteka, katero vrsto supervizije uporabljajo, kakšna je njena vsebina, kako poteka supervizijski proces, kakšne so vloge v njem, kateri pripomočki se najpogosteje uporabljajo, kakšno vzdušje prevladuje na srečanjih, kakšno je zadovoljstvo članov skupine s srečanji in kako oz. ali sploh slog vodje supervizijske skupine vpliva na njeno skupinsko dinamiko in na zadovoljstvo supervizantov. Namen raziskave je bil ugotoviti (1) značilnosti supervizije v centrih za socialno delo, (2) raziskati odnos med slogom vodenja supervizijske skupine, prevladujočim vzdušjem na supervizijskih srečanjih in zadovoljstvom supervizijske skupine ter njenimi učinki na osebno in strokovno življenje supervizantov, (3) kakšne vrste oziroma tipi supervizije se pojavljajo na slovenskih centrih za socialno delo. Supervizijski proces bomo osvetlili z več zornih kotov in na tej podlagi poskusili konceptualizirati različne tipe supervizije. Podatki so pridobljeni na dva načina. Prvi je intervju s petnajstimi strokovnimi delavci (iz vsakega centra, ki je bil zajet v raziskavo, po trije strokovni delavci) na podlagi vnaprej pripravljene standardiziranega vprašalnika. Nadaljnji podatki so pridobljeni z vprašalnikom, ki je vseboval reflektirane odgovore intervjujev in je zajel supervizante iz vseh centrov. Standardizirani vprašalnik je temeljil na nizozemskem modelu supervizije. Po njegovi definiciji je supervizija kontinuiran učni proces, ki se izvaja po določeni strukturi, načrtu in dogovoru. V tem procesu supervizant skozi nenehno refleksijo ozavešča

svoja doživljanja, ravnanja in poglede na svoje strokovno delo in kompetence. Supervizija tako po svoji vsebini omogoča učenje za profesionalno vlogo in je usmerjen cirkularni učni proces, v katerem supervizant razvija svojo profesionalno identiteto, ko uporablja in reflektira svoje izkušnje, da bi izboljšal svoj osebni odnos.

Raziskava je bila razdeljena na kvalitativni (komparativni) in kvantitativni del. Zbiranje podatkov je potekalo pet mesecev. Kvalitativni del vsebuje besedne opise in pripovedi strokovnih delavcev. Pri vsakem vprašanju smo primerjali odgovore in pripovedi strokovnih delavcev s petih različnih centrov za socialno delo. Vprašalnik, na podlagi katerega je bil opravljen intervju, je zajel po tri strokovne delavce z vsakega centra. Podatki so bili obdelani ročno. Kvantitativni del podatkov je bil zbran s pomočjo vprašalnika, sestavljenega na podlagi teh intervjujev, njegov cilj pa je bil preveriti z intervjujem dobljene rezultate. Zajel je člane supervizijske skupine petih centrov za socialno delo. Rezultati tega dela so obdelani s pomočjo računalniškega programa Excel.

Vsi podatki so dobljeni z vnaprej sestavljenim standardiziranim vprašalnikom. Na podlagi izpolnjenih vprašalnikov so bili izvedeni intervjuje. Pred izvedbo raziskave je bil vprašalnik preizkušen na dveh strokovnih delavkah. Poskusni intervjuji niso vključeni v poročilo. Z njimi je bila zgolj ugotovljena primernost vprašalnika za nadaljnje raziskovanje. Vprašalnik obsega 22 vprašanj različnega tipa (odprtega, zaprtega in razvrščanje po pomembnosti), ki se nanašajo na organizacijo, potek in značilnosti supervizijskega procesa na centru za socialno delo. Kvantitativni vprašalnik poleg opisnih podatkov (spol, delovne izkušnje, izobrazba, pogostost supervizijskih srečanj, dolžina srečanj in število članov) vsebuje tri sklope trditev. Prvi se nanaša na način vodenja supervizijske skupine; predpostavljali smo, da imata prednost pedagoško-edukativni (direktivni) in skupinskodinamični (nedirektivni) slog. Drugi opisuje vzdušje na supervizijskih srečanjih. Tretji sklop pa se nanaša na zadovoljstvo članov supervizijskih skupin s supervizijskimi srečanji. Vsak sklop vsebuje 10 trditev. Iz teh podatkov so bili izračunani aritmetična sredina, standardna deviacija in Pearsonov koeficient.

KAJ JE POKAZALA RAZISKAVA

Glede razumevanja in pomena besede supervizija je raziskava pokazala, da strokovne delavke poznajo supervizijo kot strokovno metodo dela in si proces supervizije razlagajo predvsem kot proces pomoči in podpore strokovnjaku. Temeljni pogoj, ki mora biti izpolnjen za izvedbo pravilne in uspešne supervizije, je povezava med delom in učenjem, usposobljen supervizor in motiviran supervizant. Ti temeljni pogoji za izvedbo supervizije so večinoma zadovoljeni, veliko intervjuvanih strokovnih delavcev je pohvalilo usposobljenost svojega supervizorja. Strokovni delavci, ki so bili zajeti v raziskavo, so vključeni v različne oblike supervizije – timsko supervizijo, intervizijo, individualno in skupinsko supervizijo. Strokovni delavci imajo različne izkušnje s supervizijo. Nekateri se udeležujejo (ali so se udeleževali) supervizije izven svojega CSD in imajo bogate izkušnje s tovrstno obliko dela. Na vseh v raziskavo zajetih centrih je najbolje poskrbljeno za primeren prostor, najslabše pa za nemoten potek srečanj. Največkrat ima na supervizijskih srečanjih prednost predstavitev in obravnava konkretnega supervizijskega vprašanja kot najpomembnejši element srečanja. Temu sledijo dogovori o vsebini srečanja, refleksija prejšnjega srečanja in kratka osvetlitev trenutne situacije. Supervizijska srečanja trajajo različno dolgo, sorazmerno s pogostostjo srečanja; če srečanja potekajo enkrat na dva meseca ali več, navadno trajajo tri ure in več, če pa potekajo vsak mesec, trajajo uro do dve. Faze supervizijskega procesa strokovni delavci prepoznavajo le delno ali pa jih sploh ne prepoznavajo. Cilja supervizijske skupine, ki jima dajejo prednost, sta učenje skoz izkušnjo in refleksijo in podpora. Osebni cilji se večinoma skladajo s cilji skupine, razlikujejo pa se od posameznika do posameznika. Le na enem centru za socialno delo so lahko poimenovali metodo dela, po kateri delajo (»metoda incidenta«), na drugih štirih centrih pa metode niso znali poimenovati (značilno je, da tam delujejo terapevtsko usmerjeni supervizorji). Po mnenju supervizantov je za vlogo supervizorja najpomembnejše, da ima ustrezno izobrazbo in dovolj izkušenj ter da jim daje potrebno podporo. Supervizorja najpogosteje doživljajo kot konzultanta in svetovalca. Za vlogo supervizanta pa je po njihovem mnenju najpomembnejše, da supervizorju popolnoma zaupa, da preverja svoje poglede ob pogledih supervizorja in ostalih članov

skupine ter da je s pomočjo supervizorja usmerjen v iskanje novih rešitev. Supervizijske veščine, ki se jim zdijo v procesu supervizije najpomembnejše, so podpora in sprejemanje, opazovanje in poslušanje. Največ se supervizanti naučijo pri konkretnem reševanju problemov, sodelovanju, planiranju in prevzemanju odgovornosti ter pri razvijanju spoštovanja in empatije do drugih članov skupine. Svoje delo evalvirajo ustno s povratno informacijo. Vsi vprašani se strinjajo, da je etičnost v superviziji nujna, vendar ni potreben poseben kodeks etike, zadostujejo etična načela socialnega dela. Obstajata dva modela vodenja supervizijske skupine; eden se bolj nagiba k uporabi skupinsko-dinamičnih prvin, drugi pa se bolj nagiba k uporabi pedagoško-edukativnih elementov. S pomočjo ocenjevalne lestvice različnih značilnosti je slog vodenja supervizijskih skupin razdeljen na dva temeljna sloga, nedirektivni skupinsko-dinamični in direktivni edukativno-pedagoški. Primeri trditev, ki označujejo uporabo direktivnega sloga vodenja, so tile: vodja jasno določi faze dela v skupini, zahteva dosledno spoštovanje in izvajanje dogovorov in delovno disciplino, zastavlja vprašanja, o katerih potem razpravljajo. Nedirektivni slog vodenja pa se kaže v takih trditvah: vodja dopušča, da se dogajanje v skupini razvija samo od sebe, verbalizira nejasno izražena čustva, pozoren je na čustveno dogajanje v skupini. Tisti strokovni delavci, ki ocenjujejo slog vodenja supervizijske skupine kot skupinsko-dinamičen, so z vzdušjem, ki prevladuje na samem supervizijskem srečanju, manj zadovoljni oziroma z njim niso zadovoljni. Tisti strokovni delavci, ki ocenjujejo slog vodenja supervizijske skupine kot edukativno-pedagoški, pa so z vzdušjem, ki prevladuje na samem supervizijskem srečanju, zadovoljni. Strokovni delavci, ki so s prevladujočim vzdušjem v supervizijski skupini zadovoljni, so zadovoljni tudi s supervizijsko skupino in njenimi učinki in narobe. Korelacije med sklopi vodenja, vzdušja in zadovoljstva so nizke. Kljub temu lahko rečemo, da sta se v določeni meri vzdušje, ki prevladuje na supervizijskem srečanju, in zadovoljstvo članov skupine s supervizijskimi srečanji pokazala odvisna od načina vodenja supervizijske skupine. Tisti, ki so bili z načinom vodenja supervizijske skupine zadovoljni, so tudi vzdušje na supervizijskih srečanjih označili kot pozitivno in so bili zadovoljni z učinki supervizijske skupine. Tisti, ki z vodenjem supervizijske skupine niso bili zadovoljni, niso doživljali vzdušja na super-

vizijskih srečanjih kot pozitivnega, niti niso zaznali pomembnih učinkov procesa supervizije v svojem osebnem in strokovnem življenju. Strokovni delavci so o slogu vodenja, s katerim so bili bolj zadovoljni, menili, da vsebuje prvine edukativno-pedagoškega sloga. Rezultat, ki kaže, da med slogom vodenja, prevladujočim vzdušjem supervizijskih srečanj in zadovoljstvom s srečanji ni jasne korelacije, lahko pojasnimo s tem, da se strokovni delavci zavedajo, da je supervizija nepogrešljiva metoda dela v socialnem varstvu, zato so do neke mere zadovoljni z vsem, kar jim je ponujeno na tem področju, in razlik v slogu vodenja ne dojemajo kot nekaj pomembnega, kar bi vplivalo na oceno vzdušja in zadovoljstva s supervizijo.

POSKUS KONCEPTUALIZACIJE RAZLIČNIH TIPOV SUPERVIZIJ

Na podlagi rezultatov raziskovalne naloge lahko sklenemo, da na vsakem posameznem centru za socialno delo, ki je bil zajet v raziskavo, prevladuje svojstven tip supervizije. Površen pregled pokaže, da ne obstajajo večje razlike oz. razhajanja med centri glede supervizije kot take; če pa se poglobimo v nekatera vprašanja in odgovore, lahko vsakemu centru za socialno delo pripišemo svoj tip supervizije glede na to, kako izpolnjuje temeljne pogoje, glede na odnos med supervizorjem in supervizantom, glede na izpolnjenost skupnih in osebnih ciljev in glede na slog vodenja, prevladujoče vzdušje in zadovoljstvo s supervizijsko skupino. Opisana tipologija ima naravo poskusne opredelitve, ki bi jo bilo treba preveriti z nadaljnimi raziskavami.

STALNI TIP SUPERVIZIJSKE SKUPINE

Znano je, da je samoiniciativnost temeljna vodilna sila tako skupine kot posameznika in da je brez motivacije vsak trud, vložen v projekt ali nalogo, zaman. Na tem centru so opisali potek supervizijskega procesa prav s temi lastnostmi – nesamoiniciativnostjo, premajhno motiviranostjo in nepripravljenostjo za inovacije. Pri vprašanju o temeljnih pogojih, ki morajo biti izpolnjeni za izvedbo pravilne in uspešne supervizije, je bil najvišje razvrščen odgovor, da je to usposobljen supervizor. Temeljni pogoj, ki je na njihovi lestvici dosegal nižje rezultate, pa je motiviranost supervizanta.

Zdi se, kakor da strokovni delavci ne zmorejo teže svoje odgovornosti, zato jo prelagajo na supervizorja. Supervizor je v njihovih očeh »veliki brat«, varuh, ki bedi nad njimi oziroma njihovim ravnanjem. Drugi temeljni pogoj, ki se je strokovnim delavcem tudi zdel zelo pomemben, je varna klima. Ta je res zelo pomemben pogoj za izvedbo uspešne supervizije, vendar sama zase ne rešuje problema monotonije in ni nadomestilo za pomanjkanje samoiniciativnosti. Potrebo po varnosti lahko razumemo tudi kot potrebo po tem, da vse ostane enako, nespremenjeno, že poznano, tako, kakršno je bilo, da življenje (supervizija) teče po enakih tirih in enakih metodah. Torej brez novitet in inovativnosti, ki bi razburkale mirno morje varnosti. Na vprašanje, kaj je najpomembnejše za vlogo supervizorja, so vprašani z najvišjo oceno ovrednotili njegovo usmerjenost v psihološko dogajanje med udeleženci v supervizijskem procesu in sprejemanje odgovornosti za supervizantove strokovne odločitve. Strokovni delavci doživljajo supervizorja kot vodjo, kar tudi je, vendar odgovornost za supervizijski proces in njegovo vsebino nosijo tudi sami. Pri vprašanju, kakšni so cilji supervizijske skupine, so strokovni delavci na najvišje mesto uvrstili kreativno reševanje poklicnih in včasih osebnih problemov. Pri osebnih ciljih se jim je zdela najpomembnejša skrb zase.

Večinoma so zadovoljni z obliko supervizije, ki jo imajo, s prevladujočim vzdušjem vred, ne pa tudi z učinki supervizijske skupine, naj bi glede na zbrane odgovore pri njih prevladoval edukativno-pedagoški način vodenja, ki naj bi potekal v nekaterih okvirih in imel v veliki meri sistematično strukturo. Kljub temu, da veliko pomembnost pripisujejo vlogi vodje v supervizijskem procesu, dobljeni rezultati kažejo, da slog vodenja supervizijske skupine navkljub vsemu nima odločilnega pomena za vzdušje, ki večinoma prevladuje na supervizijskih srečanjih, ter na zadovoljstvo z učinkom, ki ga ta skupina ima na njihova življenja.

Stalni tip supervizijske skupine se je izoblikoval v urbanem okolju v srednje velikih ustanovah (CSD). Bremenijo ga premalo motivirani posamezniki, ki večinoma ohranjajo stalnice pri svojem delu in slabo sprejemajo inovacije. Pogosto prelagajo odgovornost na supervizorja in občutijo veliko potrebo po varnosti. Zanj je značilen pedagoško-educativni slog vodenja, zadovoljstvo s prevladujočim vzdušjem in nezadovoljstvo s supervizijsko skupino oziroma njenimi učinki.

TEKMOVALNI TIP SUPERVIZIJSKE SKUPINE

Ta center zaposluje zaposluje veliko število strokovnih delavcev, so zelo dovzetni za različne novitete, nove programe, projekte, kadre, posledica pa je prikrito ljubosumje med zaposlenimi, ki se kaže v tekmovalnem odnosu. Vsi se strinjamo, da je tekmovalnost zaželena lastnost, a če je čezmerna, slabo vpliva na odnose in kakovost dela. Ta tekmovalnost se kaže v odgovorih intervjuvancev, kratki pa njihovi odgovori izžarevajo motiviranost in samoiniciativnost, kar so sami intervjuvanci razglasili za enega izmed najpomembnejših temeljnih pogojev, ki zagotavlja uspešnost supervizije. Tekmovalni odnos se izraža tudi v potrebi po varnosti. Sodelavci se med seboj ne počutijo varno, občutek imajo, da prežijo drug na drugega in čakajo, da bo kdo storil napako. Iz tega izhaja, da je tudi uresničevanje nekaterih osebnih ciljev nemogoče, trdita dve respondentki. Uresničevanje osebnih ciljev zahteva določeno stopnjo odprtosti in iskrenosti, kar pa ni vedno mogoče, še zlasti če se človek ne počuti varno in je ozračje prepojeno s tekmovalnostjo. Strokovne delavke so sicer zadovoljne z odnosom med supervizorjem in supervizanti, zavedajo se tudi pomembnosti prevzemanja odgovornosti za supervizijski proces, prav tako pa se jim zdi pomembna tudi usposobljenost, primerna izobrazba in zadostne izkušnje supervizorja, kar so po njihovem mnenju tudi temeljni pogoji za izvedbo uspešne supervizije.

Tudi na tem centru so vprašani strokovnjaki zvečinoma ocenili, da je prevladujoči slog vodenja supervizijske skupine pedagoško-educativni; le za nekatere je skupinskodinamični. Tisti, ki so ocenili, da je prevladujoči slog vodenja supervizijske skupine pedagoško-educativni, so zadovoljni s prevladujočim vzdušjem na supervizijskih srečanjih, čutijo se sprejete, varne, lahko prosto izražajo svoja mnenja in kritične poglede. Strokovnjaki pa, ki so slog vodenja označili kot skupinskodinamični, se v supervizijski skupini ne počutijo sprejete, ne upajo si izraziti mnenja, menijo, da jih člani skupine ocenjujejo, ipd. Ti strokovni delavci s prevladujočim vzdušjem niso zadovoljni, kakor tudi niso zadovoljni z vplivom supervizije na njihovo osebno in strokovno delo oziroma tega vpliva oz. spremembe pri sebi ne zaznajo.

Tekmovalni tip supervizijske skupine se je izoblikoval v izrazito urbanem okolju in veliki ustanovi (CSD), kjer vlada potreba po dokazovanju in

potrditvi pri reševanju kompleksnih problemov. Vzdušje je tekmovalno in prežeto z željo po uspehu. Prav tako se kaže izredno velika potreba po varnosti. Prevladuje pedagoško-edukativni slog vodenja (vsaj njegove prvine) in zadovoljstvo z vzdušjem in s supervizijsko skupino.

RAZVOJNI TIP SUPERVIZIJSKE SKUPINE

Na tem centru še pred kratkim niso imeli supervizije v pravem pomenu besede (zunanji supervizor, določene tehnike, metode, izpolnjenost pogojev, cilji), ampak so na tej ustanovi potekali tedenski kolegiji, redni sestanki vseh zaposlenih strokovnih delavcev. Danes imajo tukaj »pravo« supervizijo, s katero so strokovni delavci, kot kažejo rezultati, pretežno zadovoljni. Skupni cilji, ki se tukajšnjim strokovnjakom zdijo najpomembnejši, so učenje skoz izkušnjo in refleksijo, podpora in oblikovanje nove resničnosti. Delno so ti cilji povezani s tem, da nekateri zaposleni nimajo prav veliko izkušenj s supervizijo, zato se želijo učiti skoz izkušnjo, saj je to najboljša pot do znanja, pri tem pa seveda potrebujejo oporo. Prav tako tudi osebni cilji strokovnih delavcev, ki hrepenijo po pridobivanju novih znanj, izžarevajo vedoželjnost. Najpogosteje so navedeni na prvih mestih lestvice ti osebni cilji: širjenje znanja, izmenjava izkušenj in s tem premik na višjo raven kvalitete dela, podpora v smislu pridobivanja moči in možnost povratne informacije ter s tem preverjanja lastnega dela. Najpomembnejše pri supervizorju so ustrezna izobrazba, izkušnje in dajanje potrebne opore. Za najmanj pomembno pa imajo respondenti sprejemanje odgovornosti za supervizantove odločitve. Čeprav na tem centru nimajo dolgoletnih izkušenj s supervizijo v instituciji, se zavedajo svoje odgovornosti za obstoj in razvoj ugodnega vzdušja na supervizijskih srečanjih. Temeljni pogoj za uspešno supervizijo je po mnenju strokovnjakov povezanost med delom in učenjem, saj v tem vidi bisto procesa supervizije in eno njegovih glavnih poslanstev. Temu sledi usposobljen supervizor in motiviran supervizant, saj menijo, da je brez teh dveh pogojev vsakršna supervizija brez pomena. Supervizanti pričakujejo, da je vodja supervizijske skupine nekdo, ki je bolj izkušen in ima več znanja od njih, saj le takemu zaupajo, da jim bo sposoben dejansko reflektirati odnose in dogajanja. Prav tako menijo, da supervizija, ki ni

pogojena z motivacijo posameznika (tako notranjo kot zunanjo) in je zgolj posledica predpisanih norm, ni učinkovita. Sloga vodenja, ki prevladuje na supervizijskih srečanjih, strokovni delavci tega centra niso mogli povsem določno izbrati. Dobra polovica se je nagibala k temu, da je bolj pedagoško-edukativni, preostali pa so ga označili kot skupinskodinamičnega. Njihov izbor bi lahko interpretirali iz različnih zornih kotov – na primer, ker nekateri med njimi nimajo veliko izkušenj s supervizijo, je mogoče, da niso prepoznali vseh značilnih elementov, ki določajo oba sloga. Mogoče je, da supervizor pri vodenju supervizijske skupine uporablja kombinacijo obeh slogov in se zaradi tega niso mogli odločiti; mogoče pa posamezniki doživljajo isto prvine na različne načine in so rezultati njihovih odgovorov subjektivna stališča. Vsekakor je zanimivo, da so bili tisti, ki so označili slog vodenja skupine kot pedagoško-edukativni, z vzdušjem skupine bolj zadovoljni kot tisti, ki so opredelili slog vodenja skupine kot skupinskodinamičen. Domnevam, da se tudi pri teh strokovnjakih kaže potreba po bolj razvidni strukturi, kar omogoča lažjo orientacijo v supervizijskem procesu. Tisti strokovni delavci, ki so vzdušje na supervizijski skupini označili kot pozitivno, so zadovoljni tudi s samo supervizijsko skupino in menijo, da pozitivno vpliva na njihovo življenje in delo; drugi, ki so vzdušje označili kot negativno, pa niso zadovoljni niti s supervizijsko skupino in menijo, da jim ta oblika dela ne ustreza.

Razvojni tip supervizijske skupine se pojavlja v urbanem okolju, kjer je velikost ustanove (CSD) srednja. Izraženi sta želja po učenju in pridobivanju novih znanj in velika potreba po podpori. Slog vodenja supervizijske skupine vsebuje prvine pedagoško-edukativnega modela (55%) kot tudi prvine skupinskodinamičnega modela (45%). Le polovica strokovnjakov je zadovoljnih s supervizijsko skupino, druga polovica pa meni, da ne zazna posebnega učinka te skupine.

KOREKTURNI (KOREKCIJSKI) TIP SUPERVIZIJSKE SKUPINE

Ta center za socialno delo sodi med manjše centre za socialno delo pri nas. Sodelavci se med seboj odlično poznajo, zelo pogosto pri reševanju problemov uporabljajo timski pristop, kar ima veliko prednost v pomagajočih poklicih; sodelavci se med seboj tudi neformalno družijo, navkljub

razlikam v starosti in stopnji izkušenosti. Center je pripravljen sprejeti različne novosti, a kaže tudi sposobnost izražanja kritičnosti. Skupinski cilj, ki se jim zdi v procesu supervizije najpomembnejši, je učenje supervizanta skozi izkušnjo in podporo. Osebnosti cilji strokovnih delavcev centra so predvsem, da bi jim supervizija dala napotke za prakso. Želijo si tudi, da bi se »tržišče supervizije« razširilo in razpolagalo z več usposobljenimi supervizorji, saj bi tako imeli večjo izbiro supervizorjev in s tem večjo možnost, da bodo našli koga, ki bo zadovoljil njihove potrebe. Glede temeljnih pogojev za izvajanje uspešne supervizije menijo, da bi lahko bili nekateri pogoji bolje zagotovljeni. V procesu pogrešajo predvsem sistem in natančno določen cilj. Ena izmed respondentk je dejala, da bi si želela, da bi na superviziji sprejeli nekakšen dogovor in razvili zaupanje, pomembna pa se ji zdi tudi stalnost skupine (vedno isti udeleženci). Včasih se ji zdi bolje, da ljudje niso iz istega kolektiva. Udeležba na njihovi supervizijski skupini je sicer obvezna, vendar se število navzočih strokovnih delavcev od srečanja do srečanja spreminja, in to strokovne delavke moti. Za vlogo supervizorja se jim zdi najpomembnejše, da ima ustrezno izobrazbo in dovolj izkušenj, da sprejema odgovornost za supervizantove odločitve ter da je dosleden pri izvajanju in spoštovanju dogovorov in discipline. Pomemben se jim zdi tudi zunanji okvir supervizijskega srečanja, saj je treba dogajanje orientacijsko osvetliti, da postane razvidno, tako da bi imeli strokovni delavci natančen pregled nad celotnim postopkom, zlasti pa bi se zavedali, kje natančno v tem procesu so. Neprecenljivo se jim zdi, da lahko supervizorju popolnoma zaupajo, da preverjajo svoje poglede s pogledi supervizorja in ostalimi člani ter da so s pomočjo supervizorja usmerjeni v iskanje novih rešitev. Za supervizijo odločilna temeljna pogoja sta motiviran supervizant in usposobljen supervizor; strokovni delavci menijo, da se brez tega supervizijska srečanja spremenijo v monotone, brezcilje sestanke, ki zgolj izpolnjujejo norme etičnega kodeksa.

Večina strokovnih delavcev na tem centru je slog vodenja vodje supervizijske skupine označila kot pedagoško-edukativnega. Tisti, za katere na supervizijskih srečanjih prevladujejo elementi pedagoško-edukativnega modela, so s prevladujočim vzdušjem zadovoljni, čutijo, da imajo srečanja določeno formo, znotraj katere se počutijo dovolj varno, varno počutje pa omogoča tudi orientacija v samem procesu. Če ne veš, kje si, se

ne moreš obvarovati nevarnosti, ker ne veš, od kod bo prišla, kakšna bo, s kakšnimi sredstvi jo lahko premetaš ipd. Tisti pa, ki menijo, da njihov vodja na srečanjih uporablja prvine skupinsko-dinamičnega modela, z vzdušjem niso zadovoljni. Strokovni delavci, ki so bili zadovoljni z vzdušjem, so bili zadovoljni tudi z obliko, sestavo in učinkom supervizijske skupine. Strokovni delavci, ki z vzdušjem na srečanjih niso bili zadovoljni, niso pokazali zadovoljstva niti s supervizijsko skupino. Menili so, da nima pozitivnega vpliva na njihovo življenje, ne poklicnega ne zasebnega.

Korekturni (korekcijski) tip supervizijske skupine se je vzpostavil v urbanem okolju, v manjši ustanovi (CSD). Uporaba timskega pristopa pri reševanju problemov je zelo pogosta, enako velika naklonjenost k spremembam in novostim. Med sodelavci poteka iskrena, odprta komunikacija, kaže pa se tudi velika potreba po strukturiranosti. Prevladuje pedagoško-edukativni slog vodenja in pretežno zadovoljstvo z vzdušjem in supervizijsko skupino.

RAZISKOVALNO USMERJEN TIP SUPERVIZIJSKE SKUPINE

Tudi ta center spada med manjše centre za socialno delo, kjer se sodelavci med seboj dobro poznajo in tesno sodelujejo pri reševanju problemov. Strokovni delavci so za najpomembnejše skupne cilje, ki jih želijo uresničiti v procesu supervizije, na prvo mesto postavili podporo, saj menijo, da pri takem delu (pomagajoči poklici) nujno potrebujejo neke vrste oporo, potrditev, da delajo prav. Podporo razumejo kot neke vrste semafor, ki jim daje potrditev, jim pove, da lahko gredo naprej po začrtani poti, jih pa tudi opozori, kdaj se je bolje ustaviti in poiskati drugačno rešitev. Na drugo mesto so postavili učenje supervizanta skozi izkušnjo, saj menijo, da se največ naučijo prav iz reševanja lastnih dilem in problemov. Šele takrat, ko občutijo resnost situacije na svoji koži, se dejansko spopadejo z iskanjem najboljše možne rešitve in takrat se tudi največ naučijo. Zato so si za tretji cilj, ki ga želijo kot skupina uresničiti, izbrali »oblikovanje nove resničnosti«, kar razumejo kot soočanje s stališči drugih članov skupine in s pomočjo tega ustvarjanje nove slike o določeni situaciji. To lahko pripelje k prestrukturiranju elementov v brezizhodni problemski situaciji in k oblikovanju nove zgodbe, nove resničnosti. Osebnosti cilji, o kate-

SKLEPI

rih si želijo, da bi se uresničevali med supervizijskim procesom, so novi uvidi v situacijo, podpora, učenje učinkovite komunikacije, učenje skozi izkušnjo. Cilji se jim uresničujejo različno, večina jih je z uresničevanjem osebnih ciljev zadovoljna, saj pravijo, da se jim na posamezno srečanje uresniči vsaj eno pričakovanje oziroma cilj. Tudi na tem centru za socialno delo se osebni cilji prekrivajo s cilji skupine, kar je način, da se izognejo razočaranjem; tako s procesom največ pridobijo. Najpomembnejše za vlogo supervizorja je po njihovem mnenju usposabljanje supervizantov za profesionalne vloge, v čemer se zrcali njihova želja, da bi izboljšali strokovnost. Sledi podpora in usmerjenost supervizorja v psihološko dogajanje med udeleženci. Prijetno preseneča, da se na svoji poti k strokovnosti zavedajo pomena skupinske dinamike, ki jo kot supervizijska skupina ustvarjajo, in si želijo supervizorja, ki jim bo osvetlil nezavedna dogajanja in jim jih podal v obliki povratne informacije. Za vlogo supervizanta se jim zdi najpomembnejše to, da supervizorju popolnoma zaupajo, saj si le tako lahko dovolijo odprto komunikacijo. Glede temeljnih pogojev pa se odgovori teh strokovnih delavcev povsem ujemajo z odgovori strokovnjakov prejšnjega centra. Menijo, da je temeljni pogoj za uspešen supervizijski proces povezava med delom in učenjem. Temu sledi usposobljenost supervizorja in motiviranost supervizanta. Način vodenja supervizijske skupine, ki ga ima njihov supervizor, so večinoma označili kot skupinskodinamični, le nekateri so menili, da je bolj pedagoško-edukativen. Z vzdušjem na supervizijski skupini niso preveč zadovoljni (negativna korelacija), prav tako tudi niso zadovoljni s supervizijsko skupino kot tako in ne vidijo bistvenih sprememb v svojem osebnem in strokovnem življenju. Le nekateri so izjavili, da so s prevladujočim vzdušjem na supervizijskih srečanjih zadovoljni, in ti opažajo pozitivne učinke supervizijske skupine na svojem strokovnem ali osebnem področju.

Raziskovalno usmerjen tip supervizijske skupine se je vzpostavil v urbanem okolju, v manjši ustanovi (CSD), kjer je pogosta uporaba timskega pristopa pri reševanju problemov. Zaznati je veliko potrebo po podpori in orientaciji pri reševanju problemov, pa tudi željo po kreativnem reševanju. Prevladuje skupinskodinamični slog vodenja, s tem pa je povezano pretežno nezadovoljstvo s prevladujočim vzdušjem in supervizijsko skupino.

Supervizija – pomen, oblike in etičnost. Vsi v raziskavo zajeti strokovnjaki so odgovorili, da si supervizijo razlagajo kot proces pomoči in podpore strokovnjaku, vsi poznajo vse v vprašalniku naštetih oblike strokovnih srečanj (supervizija, intervizija, kolegij, timsko delo, konzultacije) in vsi so deležni supervizije v skupini. Vsi se tudi strinjajo, da pri superviziji zadostuje splošni etični kodeks socialnega varstva. Pri tej kategoriji so si strokovnjaki enotni.

Pogoji supervizijskega procesa in zadovoljstvo z njihovim uresničevanjem. Temeljni pogoji za uspešno supervizijo so usposobljen supervizor, povezava med delom in učenjem, motiviran supervizant. Z izpolnjenostjo pogojev (najbolje je poskrbljeno za primeren in privlačen prostor, najslabše pa za nemoten potek supervizijskega procesa) in s supervizijskim procesom je večina respondentov zadovoljnih.

Pomembnosti v supervizijskem procesu. Najpomembnejši element supervizijskega srečanja je predstavitev in obravnava konkretnega primera, takoj za tem pa sledita dogovor o vsebini srečanja in kratka osvetlitev trenutne situacije. Temeljni cilji skupine so trije: učenje supervizanta skozi izkušnjo in refleksijo, kreativno reševanje problemov, podpora. Osebni cilji so odvisni od posameznika, večinoma pa se ujemajo s cilji skupine.

Struktura supervizijskega srečanja in vodenje. Supervizijska srečanja se najpogosteje pojavljajo v dveh oblikah: enkrat na mesec, navadno za dve uri, ali enkrat na dva meseca za tri ure ali več. Strokovni delavci zvečine ne prepoznavajo faz supervizijskega procesa (navedenih v vprašalniku) v celoti, ampak le deloma. Le strokovni delavci enega CSD so metodo dela, ki jo uporabljajo v supervizijskem procesu, imenovali »metoda incidenta«. Na vseh ostalih CSD metode dela ne morejo natančno poimenovati, strinjali pa so se, da vodja supervizijske skupine uporablja bodisi prvine transakcijske terapije bodisi prvine realitetne terapije.

Vloge v superviziji. Najpomembnejši za vlogo supervizorja so po mnenju vprašanih ustrezna izobrazba in izkušnje, usposabljanje supervizantov za profesionalne vloge in podpora. Supervizorja najpogosteje doživljajo kot svetovalca, konzultanta in učitelja. Za vlogo supervizanta je najpomembnejše prevzemanje lastne odgovornosti za učenje in vsebino supervizijskega procesa, popolno

zaupanje supervizorju in usmerjenost k iskanju novih možnosti in načinov reševanja problemov.

Dogajanje na supervizijskem srečanju. Na splošno se strokovni delavci vseh petih CSD dobro počutijo v supervizijski skupini, imajo občutek pripadnosti in sprejetosti in se medsebojno podpirajo. Odgovori kažejo, da se strokovni delavci največ naučijo pri konkretnem reševanju problemov, pri razvijanju empatije do drugih in pri sprejemanju odločitev. Dogajanja na supervizijskem procesu navadno ne dokumentirajo, evalvirajo pa večinoma ustno, s povratnimi informacijami.

Izkušnje s supervizijo in supervizijske veščine. Dosedanje izkušnje s supervizijo se razlikujejo in so odvisne od posameznika; enako supervizijske veščine, katerih uporaba se zdi posameznikom v supervizijskem procesu pomembna tako pri drugih kot pri sebi.

Korelacija med vodenjem, vzdušjem in zadovoljstvom. Obstajata dva modela vodenja supervizijske skupine. Eden se bolj nagiba k uporabi skupinskodinamičnih prvin (nedirektivni pristop), drugi pa se bolj nagiba k uporabi pedagoško-edukativnih elementov (direktivni pristop). Korelacije med sklopom vodenja, vzdušja in zadovoljstva so nizke. Kljub temu lahko rečemo, da sta se vzdušje, ki prevladuje na supervizijskem srečanju, in zadovoljstvo članov skupine s supervizijskimi srečanji pokazala v določeni meri odvisna od načina vodenja supervizijske skupine. Rezultat, ki kaže, da

med slogom vodenja, prevladujočim vzdušjem supervizijskih srečanj in z zadovoljstvom s samimi srečanji ni jasne korelacije, lahko utemeljimo s tem, da se strokovni delavci zavedajo, da je supervizija nepogrešljiva metoda dela v socialnem varstvu, zato so zadovoljni, da jim je ponujeno vsaj nekaj.

Praktični sklepi pa so tile. Vodstva institucij bi morala spodbujati strokovne delavce k vključevanju v supervizijo, ki poteka izven njihovega delovnega kolektiva. Vodstvo in drugi strokovni delavci bi morali biti ozaveščeni o pomembnosti in potrebnosti supervizijske metode, kar je naloga strokovnih izobraževanj. Prav tako bi bilo treba strokovne delavce v poklicih pomoči ali v poklicih psihosocialne pomoči spodbujati k usposabljanju za supervizorje in pridobitvi licence za opravljanje te funkcije (naloga socialne zbornice). Evalvacija supervizijskega procesa bi morala biti opravljena tudi v obliki pisnih poročil. Na ta način bi se bolj poglobili v proces in razmislili o tem, kaj so v njem pridobili za svojo profesionalno vlogo in za osebno rast. Tudi strokovni delavci bi morali imeti priložnost sodelovati pri izbiri supervizorja in s tem odločati, v kakšen tip supervizije bodo vključeni, kar bi jim nedvomno pripomoglo k večjemu zadovoljstvu. Proces supervizije na področju socialnega varstva bi morali ves čas raziskovalno spremljati, saj lahko le sprotne refleksije zagotovi pravo smer dela.

OPOMBA

¹ Ker se raziskava osredotoča na sam proces supervizije, njegovo vsebino, kvaliteto in kvantiteto in proučuje njegove razsežnosti, so imena v raziskavo vključenih centrov za socialno delo v pričujočem prispevku irelevantna.

MODELI SUPERVIZIJE

LITERATURA

- A. KOBOLT (1994), Skupinska supervizija in supervizija delovne skupine oziroma tima. *Socialno delo*, 33, 6: 489-493.
- R. RANDALL, J. SOUTHGATE (1998), *Skupinska dinamika v skupnosti: Ni treba, da so vaši sestanki tako neznosni*. Ljubljana: Zveza kulturnih organizacij Slovenije.
- V. MILOŠEVIČ ARNOLD, M. VODEB BONAČ, D. ERZAR METELKO, M. MOŽINA (1999), *Supervizija - znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- V. MILOŠEVIČ (1994), Supervizija - metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33, 6: 475-487.
- Zakon o socialnem varstvu* (1992). Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- S. ŽORGA (1994). Model supervizije na področju pedagoških dejavnosti. *Psihološka obzorja*, 3, 3-4: (157-169).
- (1996). Intervizija - možnost pospeševanja profesionalnega razvoja. *Socialni izziv*, 2: 87-95.
- S. ŽORGA, S. TANCIG (1996), Izhodišča in program izobraževanja iz supervizije. *Psihološka obzorja*, 5, 2: (97-103).

EVOD

Za vsakega od nas in druge osebe, ki živi v tej družbi, je internet zavezujoča stvar, da ne gre za izbrano, pač za vsakdanjo stvar, ki nam omogoča dostop do različnih vrst informacij. Poleg tega omogoča podoben uporabo v času, ki velja za daljših vrst in dostopa.

Uporaba interneta pa ima lahko tudi negativne posledice. Včasih se ljudje predstavljajo za koga drugega, vzornost omogoča se nepadeh na posameznik ali na celotno skupino, obstaja možnost zavajanja, zlorabe medija (na kaznivih dejanjih, za propagandno gradivo organizacij, ki spodbujajo versko poudarjeno ideologijo, itd.). Uporabnik se mora zavedati, da več, kar naide na internetu, ni nujno tudi dobro in kvalitetno.

Raziskave kažejo, da imajo dostop do informacijske tehnologije slabi ljudje z višjo izobrazbo in več denarja. Marginalne skupine, socialno ogroženi sloji, ki najbolj potrebujejo pomoč, imajo manjše možnosti za dostop do informacijske tehnologije. S časom se tudi v razmerja obravna na bolje v letu 2002 je v Sloveniji mobilne telefonije uporabljalo več kakor milijon ljudi), le vedno pa je treba za dostop do interneta imeti svoj račun, ki v večini primerov ni brezplačen.

Na literaturo, ki se ukvarja s tem, kako se uporabniki interneta, ki vse to svojega varnega kot opazovajo, se problemu ne odzivajo o vse možnosti v procesu reševanja problemov. Tovrstna literatura nam omogoča, da vidimo, kako v realnem svetu delujejo stvari, kar omogoča za kvaliteto službe za uporabnika vseh tehnologij.

OPREDELITVE

KVANTITATIVNA KOMUNICIRANJA

Elektronska pošta (e-mail) je najbolj razširjen način komunikiranja med uporabniki interneta. Pri tem načinu je v obdobju za komunikacijo eden z enim od, eden z več, večerje pa tudi več z več. Prednost elektronske pošte pred navadno pošto je v hitrosti odzivanja, kar v praksi pomeni skoraj sočasno komunikacijo med uporabniki, dostopnost do svojega poštnega e-nabiralnika kadar koli in kjer koli, možnosti urejanja pošte po različnih kriterijih in avtomatizacijo komunikacijskih procesov.

Poštni seznam (mailing list) so seznam, ki so vezani na določeno temo, na katero se lahko naroči vsak uporabnik interneta. Pošto, ki prihaja na poštni seznam, prejme vsi, ki so najo naroženi. V tem primeru gre za komunikacijo več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali zgolj opazovanja.

Novinarske skupine (newsgroups) so podobne poštnim seznamom, le da se poslena sporočila nahajajo na enem mestu, kamor se uporabnik priključi po potrebi. Sporočila ne krojijo med uporabniki avtomatsko kot pri poštnih seznamih, ampak so na voljo, če jih pozreujemo. Novinarska skupina je vezana na določeno temo. Tudi v tem

Marko Mesec

E – SOCIALNO DELO

UVOD

Ena od pomembnih karakteristik interneta je, da je *socialno neodvisen medij*, kjer razlike med rasami, razrednimi sloji, ljudmi s posebnimi potrebami, ljudmi iz marginalnih skupin ipd. pri komunikaciji in druženju niso ovira, tako kakor so v realnem svetu. Na internetu računalnik ni močnejši od drugega računalnika, človek ni močnejši od drugega človeka. »Kdo si, je odvisno od tega, kako se predstaviš prek tipkovnice« (Levine, Baroudi 1994: 10). Dejavniki, kot so starost, poklic, invalidnost, posebne potrebe, niso posebna ovira, šteje samo to, kar napišeš.

Za socialne delavce in druge boatične stroke kjer koli na svetu internet omogoča dostop do empiričnega in praktičnega znanja in izjemne možnosti za izmenjavo informacij. Poleg tega omogoča podporo uporabniku v času, ko večina socialnih služb ni dostopna.

Uporaba interneta pa ima lahko tudi negativne posledice. Včasih se ljudje predstavljajo za koga drugega, anonimnost omogoča »e-napade« na posamezen e-naslov oz. e-uporabnika, obstaja možnost zavajanja, zlorabe medija (za kazniva dejanja, za propagandna gradiva organizacij, ki spodbujajo nestrpnost in netoleranco, itn.). Uporabnik se mora zavedati, da vse, kar najde na internetu, ni nujno tudi dobro in kvalitetno.

Raziskave kažejo, da imajo dostop do informacijske tehnologije zlasti ljudje z višjo izobrazbo in več denarja. Marginalne skupine, socialno ogroženi sloji, ki najbolj potrebujejo pomoč, imajo manjše možnosti za dostop do informacijske tehnologije. S časom se tudi ta razmerja obračajo na bolje (v letu 2002 je v Sloveniji mobilne telefone uporabljalo več kakor milijon ljudi), še vedno pa je treba za dostop do interneta imeti svoj e-račun, ki v večini primerov ni brezplačen.

Na internetu se v diskusijskih skupinah na določeno temo (npr. zlorabe otrok) velikokrat srečajo sorodne stroke (socialni delavci, psihologi, pedagogi idr.), ki vsak iz svojega zornega kota opozorijo na problem in odpirajo nove možnosti v procesu reševanja problemov. Tovrstna interdisciplinarnost je v vsakdanji praksi v realnem svetu žal redkost, kar predstavlja za kvaliteto storitve za uporabnika velik hendikep.

OBLIKE

VIRTUALNEGA KOMUNICIRANJA

Elektronska pošta (*email*) je najbolj razširjen način komuniciranja med uporabniki interneta. Pri tem načinu gre običajno za komunikacijo eden z enim oz. eden z več, redkeje pa tudi več z več. Prednost elektronske pošte pred navadno pošto je v hitrosti »dostave«, kar v praksi pomeni skoraj sočasno komunikacijo med uporabniki, dostopnost do svojega poštnega e-nabiralnika kadar koli in kjer koli, možnosti urejanja pošte po raznih kriterijih in avtomatizacijo komunikacijskih procesov.

Poštni sezname (*mailing lists*) so sezname, ki so vezani na določeno temo, na katero se lahko naroči vsak uporabnik interneta. Pošto, ki prihaja na poštni seznam, prejmejo vsi, ki so nanjo naročeni. V tem primeru gre za komunikacijo več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali zgolj opazovanja.

Novičarske skupine (newsgroups) so podobne poštnim seznamom, le da se poslana sporočila nahajajo na enem mestu, kamor se uporabnik priključi po potrebi. Sporočila ne krožijo med uporabniki avtomatsko kot pri poštnih seznamih, ampak so na voljo, če jih potrebujemo. Novičarska skupina je vezana na določeno temo. Tudi v tem

primeru gre za obliko komunikacije več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali samo opazovanja.

Forumi so posebna oblika novičarskih skupin, ki ponujajo več oblik komuniciranja in izmenjevanja podatkov, npr. diskusijske skupine, knjižnice datotek, konferenčne sobe ipd. V nekaterih primerih je dostop do datotek mogoč samo s prijavo uporabnika, brezplačno ali proti plačilu. Programi, ki upravljajo forume, ponavadi omogočajo tudi vrsto drugih storitev: iskanje sporočil po ključnih besedah, iskanje datotek, statistične podatke o obiskovalcih ipd.

Internetne konference imajo zelo podobne lastnosti kakor tiste v realnem svetu. Gre za predavanje, kjer moderator napove govorce in smo »odjemalci« pasivni udeleženci. Vse skupaj spremljamo na zaslonu, po koncu predavanja ponavadi sledijo vprašanja, na katera govorniki pozneje odgovarjajo. Gre za vodeno obliko komunikacije z omejenim trajanjem, kjer se moramo držati navodil moderatorja. Konference imajo za udeležence ponavadi tudi omejeno število mest.

Video konference po internetu omogočajo udeležencem vizualni in zvočni stik s pomočjo kamer, ki so postavljene v prostoru, kjer se udeleženci nahajajo. Izmenjava informacij poteka v realnem času, kvaliteta slike in zvoka pa je odvisna od tehničnih možnosti.

IRC (internet relay chat) je podobna oblika kakor konferenca, vendar komuniciranje med uporabniki poteka v realnem času. IRC bi lahko primerjali s telefonsko konferenco, le da poteka v pisni obliki. Po navadi ni moderirana, tako da lahko uporabniki diskutirajo v večji skupini ali en drugega »povabijo« v privatno sobo na privatno debato. Oblikam komuniciranja prek konference in IRC s skupno besedo rečemo tudi »chat«.

WWW (world wide web). Posredovanje informacij v tekstovni in grafični obliki (html idr.), s povečanjem hitrosti pretoka podatkov, pa vse bolj interaktivni, multimedijski (tekst, grafika, zvok, video ...) način predstavljanja podjetij, organizacij, združenj, posameznikov ... Vse to se dogaja na t. i. domačih straneh organizacije, ki lahko poleg multimedijskih predstavitev vključujejo tudi zgoraj naštetе oblike komunikacije. Naslov domače strani organizacije ima vsaj tako vrednost kot telefonska številka.

WAP (wireless application protocol). Oblika informacij in storitev, do katerih lahko uporabnik dostopa preko mobilnega telefona. V primerjavi

z ostalimi oblikami komunikacije je treba pri WAP in SMS načinu poudariti dejavnik časa in kraja, saj večina uporabnikov svoje mobilne telefone, »terminale«, ves čas nosi s seboj, zato uporabniki lahko dostopajo in prejemajo informacije kjer koli in kadar koli. Wap lahko primerjamo z www, saj gre tudi tu za kombinacijo teksta in grafike na sicer veliko manjših zaslonih, z manjšo ločljivostjo in manjšo preglednostjo.

Tudi pri SMS je v ospredju dostopnost do informacij prek mobilnega telefona kadar koli in kjer koli. V primerjavi z wap gre tu le za tekstovno obliko informacij s teoretično neomejenim, praktično pa omejenim obsegom (do nekaj sto znakov v enem sporočilu).

VIRTUALNA SKUPNOSTNA SKRBE

Živimo v času družbenih sprememb, naše družbeno okolje se hitro in nezadržno spreminja, tradicionalne oblike skupnega življenja zamenjujejo nove oblike, ljudje vse manj časa živijo na istem mestu, vrednote individualizma prevladujejo nad vrednotami skupnosti, vrednote materialnega nad duhovnimi, ljudje v dirki s časom izgubljajo stik s sočlovekom, slovenska mreža socialnih storitev se vse bolj opira na storitve, ki izhajajo iz nerazvite civilne družbe, za katero povrh vsega država nima pravega posluha.

Raziskave kažejo (Elstad 1998; Wilkinson 1996; Wilkinson, Kawachi, Kennedy 1998), da imajo ljudje z višjo stopnjo socialne aktivnosti in z več posluha za socialne in skupnostne odnose boljše psihofizično počutje ali, z drugimi besedami, bolj zdravo življenje. Paradokсно je, da nekateri koncepti razvoja in vpliva informacijske tehnologije govorijo o slabšem počutju ljudi, stresnih situacijah, siromašenju našega socialnega okolja in manjšanju naše družbene aktivnosti, medtem ko se na drugi strani z globalizacijo odnosov že kažejo nove oblike socialne povezanosti in možnosti socialne pomoči.

Izraz »virtualna skupnostna skrb« označuje *on-line* samopomočne skupine in *on-line* socialno pomoč. Izraz je sestavljen iz pojmov virtualna skupnost in skupnostna skrb.

Najpomembnejše vprašanje, ki se nam zastavlja, je, ali se virtualna komunikacija oz. virtualne oblike skupnostne skrbi lahko primerjajo z realnimi oblikami (Kraut, Lundmark, Patterson, Kiesler, Mukopadhyay, Scherlis 1998; Rheingold

1993; Wellman, Gulia 1999). Dejstvo je, da se nove oblike komuniciranja vse bolj uveljavljajo in da tako ali drugače vplivajo na kvaliteto življenja ljudi (Spender 1995).

Nova dimenzija, ki jo mora socialna politika upoštevati, je *virtualna dimenzija*. Odnos med virtualnim in realnim svetom ter virtualno in realno osebnostjo bo v prihodnosti predmet nadaljnjih znanstvenih raziskav.

VIRTUALNE SAMOPOMOČNE SKUPINE IN OBLIKE SOCIALNE POMOČI

V ZDA je računalniško podprta izmenjava podatkov, strokovnih mnenj, sodelovanje strokovnjakov in laikov prek interneta že dobro uveljavljen način komuniciranja (Ferguson 1996). Virtualna socialna pomoč povezuje tehnološke, socialne in kulturne imperativi in je skupek anonimnega, javnega, podpornega in individualnega (Burrows, Nettleton, Pleace 2000).

Ljudje po vsem svetu, ki so aktivni v posameznih virtualnih samopomočnih skupinah ali uporabljajo storitve virtualne socialne pomoči, sestavljajo *virtualno skupnost*. Število ljudi, ki dostopa do informacij prek raznih oblik komuniciranja (e-pošta, novinarske skupine ...), se iz dneva v dan veča. Še več je ljudi, ki dogajanje samo spremljajo, ne da bi se procesa sami aktivno udeleževali. Nekateri podatki govorijo o razmerju 1:20 (Smith 1999). Dandanes je najbolj razširjen dostop do informacij virtualnih samopomočnih skupin prek uporabniških novinarskih skupin (*usenet news groups*), takoj za tem pa prek internetnih domačih strani organizacij, ki v taki obliki ponujajo svoje storitve in informacije.

Virtualne oblike samopomočnih skupin in socialne pomoči so nova oblika virtualnega prostora, kjer v diskusijah o področjih socialne pomoči enakovredno sodelujejo različni akterji: posamezniki, prijatelji in družine, člani prostovoljskih organizacij, strokovnjaki, predstavniki privatnega ter predstavniki družbenega sektorja, raziskovalci, študenti in drugi udeleženci.

Myrick in Sabella (1995) sta prikazala uporabo e-pošte pri superviziji kot nadomestek za tradicionalno obliko supervizije iz oči v oči. Opisala sta, da je e-oblika komunikacije v superviziji udeležencem prinesla občutek, da je skupina zmeraj dostopna in da lahko v njej kadar koli sodelujejo. Prav tako člani skupine poročajo, da ima pisana

beseda močnejšo veljavo kot izgovorjena. Izgovorjene besede moramo obdržati v spominu in večkrat se zgodi, da diskusija o določeni temi zgubi rdečo nit, medtem ko lahko napisano sporočilo pred pošiljanjem še enkrat pregledamo, preberemo in pošljemo šele, ko smo zadovoljni. Napisana beseda se s časom ne izgubi in jo lahko kadar koli preberemo znova. Uporabnost gradiva v analitične namene je izjemna.

Avtorji na eni strani zagovarjajo tezo, da bodo virtualni odnosi med ljudmi prevzeli vlogo odnosov iz realnega življenja, na drugi strani pa, da nove oblike komuniciranja pomenijo več možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo posameznika in dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov in virov znanja.

Potreba po virtualnem povezovanju je v večji meri prisotna pri ljudeh s posebnimi potrebami, ki imajo težave z dostopnostjo socialnih storitev in pridobivanjem informacij. Še posebej so primerne za ljudi s fizičnimi in mentalnimi oviranostmi, za ljudi s potrebo po visoki stopnji socialne pomoči, dislociranih ljudi, ljudi z verbalno komunikacijskimi oviranostmi ali ljudi z oviranostmi, povezanimi s socializacijo (Finn 1999).

Socialni delavci naj bi se zavedali prednosti in slabosti, ki jih ponujajo novi načini komunikacije in vseh možnosti, ki so na razpolago. V bližnji prihodnosti naj bi se v program usposabljanja za socialno delo vključilo tudi področje »virtualno socialno delo«, že uveljavljeni strokovnjaki pa naj bi svoje bogato znanje in izkušnje ponujali tudi v novi obliki, v virtualnem prostoru.

Pri sodelovanju strokovnjakov v diskusijskih skupinah, njihovem prispevku in vplivu na skupino pride do izraza znanje o skupinski dinamiki.

V Sloveniji tudi na področju virtualne skupnostne skrbi zaostajamo za državami z višjo stopnjo organiziranosti socialne države in storitev socialnih služb. Civilna družba se počasi razvija, s pomočjo državnih subvencij, prispevkov gospodarstva, zlasti pa po zaslugi prostovoljcev že deluje nekaj nevladnih organizacij, ki dopolnjujejo slovensko mrežo socialnih storitev. V tem času je na področju virtualne skupnostne skrbi in socialne pomoči opaziti večjo aktivnost na področju socialnega dela z mladimi in dela na področju problematike drog.

SKLEP

Vpliv globalizacije odnosov, novi načini komuniciranja, ki jih ponujajo nove tehnologije z internetom na čelu, vse to močno vpliva na človeka in odnose med ljudmi. Virtualni prostor je realnost, ki se je ne smemo izogibati, z njo se moramo soočiti. Je prostor, kjer že nastaja oblika virtualne skupnosti in ki ponuja vrsto prednosti in novih oblik socialne povezanosti, socialne pomoči. Virtualna dimenzija je dimenzija, ki se ji socialna politika v 21. stoletju ne bo mogla izogniti.

Glavna značilnost interneta iz perspektive socialnega dela je, da je to socialno neodvisni medij, v katerem vsi udeleženci enakopravno sodelujejo v interaktivnih dogajanjih in kjer stigme iz realnega sveta odpadejo. Virtualna skupnost ponuja večjo izbiro možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo, dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov in virov znanja. Virtualna socialna pomoč je v prvi vrsti pridobitev za ljudi s posebnimi potrebami, skupino, ki ji pripadamo vsi, ko se v življenju srečamo z navidez nepremostljivo oviro.

Novi termini, ki jih v prihodnosti ne bomo mogli prezreti, so: virtualna skupnost, virtualna skupnostna skrb, virtualna socialna pomoč, virtualno socialno delo in s tem nov profil strokovnega delavca na področju socialnega dela – virtualni socialni delavec.

PRIMERI IZ PRAKSE (INTERNETNI NASLOVI STORITEV, POVEZANIH S SOCIALNIM DELOM)

<http://www.drogart.org/>

Drogart pokriva področje zmanjševanje škode na področju plesnih in drugih drog.

<http://www.ustanova-odsevseslisi.si/>

Odsev se sliši; svetovanje o vseh vrstah odvisnosti

<http://www.basw.co.uk/>

Združenje socialnih delavcev (Velika Britanija)

<http://www2.arnes.si/~osljpm2s/>

Mladinski dom Jarše – predstavitevna stran in svetovanje prek elektronske pošte.

<http://med.over.net/>

Forumi, povezani poleg medicinske tudi s socialno problematiko.

LITERATURA

- BURROWS, R., NETTLETON, S., PLEACE, N. (2000), *Virtual Community Care? Social Policy and the Emergence of Computer Mediated Social Support: Information Communication & Society*. London: Routledge.
- ELSTAD, J. I. (1998), The Psycho-Social Perspective on Social Inequalities in Health, V: M. BARTLEY, D. BLANE, G. DAVEY-SMITH (ur.), *The Sociology of Health Inequality*. Oxford: Blackwells, 731-753.
- FERGUSON, T. (1996), *Health On-Line*. Reading, Addison Welsey.
- FINN, J. (1999), An exploration of helping processes in an online self-help group focusing on issues of disability. *Health and Social Work*, 24, 3: 220-231.
- KRAUT, R., LUNDMARK, V., PATTERSON, M., KIESLER, S., MUKOPADHYAY, T., SCHERLIS, W. (1998), Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and well-being? *American Psychologist*, 53, 9: 1017-1031.
- LEVINE, J., BAROUDI, C. (1994), *The internet for dummies*. Foster City, CA: IDG Books Worldwide (druga izdaja).
- MYRICK, R., SABELLA, R. (1995), *Cyberspace: New place counselor supervision*. *Elementary School Guidance eS Counseling*, 30, 35-44.
- RHEINGOLD, H. (1993), *The Virtual Community*, Reading, Addison Wesley.
- SMITH, M. A. (1999), Invisible crowds in cyberspace. V: SMITH, M. A., KOLLOCK, P. (ur.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge (195-219).
- SPENDER, D. (1995), *Nattering on the Net: Women, Power and Cyberspace*. Victoria, Australia: Spinifex Press.
- WELLMAN, B., GULIA, M. (1999), Virtual communities as communities: Net surfers don't ride alone. V: SMITH, M. A., KOLLOCK, P. (ur.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge (163-190).
- WILKINSON, R. G. (1996), *Unhealthy Societies: The Afflictions of Inequality*. London: Routledge.
- (1998), Kawachi I, Kennedy B. Mortality, the social environment, crime and violence. *Sociology of Health and Illness*, 20, 5: 578-597.

INDIVIDUALNI NAČRT KOT METODA DELA

V začetku devetdesetih let so v slovenskem prostoru strokovni delavci začeli prepoznavati potrebo po tem, da bi ljudje, s katerimi delajo, ne glede na to, kakšno oznako ali oviranost imajo, prejeli podporo glede na svoje potrebe. Za doseg tega cilja je bil potreben premik s skupine na posameznika in, kar je ključno, preobrat miselnosti strokovnih delavcev. Preobrat v smislu zavedanja, da strokovni delavci niso tisti, ki najbolj vedo, kaj je dobro za vsakogar. Raziskovalni socialni delavci so pričeli številne pilotske projekte, v katerih so iskali metode dela, ki bi omogočile povečanje moči uporabnika in hkrati zmanjšala težo birokracije. Leta 1994 so iz Velike Britanije prenesli metodo načrta skrbi (danes jo imenujemo individualni načrt), ki so jo glede na izkušnje dela v našem prostoru dopolnili in poiskali vzvode za njeno realizacijo. Metoda je postopoma našla svoje mesto v praksi socialnega dela. To lahko potrdimo z dejstvom, da so strokovni delavci, študentje in uporabniki socialnih storitev po metodi individualnega načrta v Sloveniji v zadnjih devetih letih izdelali že več kot 700 načrtov.

Kljub razmeroma kratkem obdobju implementacije metode pri nas je bila ta deležna številnih sprememb, ki so bile posledica novih izkušenj in znanj zapisovalcev. Vse dopolnitve so bile narejene predvsem z namenom, da metoda skozi celoten proces načrtovanje zagotovi krepitev moči uporabnikov socialnih storitev.

V nadaljevanju so predstavljene glavne spremembe, ki so prispevale k ohranjanju in krepitev moči uporabnikov pri izdelavi in implementaciji načrta. Med te spremembe sodijo preimenovanje, način zapisa, opredelitev zapisovalcev metode in pomen in definicija zaključka metode.

Prvič so se strokovni delavci seznanili z metodo individualnega načrta pod imenom »načrt skrbi«. Samo poimenovanje se je zdelo smiselno in je obljubljalo to, kar naj bi načrt vseboval - načrt organizacije skrbi, ki jo konkretni uporabnik potrebuje za uresničitev svojih ciljev. Poimenovanje ni bilo

naključno. Metoda je bila prenesena iz angleškega prostora, kjer sta jo avtorja David in Althea Brandon (1994) imenovala *care planning*. Zaradi navdušenja nad novim pristopom so izvajalci načrta spregledali, da kljub novim pristopom pri delu načrt še zmeraj vsebuje besedo skrb, torej konotacijo, da je treba za nekoga skrbeti, in ponazarja dejstvo, da posameznik nečesa ni sposoben narediti sam. To pomeni, da so bili uporabniki še vedno definirani kot ljudje, za katere je treba skrbeti, in torej niso bili enakovredni člani skupnosti.

Pobudo za spremembo preimenovanja so dali uporabniki sami. V zahtevku za spremembo so poudarili, da nočejo skrbi, ampak zahtevajo pravico do dobrin, ki so namenjene vsem članom družbe. Tako se je v letu 1998 začne uveljavljati ime »individualni načrt za samostojno življenje« (prim. Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2001: 149).

Spremembi poimenovanja je sledila sprememba v načinu zapisa metode. Pregled zapisov prvih načrtov namreč kaže, da so bili načrtovalci tisti, ki so sogovornika ocenjevali in ga poskušali predstaviti. To so primeri zapisov prvih načrtov:

Ana je zgovorna ženska. Pogosto sramežljivo prekriva svoj obraz in si gre s prsti skozi lase, ki so gosti, skodrani in temni. Srečali sva se na njenem domu. S prijateljem, ki je komunalni delavec v pokoju, stanuje v dvosobnem družbenem stanovanju ...

Andrej je mlad mož, ki živi s svojo mamo in bratom v lastniški hiši v Kranju. Je komunikativen in zgovoren, pogovor pa pogosto popestri s šalami ...

Matej je simpatičen mož srednjih let, modrih oči. Veliko se smeje. Njegov glas je tih in prijeten. Spoznala sem ga skupaj z njegovo leto in pol mlajšo sestro Darjo ...

Iz predstavljenih odlomkov vidimo, da so bili načrti pisani v tretji osebi. Tak zapis predstavi oceno, sodbo ali pogled strokovnih delavcev na

svoje sogovornike. Ni bilo mogoče ustvariti okoliščin, v katerih bi se sogovornik predstavil sam.

Načrtovalci niso čutili potrebe po spremembi – zaradi dobrih izkušenj in ker so optimistični uvodni predstavitveni stavki pogosto vplivali na to, da so se sogovorniki veselili ponovnih snidenj. Vendar natančen opazovalec ne more spregledati, da te sodbe strokovnih delavcev niso v skladu s konceptom krepitve moči, ki naj bi mu načrt sledil. Zaradi tega so se pojavile pobude v smislu spremembe zapisa. Danes se načrti zapisujejo v prvi osebi. Pri tem je poseben pomen pridobil prav prvi stavek, v katerem se sogovornik sam predstavi. Tako v prvem stavku piše, denimo: »Sem dobra gospodinja in vsa gospodinjska dela opravi sama,« ali: »Sem Luka, diplomirani ekonomist, ki obožuje naravo,« ali: »Rada klepetam in znam prisluhniti ljudem.«

Namen spremembe v načinu zapisa je spodbuda sogovornikom, da razmišljajo o sebi kot o kom, ki nekaj zna in zmore. Na ta način je omogočeno iskanje drugih vlog, ki jih imajo. Posamezniki sebe tako ne vidijo samo kot subjekta s težavami v duševnem zdravju, kot uživalca nedovoljenih drog ali kot upokojenca, temveč zlasti kot posameznika, ki ima darove in spretnosti.

Ob vzpostavitvi in implementaciji metode v slovenski prostor so bili načrtovalci predvsem strokovni delavci in zainteresirani študentje visoke šole za socialno delo, ki so v okviru programa TEMPUS pridobili izkušnje o izdelavi načrtov. Osnovna ideja je bila prenos metode v slovenski prostor in njena promocija med strokovne delavce.

Na začetku načrtovalcem ni bilo jasno, da je lahko zapisovalec načrta tudi uporabnik sam, če seveda tako želi. Praksa je pokazala, da lahko na ta način ponudimo uporabnikom izbiro in jih opogumljamo, da sami zapisujejo svoj načrt, tako pa povečajo svoj nadzor nad celotnim postopkom izdelave načrta.

Poleg definiranja, kdo bo načrt zapisal, se je vedno pogosteje pojavljala ideja, da se tudi ljudem, ki imajo izkušnje izključenosti, ponudi možnost izobraževanja o izdelavi individualnega načrta. Danes so se strokovnim delavcem kot načrtovalcem pridružili tudi uporabniki socialnih storitev.

Med pomembne spremembe sodi tudi obravnavna pomena zaključka načrta. Prvi načrti so se zaključevali z željami posameznika, ki so bile zapisane v obliki priporočil. Danes so priporočila zamenjali cilji, tem pa sledi izdelava stroškovnika, opis implementacije ciljev in evalvacija. Po enem

letu sledi še revizija individualnega načrta.

Prav z vzpostavitvijo vzvodov za nadaljevanje zapisanega načrta in posledično za njegovo realiziranje je načrt oplemeniti svoj namen. Zapis individualnega načrta je tako samo začetek procesa načrtovanja uresničitve posameznikove vizije in ciljev. Dejstvo je namreč, da sam zapis načrta ne spremeni položaja uporabnikov. V primeru, da zapisanemu načrtu ne sledi njegova izvedba, nismo naredili nič. Brez implementacije načrta in spremljanja njegovega uresničevanja uporabniki sicer pridobijo prijetno izkušnjo sodelovanja z načrtovalci, vendar to ne pomeni spremembe njegovega položaja in ne odpravi razlogov, ki so ga privedli k odločitvi za sodelovanje pri zapisu načrta. Še več, če načrt ostane zgolj pri zapisu, s tem degradiramo vsa načela krepitve moči, ki smo jim skozi načrt sledili.

Ne glede na spremembe, ki jih je bil načrt v devetletnem obdobju deležen, je ostalo bistvo načrtovanja premik moči od strokovnih delavcev do uporabnikov socialnih storitev. Krepitev moči v smislu prevzemanja vpliva nad svojim življenjem ter nad celotnim procesom načrtovanja.

Krepitev moči omogoča uporabnikom spoznanje, da so njihove besede pomembne, da sami vedo, kaj je najbolje zanje, in kar je najpomembnejše, omogoča jim spoznanje, da tudi sami nekaj znajo in zmorejo. Proces načrtovanja pa omogoča, da imajo uporabniki nadzor in prevzamejo vpliv na bistvena vprašanja o svojem življenju. Ta vprašanja so: kje bom živel/a, kaj bom delal/a in kdo me bo pri tem podpiral (Škerjanc 1996: 287).

Pri načrtovanju tako uporabniki prevzamejo nadzor nad celotnim procesom. V okviru zapisa individualnega načrta to pomeni, da uporabniki povedo, kaj naj bo v načrtu zapisano, kje se želijo srečevati, kaj so njihovi cilji. Načrtovalec jim je v času zapisa samo v oporo in jim pomaga samo toliko, kolikor uporabnik želi in potrebuje. Pri izvajanju zastavljenih ciljev uporabniki izrazijo svojo predstavo o izvedbi cilja, kdo naj jim pri tem pomaga in kdo naj jih pri uresničevanju podpira. Prav tako je z ocenjevanjem uresničenih ciljev. Uporabnik uresničitve ciljev oceni na vrednostni lestvici. Tovrstno sodelovanje daje uporabnikom občutek, da je proces namenjen njim, hkrati pa jim omogoča uresničevanje in doseganje ciljev in spretnosti, ki jih potrebujejo za čimbolj samostojno življenje.

Petra Videmšek

LITERATURA

- D. BRANDON, A. BRANDON (1994): *The Yin & Yang of Care Planning*. Cambridge: Anglia Polytechnic University Faculty of Health and Social work.
- J. ŠKERJANC (1996), Zgodba o ekologiji in moči. *Socialno delo*, 35, 4; 283-288
- D. ZAVIRŠEK, J. ZORN, P. VIDEMŠEK (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Ulica kot prostor preživljanja prostega časa, kot priložnost za oblikovanje identitete, kot možnost za pridobivanje socialne moči ... ki strokovno in dostopno usmerja na pot kriminalitete, je lahko tudi prostor za vzpostavljajoče in ohranjajoče medsebične odnose – odnose pomoči. Gre namreč za okolje, v katerem se mladi čutili varni, varni, kjer niso upravičeni, ampak so protagonisti tega, kar bolj dejavni in za enostavno sprejemljivi.

Zato potrebujemo element v tem procesu pomoči (v smislu ustvarjanja, dogovorjanja, skupnega spreminjanja) je prisop. Ta mora biti dovolj razvita, da pri se privede do priložnosti.

Ulica – razredski učilni prostor prihodnosti mladim, v obliki Družinskega centra v našem primeru projektiranega za obliko ljubljanskih mestnih Ljudskih hiš, Rakova ulica in Nova Trava ter celjskih in celjskih ulic izmenično – v celjskih delovnih na ulici in v občinski mladinskih prostorih, kar novinarji »Bar vesolja«, in priložnosti »svetovni« v »Mladinskem centru 12-ka«.

Skala je organizacijska enota Zavoda za mlade Surovcarja, ki uresničuje mladinske ulične vaje. Mladostniki, vodniki, prostovoljci, predavatelji, animatorji in profesionalci si skupaj prizadevajo za ta program, ki vpletenim omogoča celosten razvoj.

Ciljna populacija našega dela so mladi, ki so jih je dotaknil fenomen ulice, razpravljajo o vedenjskih in socialnih težavnih ter v obsejnih ali zapravljenih možnostih in priložnostih pri vključevanju v družbo.

Namen našega dela je uspešno skupaj mladim v njihovem okolju, in pomembno, na ulici. Ob tem si prizadevamo razviti osebne odnose s seboj in v odnosih primerno za ustvarjanje varnega prostora v prizadevanju za ljubeč in zažarnega kroga ulice. Če pravimo, da je naše delo bolj skrb za mladostnikov celosten razvoj, se nam zdi pomembno dejati mladim možnost »protagonizma«.

Vodilo uličnega vgrajenja (animatorja, kot mu pravimo pri SKN) pri vsakem delu je »objava«

in »objava« vseh »objav« – tako animatorjev kot »objav«.

Program periodično poteka na Ljubljani Rakova ulica, namenjen je mladostnikom od 13. do 25. leta starosti, ki prosti čas preživijo na ulici. V vsaki uri dela se izmenično prosti čas izlopi. Priljubljeni športi, glasba, delavnice, teletext, interakcija in spremljanje mladostnikov v splošnem okolju. V delovnih na področju vzpostavljanja in ohranjanja medsebične pomoči mladim pri vključevanju v proces izmeničnosti in vzpostavljanja.

Program vika »Bar vesolja« na ljubljanskih Rakova ulica in Nova Trava ulici in celjskih Nemških je mladostnikom, ki prosti čas preživijo na ulici in v občinski mladinski prostor aktivno preživijo prosti čas v skupni skupini. Delo je časovno razdeljeno na tri leta: prvi del našega dela je mladostniki in njihove vaje in priložnosti vključiti v naše druge delovne skupine in delavnice, drugi del je mladostnikovo pogovorno razpravljati in skupaj razpravljati priložnosti vključiti.

Program »Mladinskega centra 12-ka« poteka vsak teden, razni obsejnih. Namenjen je mladostnikom od 13. do 25. letom, ki imajo ulice, ki so vključeni v naše delo in zaradi nevarnosti uličnih razmer, vseh vrst ljubečih, zavlačujočih družbe vseh vrst in čas preživijo na ulici, in tistim, ki imajo in sprejemajo bolj kakovosten način preživljanja prostega časa. Mladostnikom pomagamo pomoč pri vseh in drugih ljubih obsejnih, družbeno vključevanju, sprejanju, ustvarjanju delavnice, organizaciji raznih turnirjev (športnih), vikendov (npr. druženje, izlete, izlete) in »objav« (npr. predstave, galerije).

Človeki »objavljajo« je namenjeno mladostnikom, ki so v naših programih in potrebujejo individualno pomoč, ali pa jih k nam zaradi njihovih stisk in težav naproti drugi institucije, družine, prijatelji ... Njihove težave in stiske so pogosto bistveno bolj navadne, ki so blazijev okolju in »all

PRISTOP K MLADIM NA ULICI

Ulica kot prostor preživljanja prostega časa, kot priložnost za oblikovanje identitete, kot možnost za pridobivanje socialne moči ..., ki otroke in mladostnike usmerja na pot kriminalitete, je lahko tudi prostor za vzpostavljanje in ohranjanje osebnih odnosov – odnosov pomoči. Gre namreč za okolje, v katerem se mladi čutijo varne, močne, kjer niso uporabniki, ampak so protagonisti in s tem bolj dojemljivi za procese spreminjanja.

☉ Zelo pomemben element v tem procesu »pomoči« (v smislu sodelovanja, dogovarjanja, skupnega spreminjanja) je pristop. Ta mora biti dovolj zanimiv, odprt in predvsem prilagodljiv.

☉ Skala – mladinska ulična vzgoja pristopa k mladim, v njihovo življenjsko okolje (v našem primeru gre predvsem za okolje ljubljanskih mestnih četrti Fužine, Rakova Jelša in Nove Jarše ter celjskih in cerkniških ulic) neposredno – z osebnim delom na ulici in z mobilnim mladinskim centrom, imenovanim »Bus veselja«, in posredno s programi v »Mladinskem centru 12-ka«.

☉ Skala je organizacijska enota Zavoda Janeza Smrekarja, ki uresničuje mladinsko ulično vzgojo. Mladostniki, vodniki, prostovoljci, praktikanti, animatorji in profesionalci si skupaj prizadevamo za tak program, ki vpletenim omogoča celostni razvoj.

☉ Ciljna populacija našega dela so mladi, ki se jih je dotaknil fenomen ulice, zaznamovani z vedenjskimi in socialnimi težavami ter z omejenimi ali zapravljenimi možnostmi in priložnostmi pri vključevanju v družbo.

☉ Namen našega dela je najprej *biti skupaj* z mladimi v njihovem okolju, to pomeni, na ulici. Ob tem si prizadevamo razvijati osebne odnose zaupanja (= odnose pomoči) za ustvarjanje varnega prostora v prizadevanju za izhod iz začaranega kroga ulice. Če pravimo, da je naše delo tudi skrb za mladostnikov celosten razvoj, se nam zdi pomembno dajati mladim možnost »protagonizma«.

☉ Vodilo uličnega vzgojitelja (animatorja, kot mu pravimo pri SKALI) pri njegovem delu je »dejavna

prisočnost« vseh vpletenih – tako animatorjev kakor mladostnikov.

☉ Program poteka vsak dan na lokaciji Ljubljana-Fužine, namenjen je mladostnikom od 13. do 25. leta starosti, ki preživljajo prosti čas na ulici. V ospredju dela so animacija prostega časa (klepet, družabne igre, športni turnirji, delavnice, izleti ...), svetovanje in spremljanje mladostnikov v specializirane ustanove, ki delujejo na področju zmanjševanja negativnih vplivov ulice ter pomoč mladim pri vključevanju v procese izobraževanja in zaposlovanja.

☉ Program »Bus veselja« izvajamo na lokacijah Rakova Jelša in Nove Jarše trikrat tedensko. Namenjen je mladostnikom, ki preživljajo prosti čas na ulici brez nadzora staršev in želijo aktivno preživljati prosti čas v svojem okolju. Delo je (časovno) razdeljeno na tri faze: prvi del našega druženja z mladostniki je namenjen učenju in pisanju domačih nalog, drugi del družabnim igram in delavnicam, tretji del pa neformalnemu pogovoru z mladostniki in skupnem načrtovanju prihodnjih aktivnosti.

☉ Program »Mladinskega centra 12-ka« poteka vse leto vsak dan, razen ob nedeljah. Namenjen je mladostnikom med 7. in 13. letom, ki imajo učne in/ali socializacijske težave ali ki zaradi neurejenih družinskih razmer, pomanjkanja ljubezni, zavračanja družbe veliko svojega časa preživijo na ulici, in tistim, ki iščejo in sprejemajo bolj kakovosten način preživljanja prostega časa. Mladostnikom ponujamo pomoč pri učenju in drugih šolskih obveznostih, druženje s klepetom, igranje, ustvarjalne delavnice, organizacijo raznih turnirjev (športnih), rekreacijo (npr. drsanje), izlete, izhode (npr. ogled kino predstav, galerij).

☉ Osebno spremljanje je namenjeno mladostnikom, ki so v naših programih in potrebujejo individualno pomoč, ali pa jih k nam zaradi njihovih stisk in težav napotijo drugi (institucije, družina, prijatelji ...). Njihove težave in stiske se pogosto izražajo kot navade, ki so škodljive okolju in/ali

lastnemu psihofizičnem zdravju (npr. težave zaradi zasvojenosti), težave z nasiljem in drugimi nesprejemljivimi oblikami vedenja, vpletenost v manjša kriminalna dejanja, neuspeh na učnem področju.

Za vključitev v program osebne spremljanja je potrebna mladostnikova odločitev, da spremeni življenjske navade.

Delo s posameznikom vsebuje svetovanje, pomoč pri uspešnem urejanju za življenje pomembnih stvari (npr. dokončanje šole, iskanje zaposlitve, pomoč in motivacija za zdravljenje zasvojenosti). Kadar je potrebno, v proces pomoči vpletemo tudi družino mladostnika; pri tem največkrat delujemo v sodelovanju s pristojnimi institucijami.

Program reintegracije je pomoč mladostnikom in drugim, ki smo jih spremljali na poti uživanja drog in v poskusih zdravljenja, oziroma pomoč tistim, ki so ravnokar uspešno zaključili program zdravljenja odvisnosti in se znova odločajo za življenje brez droge v svetu, ki ga poznajo le skozi oči odvisnika.

Pri delu se srečujemo z mnogimi mladostniki v starosti od 15 do 26 let (mlajši odrasli), ki so zaradi različnih razlogov opustili redne procese šolanja in izobraževanja in so trenutno brez redne zaposlitve. S programom »projektno učenje za mlade« (PUM) omogočamo tem mladim pridobivanje funkcionalnih znanj, ki razvijajo splošno izobraženost, razgledanost in fleksibilnost mišljenja, pridobivanje funkcionalnih spretnosti, pridobivanje pozitivnih izkušenj učenja, ki motivirajo za nadaljevanje prekinjenega šolanja ali pripravljajo zanj itn.

Dvakrat letno (med zimskimi in poletnimi počitnicami) odpeljemo mladostnike, ki so vključeni v naše programe, na večdnevni tabor. Gre za aktivnost, pri kateri že od ideje in načrtovanja naprej sodelujejo vsi udeleženci. Tako poleg protagonizma mladih v ospredje stopi še namen, omogočiti mladim, ki sicer nimajo te možnosti, preživeti nekaj dni izven mesta. Tabor poskuša slediti dinamiki družinske skupnosti, v kateri 24 ur na dan skupaj živimo, delamo, se pogovarjamo, sledimo enakim pravilom ..., seveda vsak s svojo odgovornostjo, primerno zrelosti posameznika.

Redno sodelujemo z institucijami, ki delujejo na teritoriju »našega« dela, zlasti z namenom celostne obravnave problematike posameznega mladostnika in v smislu delitve dela med različnimi nosilci – učna pomoč mladostniku, vzgojno delo z mladostnikom, pomoč družini ... Na tak

način razvijamo mrežni sistem pomoči na teritoriju.

Skoz proces iskanja, odkrivanja in vzpostavljanja modela uličnega dela smo pri SKALI izoblikovali nekakšen fazni pristop, ki je pripomogel k večji preglednosti in jasnosti našega dela.

Začne se z vstopom v neformalno življenjsko okolje mladih, ki je ponavadi zaznamovano z različnostjo kulturnih, nazorskih, etničnih in verskih svetov. Fazo vstopanja določajo: opazovanje teritorija in zbiranje informacij o njem, opazovanje skupin in neformalnih vlog posameznikov v njih, pozornost na položaj deklet v skupini, poslušanje brez komentarjev in sodb, pozornost na interese in probleme mladih.

V fazi sovpletenosti se animator zave različnosti, v katero je vpeto mladostnikovo življenje. Metodo opredeljujejo te prvine: intenzivno zanimanje za interese mladih, pridobivanje znanja s področij njihovih interesov, zanimanje za življenje mladih, za njihovo izobraževanje, njihove družine, prijateljske skupine. Še posebej smo pozorni na pobude, ki jih izražajo sami mladi.

»Fazo zadovoljevanja temeljnih duševnih potreb« opredeljujejo: krepitev močnih točk pri posamezniku, učenje socialnih veščin, vključevanje mladih v načrtovanje in izvajanje dejavnosti, skupno preverjanje izvedenega programa. Gre za zadovoljevanje potreb po izkazovanju in prejemanju ljubezni, varnosti, po uspehu, po spoštovanju in priznavanju, po koristnosti, po osamosvajanju, po disciplini in omejitvah, po tekmovanju, po druženju in osebem času, po doživljanju radosti, po vzoru, po vedoželjnosti itn.

»Pat položaj«, do katerega navadno pride v odnosu z mladimi, narekuje fazo mirovanja, novega razmisleka ter iskanja novih poti. To fazo imenujemo faza mrtvega teka; od animatorja zahteva, da na novo načrtuje, poglobi in osmisli svojo odločenost za to delo.

Metodološke prvine so: vztrajati v navzočnosti, vzdrževati kvaliteten stik z mladimi, zastaviti mladim osebna vprašanja, prositi mlade za pomoč.

V fazi soočenja z resničnostjo prihajajo zaradi poglobljenih odnosov na dan resnični problemi, s katerimi se srečujejo mladi. Najpogosteje gre za vprašanja zasvojenosti, nasilja, kriminala, neurejenih družinskih razmer in negotove prihodnosti. Ob tem se odpirajo nove dileme in vprašanja z jasno izraženo zahtevo po iskanju konkretnih odgovorov in rešitev tudi na strukturni ravni: pogovor o konkretnih težavah mladih, stik z družino

mladih, navezava odnosov s prijatelji mladih, prikaz drugačnega pogleda na življenje in vrednostni sistem, vzpostavljanje socialne mreže, iskanje celostnih rešitev.

O fazi odločitve govorimo, ko mladostnik sam ali s pomočjo animatorjev sprejme odločitev za novo postavitev svojega življenja. Animator mu intenzivno pomaga pri odločitvi in konkretno pri izstopanju z ulice; spremlja ga v strokovne institucije (informiranje o izobraževanju, zdravljenju) in skozi proces reintegracije.

O »fazi protagonizma« govorimo, ko posamezni mladostniki, uporabniki Skalinih programov, prevzamejo določene odgovornosti pri delu v pro-

gramih Skale – npr. vodenje skupin in posameznih manjših akcij (pri športnih turnirjih, taborih). Imenujemo jih »vodniki«. Ob koncu te faze se lahko priključijo k Skali kot animatorji.

Mladinsko ulično delo ni le projekt, ki bi ga Skala oblikovala in izvedla, pač pa za proces, ki se je začel z izhodi skupine navdušenja polnih študentov in dijakov nekajkrat tedensko med stolpnice Novih Jarš, in razširil v sistematično zastavljeno, vsakodnevno prisotnost na ulicah več ljubljanski naselij. Z nekaterimi programi (Bus Veselja, osebno spremljanje, Skala – PUM) pa je program Skale tudi presegel ulice naše metropole.

Ksenija Možina

nji, ki so vsaj v določenih to- značilnostni osebne asistencije, namenjen našim vizijam o urejanju osebne asistencije v slovenskem prostoru.

TEORETSKA IZHODISČA

Pri pregledu teoretskih prispevkov, zakonskih deluh in diskusij, ki obravnavajo različne vidike in njih oparosti, naletna na terminološko neskladje. Tako v terminološkem slovarju za področje socialnega dela anglo-si izraz *handicap* označuje paskotiranost, oviranost ali nezmožnost in ga vedno z osebno in različnimi oviranostmi zavrada kot izraz, ki ima negativno in slabotno konotacijo ter upošteva le medlobovi vidiki. Svetovna zdravstvena organizacija opredeljuje *handicap* kot izraz, ki označuje nezmožnost kot posledico določene poškodovanosti ali oviranosti, ki postavlja osebo na določeno pozicijo. V okviru antidiskriminacijske prakse naj bi se termin *handicap* izogibali (Thomas, Pierson 1993: 165–166). Slovenski zakonodaja uporablja termin *invalidnost*, za drugi strani pa slovenski strokovnjaki v področju socialnega dela opozarjajo na neustreznost rabe izraza *invalidnost* in zagovarjajo rabo izraza *handicap*. Darjo Završček pojasnjuje razliko takole: pri *invalidnosti*, ki je lahko prirojena ali pridobljena, se zredotočamo na telesne in duševne poškodovanosti in oviranosti osebe, pri tem pa zanemarimo znako pomembne in se bolj dolgahtajo družbene odzive nanje. Termin *handicap* pa upošteva oboje, saj vključuje tudi družbene prikrasjanosti, diskriminiranosti osebe v vsakdanjem življenju (Završček 2000: 7–8). Uporaba terminologije, ki se nanaša

Ulična asistenca je sredstvo za doseganje neodvisnega in kvalitetnejšega življenja hendikepiranih, neodvisnega tvefal in funkcionalnih pravi kakor tudi od pogoji družinskih članov. Je oblika pomoči, ki pokriva vsa področja življenja in je prilagojena potrebam, željam in življenjskemu slogu vsake uporabnice in vsakega uporabnika posebej. Ne sme biti omejena zgolj na specifično populacijo hendikepiranih. Namen prispevka je torej predstaviti osebno asistenco kot eno modernejših, inovativnejših metod socialnega dela, ki omogoča aktivno življenje uporabnic in uporabnikov, njihovo participacijo, normalizacijo, destigmatizacijo in emancipacijo.

V prispevku bodo v prvem delu predstavljene ideje neodvisnega življenja hendikepiranih in s tem povezane osebne asistencije. V drugem delu bo predstavljen švedski primer urejanja neodvisnega življenja in osebne asistencije, ki se najbolj približa idealnemu modelu osebne asistencije v Veliki Britaniji in na Slovaškem. Zadnji del prispevka bo obsegal pregled nekaterih zakonih določenih oblik pomoči hendikepiranim v Slo-

Prispevek je nastal na podlagi študije, ki je je po naročilu ministrstva za delo, družino in socialne zadeve izvedel Inštitut RS za socialno varstvo (Kobal, Žakelj, Smolej 2004).

Barbara Kobal, Tjaša Žakelj, Simona Smolej

OSEBNA ASISTENCA KOT SREDSTVO ZA NEODVISNO ŽIVLJENJE HENDIKEPIRANIH

Zagotavljanje enakih možnosti je osnova za sprejemanje ukrepov, ki omogočajo neodvisnost ljudi z različnimi hendikepi. V evropskem prostoru so se skladno z načelom enakih možnosti ob koncu 80-ih let začele pojavljati vse glasnejše zahteve po neodvisnem življenju hendikepiranih. Temeljna ideja je omogočanje življenja v običajnem okolju, a ne na osnovi brezplačne pomoči družinskih članov, temveč na osnovi financiranja osebnih asistentov in asistentov, ki z različnimi oblikami pomoči hendikepiranim omogočajo kar se da običajno življenje.

Osebna asistenca je sredstvo za doseganje neodvisnega in kvalitetnejšega življenja hendikepiranih, neodvisnega tako od institucionalnih pravil kakor tudi od pomoči družinskih članov. Je oblika pomoči, ki pokriva vsa področja življenja in je prilagojena potrebam, željam in življenjskemu slogu vsake uporabnice in vsakega uporabnika posebej. Ne sme biti omejena zgolj na specifično populacijo hendikepiranih. Namen prispevka je torej predstaviti osebno asistenco kot eno modernejših, inovativnejših metod socialnega dela, ki omogoča neodvisno življenje uporabnic in uporabnikov, njihovo participacijo, normalizacijo, destigmatizacijo in emancipacijo.

V prispevku bodo v prvem delu predstavljene ideje neodvisnega življenja hendikepiranih in s tem povezane osebne asistencе. V drugem delu bo predstavljen švedski primer urejanja neodvisnega življenja in osebne asistencе, ki se najbolj približa idealnemu modelu osebne asistencе, nato pa bosta opisana primera ureditve osebne asistencе v Veliki Britaniji in na Slovaškem. Zadnji del prispevka bo obsegal pregled nekaterih zakonsko določenih oblik pomoči hendikepiranim v Slove-

niji, ki so vsaj v določenih točkah primerljive z značilnostmi osebne asistencе, sklepni del pa bo namenjen našim vizijam o urejanju osebne asistencе v slovenskem prostoru.

TEORETSKA IZHODIŠČA

Pri pregledu teoretskih prispevkov, zakonskih določil in diskusij, ki obravnavajo različne vidike hendikepiranosti, naletimo na terminološko neskladje. Tako v terminološkem slovarju za področje socialnega dela angleški izraz *handicap* označuje poškodovanost, oviranost ali nezmožnost in ga večina oseb z različnimi oviranostmi zavrača kot izraz, ki ima negativno in slabšalno konotacijo ter upošteva le medicinski vidik. Svetovna zdravstvena organizacija opredeli *handicap* kot izraz, ki označuje nezmožnost kot posledico določene poškodovanosti ali oviranosti, ki postavlja osebo na določeno pozicijo. V okviru antidiskriminatorne prakse naj bi se terminu *handicap* izogibali (Thomas, Pierson 1995: 165–166). Slovenska zakonodaja uporablja termin invalidnost, na drugi strani pa slovenski strokovnjaki s področja socialnega dela opozarjajo na neustreznost rabe izraza invalidnost in zagovarjajo rabo izraza hendikep. Darja Zaviršek pojasnjuje razliko takole: pri invalidnosti, ki je lahko prirojena ali pridobljena, se osredotočamo na telesne in duševne poškodovanosti in oviranosti osebe, pri tem pa zanemarimo enako pomembne in še bolj določujoče družbene odzive nanje. Termin hendikep pa upošteva oboje, saj vključuje tudi družbene prikrajšanosti, diskriminiranost osebe v vsakdanjem življenju (Zaviršek 2000: 7–8). Uporaba terminologije, ki se nanaša

Prispevek je nastal na podlagi študije, ki jo je po naročilu ministrstva za delo, družino in socialne zadeve izvedel Inštitut RS za socialno varstvo (Kobal, Žakelj, Smolej 2004).

na ljudi z različnimi oviranostmi, torej ni enotna, oziroma je pomen termina hendikep v drugačnem kulturnem okolju lahko tudi nasproten. Če naj bi v tujini imel celo diskriminatoren značaj, v slovenskem prostoru pogosto poudarjajo, da nadgrajuje pojem »invalidnost«, saj naj bi upošteval tudi družbeno prikrajšanost osebe. Skladno s tem smo se odločili za uporabo termina hendikep.

Življenje hendikepiranih oseb je bilo vrsto let omejeno na bivanje v izvornih družinah ali na institucionalno oskrbo, ki v prvem primeru pomeni odvisnost posameznika od družinskih članov, v drugem pa determiniranost s togimi institucionalnimi pravili. S trendom deinstitucionalizacije so se začele oblikovati stanovanjske skupine in bivanjske skupnosti, ki poskušajo upoštevati specifične posameznikove potrebe in preseči institucionalno uniformnost. Zahteve po neodvisnem življenju hendikepiranih so postale vse glasnejše; poglobljena med njimi se je v mnogih državah našala na omogočanje življenja v običajnem okolju na osnovi osebne asistencije. To hendikepiranim zagotavlja izbiro, ki se drugim ljudem zdi samoumevna, na primer odraščanje v lastni družini, udeležbo v običajnih šolskih programih, ustrezno zaposlitev, enake možnosti za kvalitetno preživljanje prostega časa ipd. Enake pravice in možnosti izbire so prvi pogoj za emancipacijo na vseh področjih, tako znotraj zasebne sfere kakor tudi v sferi javnosti.

Glavna ideja osebne asistencije je prilagoditev storitev individualnim potrebam uporabnice oz. uporabnika, njenim oz. njegovim sposobnostim, življenjskim razmeram in pričakovanjem. Uporabnica oz. uporabnik ima največji možni nadzor nad organizacijo storitev, izvajalcem, nalogami in nad časom, načinom in krajem izvajanja storitve. Uporabnica oz. uporabnik sam izbere, usposobi, nadzoruje, načrtuje in tudi odpusti svojo pomočnico oz. pomočnika. Če pa uporabnici oz. uporabniku intelektualne zmožnosti tega ne dopuščajo, je potrebna pomoč tretje osebe (Ratzka 2003).

Kot primer nacionalne politike osebne asistencije, ki izpolnjuje kriterije idealne sheme, največkrat navajajo švedsko ureditev. Idealni koncept nacionalne politike osebne asistencije, ki ga je oblikoval Adolf Ratzka, naj bi sledil tem kriterijem:

- asistencija mora omogočati geografsko in socialno mobilnost
- upravičenost do financiranja osebne asistencije mora biti neodvisna od posameznikovega finančnega položaja

- za celoten obseg osebne asistencije mora obstajati enoten nacionalni vir financiranja
- potrebe asistencije morajo biti izražene v povprečnem tedenskem številu ur asistencije
- ocena potreb naj pokriva vse potrebe uporabnice oz. uporabnika na vseh področjih življenja
- za osebno asistencijo mora obstajati neposredno financiranje, ki pokriva vse stroške, za uporabo teh sredstev pa naj bodo odgovorni uporabnici in uporabniki sami (Ratzka 2004a).

Financiranje osebne asistencije poteka na dva načina, neposredno ali posredno. Neposredno financiranje pomeni, da lokalna skupnost nameni uporabnici oz. uporabniku denar ali vaučer, s katerim lahko sam/a zaposli osebno asistentko ali osebnega asistenta, po sistemu posrednega financiranja pa osebno asistentko oz. osebnega asistenta plačuje socialna služba (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2001: 203).

Pri pregledu dostopne literature ugotavljamo, da je osebna asistencija uzakonjena v relativno majhnem številu držav. Vse pogosteje je zakonsko določeno neposredno financiranje socialnovarstvenih storitev, ki v določenih primerih omogoča tudi plačevanje storitev osebne asistencije. Po mnenju Helen Spandler (2004) so se neposredna plačila razvila na podlagi filozofije neodvisnega življenja, socialnega modela prizadetosti in kritike zdravstvenega modela invalidnosti. Zahteva po neposrednem plačilu se je razvila pravzaprav med urejanjem osebne asistencije, saj uveljavljanje neposrednega plačila omogoča, da upravičenci sami zaposlijo osebno asistentko oz. asistenta (Spandler 2004: 188–189).

POJEM NEODVISNO ŽIVLJENJE IN UREDITEV OSEBNE ASISTENCE V IZBRANIH EVROPSKIH DRŽAVAH

Pri pregledu se pokaže, da so ureditve osebne asistencije po posameznih državah razmeroma raznolike, kar se kaže v določanju upravičencev glede na vrsto hendikepa, v deležu kritja stroškov, v (ne)odvisnosti financiranja od finančnega stanja uporabnice oz. uporabnika ter v tem, kdo (država ali lokalna skupnost) je pristojen za zagotavljanje osebne asistencije. Na drugi strani pa skupne točke obsegajo možnost neposrednega financiranja in odločujočo vlogo uporabnice oz. uporabnika pri izbiri, izobraževanju in nadzoru asistentke oz. asistenta.

ŠVEDSKA

Švedska ureditev osebne asistencije velja za najboljšo uveljavljeno obliko osebne asistencije in jo radi dajejo za zgled državam, ki to politiko šele oblikujejo. Zakon, ki opredeljuje osebno asistenco, je stopil v veljavo 1. 1. 1994 (Swedish Code of Statutes SFS 1993).

Upravičenci do nadomestila za osebno asistenco so osebe, mlajše od 65 let, ki imajo za osnovne vsakodnevne aktivnosti v povprečju potrebo po asistenci več kot 20 ur tedensko in spadajo v katero od naslednjih kategorij:

- mentalno zaostale osebe in avtisti
- osebe z znatnimi in trajnimi poškodbami možganov, ki so nastale v odraslosti kot posledica zunanje sile ali bolezni
- osebe, ki imajo trajne fizične ali mentalne funkcionalne poškodbe, ki niso posledica staranja, če te poškodbe povzročajo znatne težave v vsakdanjem življenju in je njihova posledica ekstenzivna potreba po podpori in praktični pomoči drugih.

Izvajanje zakona financira švedski sklad za nacionalno socialno zavarovanje. Zakonske določbe se vršijo prek regionalnih uradov nacionalnega sklada za zavarovanje pod nadzorom uprave za nacionalno socialno zavarovanje. Stroške prvih 20 ur asistencije tedensko financirajo lokalne oblasti, ostalo pa se financira iz državnega proračuna. Za plačilo osebne asistencije se uporablja model neposrednega financiranja. Sredstva za plačilo osebne asistencije, katerih višina je odvisna od števila odobrenih ur asistencije, nakazujejo uporabnicam in uporabnikom enkrat mesečno, vnaprej, na podlagi uporabnikovega mesečnega poročila o izvajanju osebne asistencije. Nadomestilo ni odvisno od prejemnikovih dohodkov ali dohodkov njegove družine. Povprečno urno postavko, ki jo sklad za socialno zavarovanje plača uporabnicam in uporabnikom v naslednjem letu, vsako leto določi vlada. Za leto 2004 je vlada določila urno postavko 203 kron, kar je približno 5.075 tolarjev.

Potrebno število ur osebne asistencije oceni strokovni delavec urada za socialno zavarovanje, ki vsaki dve leti ponovi postopek. Če se uporabnici oz. uporabniku spremeni situacija, lahko kadar koli zaprosi za ponovno oceno. Na oceno potrebnih tedenskih ur asistencije se lahko pritoži, najprej na lokalni urad za socialno zavarovanje, nato na upravno sodišče.

Decembra 2003 je na Švedskem prejelo

plačila za osebno asistenco približno 11.000 oseb, to je 0,12% prebivalstva Švedske.

Osebne asistentke in osebni asistenti na Švedskem ne potrebujejo posebne izobrazbe, od delodajalca pa je odvisno, ali od zaposlenih zahteva obiskovanje posebnih tečajev in izobraževanja, ki se financira iz proračuna uporabnic in uporabnikov. Uporabnice in uporabniki lahko izberejo storitve katerega koli ponudnika, ali pa asistentko oz. asistenta zaposlijo sami. V približno 67% primerov asistentke in asistente zaposlujejo lokalne oblasti, 15% jih zaposlujejo privatna podjetja in prav toliko združenja uporabnikov, le v približno 3% primerov pa jih zaposlujejo uporabniki sami. Ožja sorodnica ali sorodnik uporabnice oz. uporabnika se ne more zaposliti kot osebna asistentka oz. asistent. Osebno asistenco lahko sicer izvaja vsakdo, ki je zaposlen pri ponudniku storitev osebne asistencije. O ustreznosti asistentk in asistentov lahko razsoja le uporabnica oz. uporabnik.

Prednostne rešitve švedskega modela so:

- neodvisnost od dohodka uporabnice oz. uporabnika ali njene oz. njegove družine, kar spodbuja uporabnice in uporabnike k iskanju plačanega dela
- polno kritje stroškov, kar odpravlja odvisnost od nadomestnega financiranja
- kritje administrativnih stroškov
- vnaprejšnje financiranje, ki uporabnicam in uporabnikom omogoča gibanje po državi, potovanja v tujino in do 6 mesecev trajajoče bivanje v tujini (plačilo asistencije je med tem zagotovljeno)
- fleksibilnost uporabnic in uporabnikov pri izbiranju ponudnikov storitev osebne asistencije, kar povečuje konkurenčnost ponudnikov in prispeva k večji kvaliteti storitev
- poklicni profil osebnega asistenta ni pogojen niti z izobrazbo niti s starostjo
- fleksibilno razporejanje odobrenih ur osebne asistencije
- letno določanje urne postavke, ki se usklajuje z rastjo plač.

Z novo zakonsko ureditvijo je bilo odpravljeno plačilo osebne asistencije učenkam in učencem v šoli, s čimer se je pristojnost za organiziranje in financiranje osebne asistencije prenesla na šole. Pomanjkljivost ureditve je tudi (za švedske razmere) nizka urna postavka, zaradi katere uporabnice in uporabniki asistentkam in asistentom ne morejo ponuditi plač, ki bi bile konkurenčne s plačami drugih storitvenih služb. Vse več uporabnic in uporabnikov zaradi težav s pridobivanjem

zadostnega števila asistentk in asistentov ne izrabi vseh odobrenih ur asistencije, zato morajo vračati denar. Presežka ne morejo preusmeriti v višje plače asistentk in asistentov.

VELIKA BRITANIJA

Nacionalni zdravstveni sistem in zakon o skupnostni skrbi iz leta 1993 sta pooblastila lokalne oblasti za identificiranje in oceno potreb oskrbe in za zagotavljanje in nadzor varstva hendikepiranih. Lokalne oblasti so dobile tudi nalogo, da skupaj z oskrbovalkami oz. oskrbovalci in uporabnicami oz. uporabniki storitev izvajajo načrtovanje in svetovanje, ki se nanaša na storitve pomoči. Z uredbami zakona iz leta 1997 je bila lokalnim oblastim dodeljena možnost za uvajanje sistema neposrednih plačil (Nolan, Regan 2003: 36). Aprila 2003 pa je stopil v veljavo nov zakon, ki lokalne oblasti obvezuje, da uporabnicam in uporabnikom omogočijo plačilo osebne asistencije v obliki neposrednega financiranja (DoH 2001a, 2002 v: Spandler 2004: 189).

Osnovni kriterij upravičenosti do osebne asistencije je, da ima oseba potrebo po storitvah skupnostne skrbi ter da je pripravljena in sposobna voditi osebno asistenco, ki vključuje osebno pomoč in pomoč v gospodinjstvu (HELIOS II 1996).

Sprva je bila osebna asistencija namenjena predvsem odraslim osebam s telesnim hendikepom. Z implementacijo zakona o obveznosti neposrednega plačila (april 2003) pa se je upravičenost do neposrednega financiranja razširila tudi na ostarele, osebe s težavami pri učenju, osebe z duševnimi motnjami in na mlajše hendikepirane (Spandler 2004: 189).

Storitve, ki omogočajo neodvisno življenje, v Veliki Britaniji podpira sklad za neodvisno življenje. Država ne zagotavlja kritja vseh stroškov osebne asistencije, višina nadomestil pa je odvisna od finančnega položaja uporabnice oz. uporabnika. Neposredna plačila, ki se izvajajo prek lokalnih oddelkov socialnih služb, so lahko nadomestila za kakršno koli storitev skupnostne skrbi, izjema je le permanentna stanovanjska oskrba (Nolan, Regan 2003: 36).

Oceno potreb po navadi izvrši upraviteljica oz. upravitelj skrbi. Najboljše sheme omogočajo, da uporabnica oz. uporabnik sam oceni svoje potrebe in o njih nato razpravlja z upraviteljico oz. upraviteljem skrbi. Uporabnica oz. uporabnik se pri

oceni svojih potreb posvetuje z različnimi organizacijami (HELIOS II 1996).

Osebne asistencije ne morejo izvajati ožji družinski člani, ki živijo na naslovu uporabnice oz. uporabnika (Giudance notes for the 93 fund and extension fund 2000).

Izobraževanje osebne asistentk in asistentov ponavadi izvajajo uporabnice in uporabniki sami ali pa agencije, ki jih zaposlujejo. Osebne asistentke in asistenti delajo na osnovi pisne pogodbe, ki določa število tedenskih delovnih ur, plačilno stopnjo, dovoljen dopust ipd. (HELIOS II 1996).

Med negativnimi vidiki ureditve bi veljalo poudariti, da se marsikateri uporabnici oz. uporabniku ne zdi smiselno sprejeti zaposlitve, ker se z zaposlitvijo zmanjša delež, ki ji oz. mu ga za plačilo osebne asistencije nameni država oz. sklad za neodvisno življenje (Personal assistance users and work 1998).

SLOVAŠKA

Leta 1997 so na Slovaškem začeli dva pilotska projekta, namenjena neodvisnemu življenju hendikepiranih. Financiral ju je program Phare, izvajala pa sta se pod okriljem inštituta za neodvisno življenje. Prvi program je bil program osebne asistencije, z drugim pa so poskušali uvesti hendikepiranim prilagojena taksi vozila, za katera so bili uporabnicam in uporabnikom na voljo vaučerji. Na podlagi teh dveh projektov je bil sprejet koncept osebne asistencije, in tako je leta 1999 stopil v veljavo zakon, ki ureja neposredno financiranje osebne asistencije in transporta, subvencioniranje nakupa in vzdrževanja posebnih medicinskih pripomočkov, nakupa avtomobila, adaptacije bivalnih prostorov in nadomestil za izredne stroške za življenje s hendikepom (Brichtová 1998).

Pri oblikovanju zakona o osebni asistenci in uvajanju neposrednega financiranja osebne asistencije so se Slovaki zgledovali predvsem po švedski ureditvi. Eden izmed najpomembnejših argumentov za uvedbo neposrednega financiranja je bilo prepričanje, da je ta oblika večinoma cenejša in učinkovitejša od klasičnih modelov financiranja.

Upravičenci do nadomestila za osebno asistenco so vse državljanke in državljani z različnimi oblikami hendikepa. Lahko kombinirajo osebno asistenco z različnimi socialnovarstvenimi storitvami, kot so npr. pomoč na domu in dnevni centri.

Višina mesečnega nadomestila se oblikuje glede na odobreno število ur osebne asistencije, ki obsega do 24 ur na dan. Višina nadomestil je odvisna od trenutnih prihodkov in premoženja upravičenke oz. upravičenca.

Osebno asistentko oz. asistenta lahko uporabnica oz. uporabnik poišče samostojno ali s pomočjo uporabniškega združenja. Uporabnica oz. uporabnik z izbrano osebno asistentko oz. asistentom sklene pogodbo, ki opredeljuje, kakšne so dolžnosti in pravice osebne asistentke oz. asistenta, katere storitve se bodo izvajale v okviru osebne asistencije, kje in kako pogosto. Osebna asistentka oz. asistent je lahko vsaka oseba, starejša od 18 let, izjema so le starši hendikepiranih otrok, starih od 7 do 18 let, ki ne smejo biti njihovi osebni asistenti.

Med slovaškega modela velja poudariti, da upošteva potrebe in želje uporabnice oz. uporabnika ter omogoča izbira in kombiniranje med neposrednim financiranjem storitev osebne asistencije in storitvami, ki jih zagotavlja država. Negativni vidiki te ureditve pa so odvisnost višine nadomestil od finančne situacije uporabnice oz. uporabnika, le delno kritje stroškov in nizka nadomestila.

NEODVISNO ŽIVLJENJE HENDIKEPIRANIH V SLOVENIJI?

V skladu z veljavno zakonodajo so hendikepirani pri nas upravičeni do več oblik socialnovarstvenih storitev. Socialnovarstvene storitve, katerih namen je odpravljanje in ublažitev socialnih stisk in težav, obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva (zakon o socialnem varstvu, Ur. l. RS 54/92, 36/04). Za izveninstitucionalno varstvo hendikepiranih oseb v smislu krepitve neodvisnega življenja se zdijo pomembne zlasti storitve »pomoč družini«. Pomoč družini, ki je vezana na zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS 54/92, 36/04) in na pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS 52/95, 127/03), obsega tele vrste pomoči:

- pomoč za dom, ki obsega strokovno svetovanje, pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, skrb za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju
- pomoč na domu, ki obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru hendikepa, starosti in v drugih primerih, ko lahko socialna oskrba na

domu nadomesti institucionalno varstvo in mobilno pomoč, s katero je osebam z motnjami v duševnem in telesnem razvoju zagotovljena strokovna obravnava na domu

- socialni servis, ki obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru otrokovega rojstva, bolezni, hendikepa, starosti, v primeru nesreč in v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje (zakon o socialnem varstvu, Ur. l. RS 54/92, 36/04).

Z vidika pomoči hendikepiranim sta pomembna pomoč družini na domu in socialni servis, z vidika pomoči družini s hendikepirano osebo pa tudi pomoč družini za dom, saj mora družina s hendikepiranim članom pogosto pridobiti specifična znanja za opravljanje svoje vloge v vsakdanjem življenju.

Osebna asistenca presega te oblike pomoči in se od njih konceptualno razlikuje. Pomoč na domu in socialni servis sta omejena na nekaj ur dnevno ali celo mesečno in služita za zadovoljevanje najosnovnejših potreb; hendikepirana oseba je tako še vedno odvisna od pomoči sorodnikov in prijateljev. Zadovoljevanje njenih potreb je tako zelo omejeno in prilagojeno delovnemu času pomočnika ali pomočnice. Pomočnika oz. pomočnice ne more izbrati sama. Zaradi zagotavljanja pomoči večjemu številu oseb je čas, namenjen vsaki posebej, zelo omejen (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 203).

Pri primerjavi socialnovarstvenih storitev z osebno asistenco je treba poudariti odnos med uporabnico oz. uporabnikom in osebo, ki pomaga. Pri izvajanju socialnovarstvenih storitev ima uporabnica oz. uporabnik manj nadzora nad izvajanjem pomoči, s čimer izvajalka oz. izvajalec ohranja vlogo strokovnjaka in nadzornika; pri osebni asistenci pa uporabnica oz. uporabnik sam upravlja oz. organizira pomoč. Corina Zolle (2003) poudarja, da koncept osebne asistencije podira tradicionalni koncept skrbi za druge. Odločitve v zvezi z osebno asistenco se od izvajalke oz. izvajalca storitev prenesejo k uporabnici oz. uporabniku. Ta tako sam(a) izbere svojo osebno asistentko oz. asistenta, pridobi pa tudi druge kompetence in kontrolo na tem področju. Bistveni napredek pri osebni asistenci je torej ta, da se izbiranje, odločanje in nadzor prenese od socialne službe oziroma dobavitelja storitev k uporabnici oz. uporabniku.

Poleg pomoči v obliki storitev je nekaterim kategorijam hendikepiranih na voljo tudi finančna

podpora za zagotavljanje pomoči družinskih članov. Institut družinskega pomočnika naj bi se kot dodatna oblika pomoči hendikepirani osebi začel izvajati v letu 2004. Na osnovi novele zakona o socialnem varstvu se bo lahko s 1. 8. 2004 eden od staršev ali drug ožji sorodnik zaposlil kot družinski pomočnik in tako skrbel za hendikepirano osebo tudi po njeni polnoletnosti. Ta pravica se deloma že izvaja, če hendikepirana oseba za družinskega pomočnika izbere tistega izmed staršev, ki je že skrbel za nego in varstvo in je po predpisih o starševskem varstvu prejemal delno plačilo za izgubljeni dohodek, se (sprememba zakona o socialnem varstvu v Ur. l. RS, št. 2/2004).

Do družinskega pomočnika je upravičena oseba:

- za katero je pred uveljavljanjem pravice do izbire družinskega pomočnika skrbel eden od staršev, ki je po predpisih o starševskem varstvu prejemal delno plačilo za izgubljeni dohodek;
- ki po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb potrebuje pomoč za opravljanje vseh osnovnih življenjskih potreb;
- za katero v skladu s tem zakonom komisija za priznanje pravice do družinskega pomočnika ugotovi, da gre za osebo s težko motnjo v duševnem razvoju ali težko gibalno ovirano osebo, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb, ki jo lahko ponudi družinski pomočnik (sprememba zakona o socialnem varstvu v Ur. l. RS, št. 2/2004).

Družinski pomočnik pomaga hendikepirani osebi v skladu z njenimi potrebami in interesi, zlasti glede nastanitve, nege, prehrane in gospodinjskih opravil, zdravstvene oskrbe s pomočjo izbranega osebnega zdravnika, spremstva in udejstvovanja v različnih socialnih in družbenih aktivnostih.

Tako lahko hendikepirana oseba, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh življenjskih potreb, izbira med tem, da prejema nadomestilo za invalidnost ali druge prejemke po različnih predpisih ter dodatek za tujo nego in pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb, ali tem, da se vključi v eno izmed oblik celodnevnega institucionalnega varstva, ali pa izbere družinskega pomočnika in še naprej prejema nadomestilo za invalidnost, pravica do dodatka za tujo nego in pomoč pa ji miruje (Vipotnik, 2003).

Institut družinskega pomočnika se od predlaganih značilnosti modela osebne asistencije razlikuje v določanju upravičencev, obliki financiranja,

izvajalcih pomoči, določenosti osebnega dohodka izvajalca pomoči in v stopnji neodvisnosti od družine. Skupne točke obeh oblik pomoči hendikepiranim so upoštevanje potreb in želja uporabnice oz. uporabnika pri zagotavljanju pomoči in pravica upravičenke oz. upravičenca do lastne izbire izvajalca pomoči.

Med pregledom oblik pomoči hendikepiranim se sprva zdi, da je na voljo vrsta storitev, ki jim zagotavljajo kvalitetnejše življenje, vendar je treba poudariti, da nobena izmed njih ne temelji na principu neodvisnega življenja. Te storitve namreč vzdržujejo odvisnost bodisi od družinskih članov bodisi od izvajalcev storitev, poleg tega pa uporabnice in uporabniki nimajo možnosti izbire izvajalca. Ti negativni vidiki sicer nujnih storitev bi bili preseženi prav z uveljavitvijo osebne asistencije.

Osebna asistenca v slovenskem prostoru ni novost, saj YHD, društvo za teorijo in kulturo hendikepa, od leta 1998 izvaja program neodvisno življenje hendikepiranih (Poropat, Bohinc 2004: 143), ki ponuja določenemu številu članic in članov možnost osebne asistencije. Program je primer dobre prakse, katerega izkušnje bi bilo smiselno upoštevati pri spremembah področne zakonodaje, ki mora pravico do osebne asistencije razširiti na celotno populacijo hendikepiranih.

KAJ BI BILO TREBA SPREMENITI

Glede na izkušnje nekaterih držav bi bilo smiselno tudi pri nas zakonsko opredeliti osebno asistenco kot obliko pomoči hendikepiranim. Osebna asistenca bi morala biti dostopna celotni populaciji hendikepiranih, ne glede na starost ali vrsto hendikepa.

Osebna asistenca mora pokrivati vsa področja življenja (npr. gospodinjska opravila, mobilnost, izobraževanje, delovno mesto, komuniciranje, prosti čas ipd.) in mora biti prilagojena potrebam, željam in življenjskemu slogu konkretne osebe. Tudi osebna asistenca gluhi ali naglušni in slepi ali slabovidni osebi ne more biti omejena zgolj na funkcijo tolmača ali spremljevalca, temveč mora pokrivati vsa življenjska področja te osebe. Ker je osebna asistenca tako neuniformne narave, je nujno, da pri ugotavljanju potrebnega števila ur osebne asistencije sodeluje s svojo oceno sama uporabnica oz. uporabnik.

Financiranje storitev osebne asistencije naj bo oblikovano po načelih individualiziranega finan-

ciranja socialnovarstvenih storitev. Na podlagi izkušenj izbranih držav menimo, da bi bilo treba tudi v Sloveniji uveljaviti neposredno financiranje, saj ta oblika financiranja omogoča najvišjo stopnjo neodvisnosti uporabnice oz. uporabnika. Pri tem je nujno, da financiranje osebne asistencе ni odvisno od finančnega položaja uporabnice oz. uporabnika ali njene, njegove družine.

Pri odrasli osebi je pomembno, da lahko sama izbere asistentko oz. asistenta bodisi med strokovnjaki bodisi med laiki. Osebe, ki jim je odvzeta poslovna sposobnost (osebe pod skrbništvom), bi se morale o izbiri osebne asistentke oz. asistenta posvetovati s svojo skrbnico oz. skrbnikom.

Do posebne oblike osebne asistencе morajo biti upravičeni hendikepirani otroci, saj se že v otroštvu oblikujejo temeljne dispozicije za neodvisno in samostojno življenje. Predlagamo, da osebno asistenco invalidnemu otroku vsaj v zgodnjem otroštvu izvajajo strokovnjaki (npr. defektologi, socialni pedagogi), saj je treba v tem najznejšem življenjskem obdobju otrokom zagotoviti uspešen telesni in duševni razvoj oziroma jih je treba tudi vzgajati in izobraževati. Čeprav je smiselno, da se osebna asistentka oz. asistent v tem primeru osredotoči predvsem na pomoč otroku v vrtcu in v šoli, pa mora biti (tudi pred tem obdobjem) na voljo ne samo otroku, temveč tudi staršem, tako v smislu razbremenitve njihovega dela kakor tudi v smislu strokovne pomoči. Zato predlagamo, da bi se naloge osebnega asistenta za hendikepirane otroke oblikovale kot presek nalog, ki jih v sedanji zakonodaji opravljajo strokovni delavci in sodelavci in druge v ta namen zaposlene osebe v okviru socialnovarstvenih storitev pomoči družini, opredeljenih kot pomoč

za dom, pomoč na domu in socialni servis. Smiselno je, da v ranem otroštvu o otrokovi osebni asistenci odločajo starši (ali skrbniki), da torej starši (ali skrbniki) izberejo osebno asistentko oz. asistenta. Pri mladostniku pa je v skladu z načeli neodvisnega življenja pomembno, da o izbiri osebne asistentke oz. asistenta vsaj soodloča. Popolnoma samostojno odločanje o izbiri osebne asistentke oz. asistenta torej ne sme biti vezano na izvajanje roditeljske pravice, saj se ta v mnogih primerih podaljša tudi v čas polnoletnosti.

Institut osebnega asistenta mora biti opredeljen kot posebna vrsta zaposlitve. Osebne asistentke oz. asistenti so lahko strokovnjaki ali laični delavci. Za izvajanje osebne asistencе je smiselno oblikovati ustrezen program usposabljanja, ki ga morajo vsaj delno voditi uporabnice in uporabniki. V skladu s praksami opazovanih držav predlagamo, da tudi v Sloveniji za izvajanje osebne asistencе ne bi zaposlovali družinskih članov. S tem bi zmanjšali ustaljeno odvisnost hendikepiranih od pomoči družinskih članov, saj institut osebne asistencе ne ponuja zgolj večje možnosti neodvisnega življenja hendikepiranih, temveč tudi veliko razbremenitev družine.

Osebna asistentka oz. asistent mora za svoje delo prejemati ustrezno plačilo. Nujno je, da izvajanje osebne asistencе ne postane zgolj oblika zaposlitve prek programa javnih del, kaj šele, da bi temeljilo na voluntarizmu.

Z aktualnimi in načrtovanimi spremembami zakonodaje se povečuje možnost izbire med različnimi oblikami pomoči hendikepiranim osebam, zato je treba o različnih možnostih varstva in pomoči ustrezno informirati vse potencialne uporabnice in uporabnike.

LITERATURA

- Brichtová, Lydia (1998), *Independent Living and proposed Slovak social reforms*. URL: <http://www.independentliving.org> (izpis: marec, 2004).
- Guidance Notes for the 93 Fund and Extension Fund* (2000), URL: <http://www.ilf.org.uk/guidancenotes.htm> (izpis: maj, 2004)
- HELIOS II: *Social Integration and Independent Living: The Elimination of Socio-psychological Barriers: Assistance in Daily Living* (1996), URL: <http://www.independentliving.org/docs1/heliosii.html> (izpis: marec, 2004).
- Kobal, Barbara, Tjaša Žakelj, Simona Smolej (2004), *Neodvisno življenje invalidov v izbranih državah Evropske Unije*. Ljubljana: IRSSV (osnutek poročila).
- Nolan, Ann, Colm Regan (2003): *Direct Payments Schemes for People with Disabilities: »A new inovative policy approach to providing services to disabled people in Ireland*. Bray Partnership, URL: <http://www.independentliving.org/docs6/bray200305.pdf> (izpis: marec, 2004).
- Personal assistance users and work* (1998). URL: <http://www.jrf.org.uk/knowledge/findings/socialcare/scr7118.asp> (izpis: februar, 2004).
- Poropat, Klavdija, Emil Bohinc (2004), Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo*, 43, 2-3: 143-144.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*. Uradni list RS 52/95, 127/03.
- Ratzka Adolf (2003): *Please Contribute to Our International Survey on Personal Assistance Schemes*, URL: <http://www.independentliving.org> (izpis: februar, 2004).
- (2004a), *Idealna nacionalna politika osebne asistence*. Prispevek poslan po e-pošti, hranjen v arhivu IRSSV (februar, 2004).
- (2004b): *Opis švedske nacionalne sheme osebne asistence*. Prispevek poslan po e - pošti, hranjen v arhivu IRSSV (februar, 2004).
- Spandler, Helen (2004), Friend of foe? Towards a critical assessment of direct payments. *Critical Social Policy*, 24(2), 79: 187-209.
- Sprememba zakona o socialnem varstvu*. Uradni list RS, št. 2/2004.
- Swedish Code of Statutes SFS* (1993), URL: <http://www.independentliving.org> (izpis: februar, 2004).
- Vipotnik, Katja (2003), Pravne novosti spremembe Zakona o socialnem varstvu. *Paraplegik*, 99, december 2003, URL: <http://www.arctur.si/zps/slo/paraplegik> (izpis: maj, 2004).
- Zakon o socialnem varstvu*, Uradni list RS, št. 54/92, 36/04.
- Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih*. Uradni list RS, št. 97/01, 76/03.
- Zaviršek, Darja (2000), *Hendikep kot kulturna travma: historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi*. Ljubljana: Založba/čf.
- Zaviršek, Darja, Zorn Jelka, Videmšek Petra (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
- Zolle, Corina (2003), *Personal assistance: Key for self-determination for disabled people*. URL: <http://www.independentliving.org> (izpis: marec, 2004).

Simona Gerenčer

SOCIALNA IZKLUČENOST GLUHIH V REPUBLIKI SLOVENIJI

GLUHOTA

Za gluhoto ni splošno sprejemljive definicije. To pomeni, da je ne moremo opisati z eno samo definicijo, ampak jo moramo opredeliti s funkcionalnimi pojmi. Opredelimo jo lahko kot nezmožnost slišati in razumevati govor s slušnim organom (Redžepovič 1995:23).

Ena od občin definicij, ki je najpogosteje v rabi, je delitev na gluhe in naglušne. Za gluhe veljajo osebe, s katerimi je verbalna komunikacija v celoti prekinjena, nemogoča, medtem ko je z naglušnimi osebami otežena.

Vseskozi moramo upoštevati, da populacija gluhih ni homogena in da obstajajo med njimi izredne individualne razlike, kjer je vsaka oseba zagotovo »osebnost za sebe«, ki jo moramo upoštevati v njenem socialnem kontekstu.

Vzroki gluhotе so zelo različni. Mednje lahko štejemo boleznj, dednost, poškodbe in starost. Zaradi vzroka nastanka, stopnje gluhotе in časa, v katerem je oseba oglušela, moramo vsako gluho osebo obravnavati posebej, upoštevati njene zmožnosti in sposobnosti ter jih ne ločevati zgolj na gluhe in naglušne, kot to velja v grobi razdelitvi.

Razlikujemo tudi prelingvalno in postlingvalno gluhe osebe. Prelingvalno gluhe osebe so izgubile sluh takoj po rojstvu ali najpozneje do tretjega leta starosti. Najbolj optimalno sporazumevanje z njimi je totalna komunikacija. To pomeni uporabo vseh oblik neverbalne in verbalne komunikacije. To skupino najtežje razumejo in sprejemajo ne samo slišče osebe, ampak tudi naglušne in postlingvalno gluhe osebe, ki so s poslušanjem osvojile glasovno-jezikovno komuniciranje v prvih letih svojega življenja in so oglušele pozneje. Postlingvalno gluhe osebe je treba zlasti naučiti odčitavanja z ustnic, medtem ko je njihovo glasovno-jezikovno izražanje precej brezhibno. Precej se

povezujejo z naglušnimi in sliščimi osebami. Mednje spadajo tudi tiste osebe, ki so izgubile sluh v odrasli ali starejši dobi zaradi poškodb, bolezni ali starosti. Na novo stanje, gluhoto, se morajo tudi psihološko prilagoditi.

SOCIALNA INTEGRIRANOST IN IZKLUČENOST

S pojmom socialna izključenost razumemo nepopolno zagotavljanje oz. neuresničevanje socialnih pravic državljanov. V širšem smislu jo je mogoče razumeti tudi kot neuspešno sodelovanje v enem od sistemov, ki zagotavljajo vključenost državljanov in državljanek v družbo:

- v sistemu zakonodaje (ta omogoča civilno vključenost – enakopravnost vseh državljanov),
- v sistemu trga delovne sile (ta omogoča gospodarsko vključenost – biti zaposlen in imeti določeno gospodarsko funkcijo),
- v sistemu države blaginje (ta omogoča socialno vključenost v ožjem smislu – imeti dostop do socialnih storitev),
- v družini in sistemu neformalnih mrež (ta omogoča medosebno vključenost, ki zagotavlja varnost, družabnost in moralno podporo) (prim. Trbanc 1996: 289–290).

Kot vidimo, gre pri socialni izključenosti za kopičenje izključenosti iz različnih virov; iz tega lahko sklepamo tudi, da jo spremlja kopičenje slabe kakovosti življenja na določenih področjih.

Kakovost življenja lahko merimo po Allardtovi teoriji osnovnih potreb: »imeti«, »biti« in »ljubiti« ali »pripadati«. Pomanjkanje, ki ga posameznik čuti pri »imeti«, pripelje do deprivacije, pomanjkanje pri »pripadati« do izolacije, pomanjkanje pri »biti« pa do anomije (Vlada RS 2000: 22).

Šučur (1995: 225) pravi, da izključene niso

samo osebe, ki so marginalne v odnosih na trgu dela, temveč tudi tiste, ki so neintegrirane v širšo družbo. Izključenost se tako rekoč ne dotika samo posameznika, ki je zabredel v osebne življenjske neuspehe, ampak je značilna tudi za socialne skupine v ruralnem ali urbanem okolju, ki so žrtve diskriminacije, segregacije ali oslabeledih tradicionalnih oblik družbenih odnosov.

Izključenost lahko pojasnimo tudi na makrosociološki in na mikrosociološki ravni. Makrosociološki pristop prikazuje izključenost prek krize zaposlovanja, ekonomske migracije brezposelnih ali prek krize integralnih socialnih institucij. Mikrosociološki pristop pa prikazuje izključenost kot krizo solidarnosti v skupnosti in kot krizo socialne regulacije. Socialno izključenost lahko zaradi njene multidimenzionalnosti definiramo tudi na različne druge načine.

Če upoštevamo koncepte in teorije socialne izključenosti ter jih prenesemo v dejansko prakso z gluhih, vidimo, da so tudi gluhi socialno izključena skupina ljudi. Čeprav v nobenem od zbranih virov in raziskav nisem zasledila, da bi bila populacija gluhih neposredno navedena kot socialno izključena skupina ljudi, sem mnenja, da zaradi svoje nevidne invalidnosti in skromnega števila (v Sloveniji jih je le nekaj nad dva tisoč) ostajajo še bolj nevidni in toliko bolj izključeni iz večinske družbe.

Gluhi so večinoma nepismeni ali polpismeni in izolirani od večinske družbe. Zaradi omejenih možnosti komuniciranja so tudi psihično slabše diferencirani in se težko uveljavijo v družbenem življenju. Zvečine nimajo priložnosti, da bi optimalno razvili svoje individualne potenciale. Njihov primanjkljaj v komuniciranju oz. sporazumevanju ima negativne razvojno-psihološke posledice, ki jih ovirajo pri socialnem uveljavljanju v družbi, pri zavzemanju za svoje pravice in za ugodnejše socialne položaje. To ovira tudi nastanek njihove skupinske zavesti in oblikovanje njihove identitete.

Mnogi izmed gluhih tudi danes živijo na obrobju, so odvisni od pomoči in usmiljenja drugih, ne nujno posameznikov, temveč od pomoči in miloščine države ali dobredelnih organizacij. Še vedno je med njimi veliko nepismenih, polpismenih, neobveščениh in takih, ki jih tehnološki razvoj še ni dosegel. V svojem okolju so sprejeti s predsodki in z zavračanjem. Zaradi anonimnosti so nedostopni širšemu okolju, bližnja okolica pa jih sprejema kot ljudi, ki so ustvarjeni za drugačno življenje in le za (fizično) delo.

Ob vsem tem je treba upoštevati, da obstaja tudi med samimi gluhih socialna neenakost. In možnosti, ki jih imajo nekateri gluhi, še zdaleč ne veljajo za vse.

Težko je govoriti samo o socialni izključenosti, ne da bi pri tem omenili tudi socialno vključevanje. Vključevanje je praviloma definirano v odnosu z izključenostjo. Rešitev za izključene osebe in skupine oseb je integriranost. To pa pomeni, da posamezniki in skupine razvijejo svoje socialne mreže, ki jim pomagajo »predelati« njihovo drugačnost, nadomestiti izgube, s katerimi se srečujejo kot invalidi. Te so v življenju tako pomembne, da jih lahko imenujemo »socialni kapital« (Dragoš 2000: 241).

Pomembno je torej, da ponudimo možnosti drug drugemu, da nas tudi »drugačni« vključijo v svoje socialne mreže.

Problem je le v tem, da večina sliščih ni seznanjena s problemi gluhih, ki so posledica ovir v komunikaciji. Gluhota je namreč »nevidna invalidnost«. Tudi če jih opazimo, gremo mimo, ne da bi nas zanimalo, kdo in kako so. Včasih se nam približajo oni, in takrat se poskusimo znajti, kakor vemo in znano, z rokami, predmeti, govorenjem – a tudi ne vsi. Med nami je polno predsodkov, ljudje jih imajo za neumne, nevedne, nesposobne ljudi, ki želijo s svojo pomanjkljivostjo pritegniti pozornost, da lahko zahtevajo od države denar in privilegirani položaj. Po njihovem gluhi niso invalidi, prav tako niso prikrajšani v življenju. Le malokdo pa se zaveda, da lahko tudi sami od danes na jutri oglušimo in tako postanemo drugačni. Drugačni za tiste, ki pripadajo sliščemu svetu, a hkrati drugačni tudi za tiste, ki živijo v svetu tišine.

Kakor slišči velikokrat ne moremo sprejeti gluhih zaradi drugačnosti, tako tudi oni nas ne morejo sprejeti zaradi naše »drugačnosti«. Slabe izkušnje jih odvrčajo od tega, da bi se nam ponovno približali.

CILJI RAZISKAVE

Z raziskavo sem želela ugotoviti, ali so gluhi integrirani v sliščo družbo ali pa je njihova integriranost uporabna zgolj kot kazalec njihove socialne izključenosti.

Raziskava je sestavljena iz dveh delov. S prvim delom, ki sem ga opravila z gluhih, sem želela ugotoviti:

- kakšne stike imajo gluhe osebe s sliščimi,

- kako se počutijo v družbi slišočih, če sploh zahajajo v njihovo družbo,
- kakšna je njihova delovno-izobraževalna aktivnost,
- kako sprejemajo sebe kot gluho osebo,
- koliko so informirani o svojih pravicah in o predlogu zakona, ki čaka na sprejem.

Z drugim delom raziskave, ki sem ga opravila s slišočimi, pa sem želela ugotoviti, prvič, koliko so zajete osebe družabne, koliko prijateljev in stikov imajo z drugimi, in drugič, koliko jih je imelo kontakt z gluho osebo, pogled slišočih na gluhe in na komunikacijo z njimi.

HIPOTEZE

S prvim delom raziskave, ki je statistično bolj utemeljen, sem hotela preveriti te hipoteze:

- Na integriranost gluhih v sliščo družbo vpliva: (1) spol, (2) starost, (3) čas oglušlosti, (4) izobrazba in (5) kraj izobraževanja.

Te hipoteze lahko imenujem glavne hipoteze, ki jih dopolnjuje še 25 podhipotez, torej kombinacij glavnih hipotez, ki so hkrati tudi kazalci integriranosti gluhih v sliščo družbo.

VRSTA RAZISKAVE

Raziskava z gluhih je kvantitativno-deskriptivna, saj poskuša oceniti osnovne značilnosti integracije gluhih v sliščo družbo. Hkrati poskuša ugotoviti obstoj in trdnost zveze med neodvisnimi in odvisnimi spremenljivkami.

Raziskava s slišočimi je razdeljena na dva dela in je prav tako kvantitativna. Rezultate prvega dela raziskave s slišočimi sem primerjala z rezultati raziskave z gluhih (stiki gluhih s slišočimi). To je komparativni del raziskave.

Pri drugem delu raziskave pa sem z izračunanimi odstotki prikazala rezultate pogleda slišočih na gluhe in na komunikacijo z njimi.

MERSKI INSTRUMENTI

Podatke za raziskavo sem zbirala s pomočjo standardiziranih intervjujev, kar pomeni vnaprej izdelan vprašalnik za voden intervju, posebej za gluhe in posebej za slišče. Intervjuje z gluhih sem opravljala v znakovnem jeziku, nemalokrat pa

sem si ob tem pomagala tudi z odčitavanjem ustnic.

Vnaprej pripravljen vprašalnik za voden intervju z gluhih je sestavljalo 23 vprašanj. Vsa vprašanja so bila zaprtega tipa in so bila prilagojena razumevanju gluhih in lažjemu prevajanju v znakovni jezik. Odgovori so bili zabeleženi na enoten način.

Vprašalnik za gluhe sem razdelila na pet sklopov. V prvem sklopu so združena vprašanja, ki kažejo na stike gluhih s slišočimi, v drugem so združena vprašanja, ki kažejo odnos gluhih do slišočih in njihovo počutje, v tretjem pa se vprašanja nanašajo na delovno-izobraževalne aktivnosti gluhih. Četrty sklop kaže na samopodobo gluhe osebe, zadnji sklop pa kaže informiranost gluhih o predlogu zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika in o njihovih pravicah.

Intervjuji so potekali neposredno iz oči v oči, z vsakim posebej. Neposredna bližina in maksimalna koncentracija na sogovornika sta mi omogočila, da sem morebitne nejasnosti in nerazumevanja takoj odkrila, hkrati pa zagotovila, da je sogovornik pravilno razumel pomen vprašanj in izbral odgovor, ki mu je od navedenih najbolj ustrežal. Ob odkritju nejasnosti vprašanja sem ga ponovila, s še bolj preprostimi besedami, včasih pa je bilo treba vprašanja približati prek primerov.

Pri vrednotenju odgovorov sem kot merski instrument uporabila vrednostno lestvico nedefiniranih kategorij z vrednostjo od 1 do 5. Vrednost 1 sem pripisala odgovoru, ki je kazal na najmanjšo možno integriranost gluhe osebe v sliščo družbo, vrednost 5 pa odgovoru, ki je kazal na največjo.

Slišočim intervjuvancem sem tudi zastavila vsem enaka vprašanja, v enakem zaporedju in na enak način. Vnaprej pripravljeni vprašalnik za slišče je bil sestavljen iz dveh delov. Prvi je zajemal samo štiri vprašanja zaprtega tipa, ki so se nanašala na družabnost slišočih; to so prilagojena vprašanja, ki so bila zastavljena gluhih znotraj sklopa »stiki gluhih s slišočimi«. Odgovori so se beležili na enak način kot pri gluhih. Pri vrednotenju teh odgovorov sem uporabljala enako vrednostno lestvico kot pri vrednotenju kategorij za gluhe.

Drugi del vodenega intervjuja s slišočimi je sestavljalo 14 odprtih vprašanj, seveda le, če je oseba imela kontakt z gluho osebo. Če ga ni imela, so sledila le vprašanja o informiranosti o gluhih in njihovi problematiki.

S standardizacijo sem poskušala doseči, da bi bil vprašalnik čim bolj veljaven, objektivni, zane-

sljiv, natančen in primeren za ljudi s posebnimi potrebami, kjer je prisotna jezikovna ovira.

POPULACIJA IN VZORČENJE

V vzorec raziskave sem tako zajela 50 gluhih (slabe 3% odrasle populacije gluhih) in 50 slišočih oseb.

Pri izboru enot v vzorec sem se odločila za kvotni vzorec. Populacijo sem razdelila glede na spol, prav tako še na tri starostna obdobja, 20–30, 31–50 in 51–70 let. Nato sem iz vsakega stratuma izbrala določeno število oseb.

Tako sem iz vrst gluhih zajela 25 žensk in 25 moških, od tega 8 žensk in 8 moških, starih 20–30 let, 9 žensk in 9 moških, starih 31–50 let, in 8 žensk in 8 moških, starih 51–70 let.

V vzorec raziskave sem zajela osebe iz Ljubljane in okolice, Maribora, Dolenjske in Prekmurja.

Popolnoma enaka razdelitev velja tudi za izbiro slišočih oseb v vzorec.

Za tako populacijo sem se odločila, ker sem želela sprva ugotoviti, kakšna je dejanska integriranost oz. socialna izključenost gluhih. Da bi dobila primerljive podatke glede integriranosti, sem vključila v raziskavo tudi slišoče osebe. In ker sem želela izvedeti tudi, koliko slišočih je imelo kdaj kakršen koli kontakt z gluho osebo in kakšno je nasploh njihovo mnenje o gluhih, sem raziskavo dodatno nekoliko razširila.

Za kvotni vzorec sem se odločila zato, da bi bili rezultati lažje primerljivi ter da bi tako dobila realnejšo sliko o dejanskem stanju v naši družbi.

OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane podatke sem obdelala kvantitativno s programom Statistica for Windows.

Iz odgovorov gluhih sem izračunala skupne indekse za pet sklopov. V prvem sklopu so združena vprašanja, ki kažejo stike gluhih s slišočimi, v drugem so združena vprašanja, ki kažejo odnos gluhih do slišočih in njihovo počutje, v tretjem pa se vprašanja nanašajo na delovno-izobraževalne aktivnosti gluhih. Četrty sklop kaže samopodobo gluhe osebe, zadnji sklop pa informiranost gluhih o predlogu zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika in o njihovih pravicah.

Dobljene rezultate prvega dela raziskave s slišočimi sem primerjala z dobljenimi rezultati

raziskave z gluhih (stiki gluhih s slišočimi v primerjavi s stiki slišočih s slišočimi).

Za vse sklope vprašanj (odvisne spremenljivke – stiki, občutki, delovno-izobraževalna aktivnost, informiranost in samopodoba) so bile izračunane opisne statistike.

Dobljene podatke za neodvisne spremenljivke in rezultate za vse navedene sklope sem uredila v frekvenčne distribucije. Tako sem uredila tudi odgovore opisnih vprašanj iz vprašalnika, kjer je bilo to smiselno.

Za primerjavo skupin med sabo sem uporabila t-test (primerjava med dvema skupinama) in analizo variance (primerjava med več kot dvema skupinama).

Za primerjanje povezanosti rezultatov med sklopi vprašanj sem uporabila Pearsonov korelacijski koeficient (povezava med stiki, občutki, delovno-izobraževalno aktivnostjo, integriranostjo, informiranostjo in samopodobo). Med sabo sem paroma primerjala vse sklope. Korelacije, večje od 0,50, so močne. Te so:

- stiki gluhih s slišočimi in občutki gluhih v slišoči družbi,
- stiki gluhih s slišočimi in integriranost,
- občutki gluhih v slišoči družbi in integriranost,
- delovno-izobraževalna aktivnost gluhih in integriranost.

Statistično značilnost razlik v kontingenčnih tabelah sem merila s preizkusom hi-kvadrat.

REZULTATI IN UGOTOVITVE

RAZISKAVA Z GLUHIMI

1. Hipoteza, da spol vpliva na integriranost gluhih v slišočo družbo, je potrjena.

Podhipotezi, da spol vpliva na stike gluhih s slišočimi in da spol vpliva na odnos gluhih do slišočih, sta potrjeni.

Ugotavljam, da so moški bolje integrirani od žensk. Imajo več stikov s slišočimi, prav tako pa se bolje počutijo v družbi slišočih in imajo do njih boljše odnose.

Lahko rečem, da so moški manj občutljivi na razlike v družbi, se lažje in boljše vključujejo vanjo. Iz tega sklepam, da so ženske nekoliko bolj zadržane, bolj občutijo razlike in drugačnosti, ki so prisotne v družbi. Med vzroke štejem njihovo ranljivo, čutno, senzibilno naravo.

Slaba izkušnja, ki jo moški doživi v družbi, npr. zaradi otežene komunikacije, ga ne odvrne tako hitro od tega, da bi poskusil znova in se spopadel z dogodki. Po sklepanju iz vsega navedenega je jasno, da ženske nekoliko prej popustijo, v določeni primerih celo obupajo.

2. Hipoteza, da starost vpliva na integriranost gluhih v slišče družbo, je potrjena.

Podhipotezi, da starost vpliva na odnos gluhih do sliščih in da vpliva tudi na delovno-izobraževalne aktivnosti gluhih, sta potrjeni.

Podhipoteza, da starost vpliva na stike s sliščimi, je zavrjena.

Podatki kažejo, da je srednja generacija v starosti od 31 do 50 let, najbolj integrirana. Ta skupina se najboljše počuti v slišči družbi in ima tako najmanj kritičen odnos do njih.

Ni presenetljivo, da je potrjena tudi podhipoteza, da starost vpliva na delovno-izobraževalne aktivnosti gluhih. Mladi od 20 do 30 let so najbolj delovno-izobraževalno aktivni. To je seveda obdobje, ko se mladi izobražujemo, študiramo, iščemo prve zaposlitve, si začnemo utirati pot do kariere.

Starejša generacija, stara od 51 do 70 let, je najmanj integrirana, je prav tako najmanj delovno-izobraževalno aktivna. To obdobje lahko pri ljudeh označimo kot nekoliko bolj umirjeno, obdobje zatišja.

Pa vendarle imajo ljudje te starosti več stikov s sliščimi kot mladi. Razlika sicer ni statistično pomembna, je pa presenetljiva. Namreč, gluhi se večinoma izobražujejo v zavodu za gluhe in naglušne. Tako veliko časa preživijo s sebi enakimi. Po končanem šolanju v zavodu pa se začno zapirati vase. Zakaj? Ker so naenkrat, na milost in nemilost, pahnjeni v drugačen svet, ki ni enak njihovemu, v svet, kjer se velikokrat ne počutijo dovolj varne. In da bi se dovolj zavarovali pred nenadno spremembo, se gibljejo zgolj v družbi sebi enakih.

Srednja generacija je torej najbolj vključena v slišče družbo in do nje tudi najmanj kritična. Odrasli v obdobju 31 do 50 let starosti so delovno-izobraževalno aktivni, kar pomeni, da imajo precej možnosti za socialno vključevanje v družbo. Služba je hkrati kraj, kjer se gluhi srečajo in sodelujejo s sliščimi in obratno. Pogosto je sodelovanje med enimi in drugimi neizogibno. To seveda pomeni, da lahko ljudje v aktivnem obdobju izkoristijo priložnosti na delovnem mestu tudi za socialne stike in odnose s sliščimi.

3. Hipoteza, da čas oglušlosti vpliva na integriranost gluhih v slišče družbo, je zavrjena, prav tako vse podhipoteze, ki izhajajo iz nje. Čas oglušlosti torej ne vpliva na integriranost gluhih.

Eni ljudje se rodijo gluhi, drugi izgubijo sluh pri nekaj mesecih svoje starosti in tretji pozneje v življenju zaradi poškodb, starosti ali nesreče.

V raziskavo so vključeni ljudje, ki so se rodili gluhi ali so izgubili sluh pri nekaj mesecih kot posledico bolezni. Vemo, da se pri otroku v nekaj mesecih starosti še ne formirajo koncepti jezika, otrok v tem času še ne more v zadostni meri razviti komunikacijskih sposobnosti. Zato bi jih skorajda lahko enačili s tistimi, ki so oglušeli ob rojstvu.

Ob tem moram omeniti, da nekateri strokovnjaki postavljajo ločnice med izgubo sluha ob rojstvu, do sedmega leta starosti in po sedmem letu starosti. Trdijo namreč, da obstaja velika razlika med osebo, ki ogluši pred sedmim letom ali po sedmem letu starosti. Tudi sama sem se odločila za upoštevanje takšne razdelitve v raziskavi.

4. Hipoteza, da izobrazba vpliva na integriranost gluhih v slišče družbo, je potrjena.

Podhipoteze, da izobrazba vpliva na stike, odnos in delovno-izobraževalne aktivnosti gluhih, so potrjene.

V raziskavo so vključene osebe v razponu od nedokončane osnovne šole do končane VII. stopnje izobrazbe. Po lastnih predvidevanjih, da bi bili rezultati bolj jasni, sem združila nedokončano in dokončano OŠ, poklicno šolo, ki je zase, in v tretjo skupino sem dodelila osebe z dokončano srednjo, višjo ali visoko izobrazbo.

Dobljeni rezultati kažejo, da so osebe z nedokončano in dokončano OŠ tako rekoč potisnjeni ob zid. So najmanj integrirani, imajo najmanj stikov s sliščimi, torej se redko udeležujejo družabnih dogodkov skupaj z njimi. Če že zahajajo v družbo sliščih, se tam precej neprijetno počutijo, slišče pa obravnavajo kot drugačne. Iz njihovih vrst je tudi največ nezaposlenih in upokojenih. Ob tem velja upoštevati, da so to predvsem starejši ljudje, ki v mladosti niso imeli dovolj možnosti za izobraževanje. Skratka, ta skupina ljudi je delovno-izobraževalno najmanj aktivna.

Rezultati pri osebah z dokončano poklicno izobrazbo so že nekoliko boljši.

In če primerjamo še skupino ljudi z srednjo, višjo ali visoko stopnjo izobrazbe, vidimo, da je razlika med njimi in prvimi bistvena.

Osebe z višjo izobrazbo so bistveno bolj integrirane v slišče družbo. To pa pomeni, da so

ljudje, ki so bolj izobraženi, bolj odprti, bolj družabni in pripravljeni na vzpostavljanje novih stikov. Hkrati tudi, da se boljše počutijo med slišječimi.

5. Hipoteza, da kraj izobraževanja vpliva na integriranost gluhih v slišče družbo, je potrjena.

Podhipoteze, da kraj izobraževanja vpliva na stike, odnos in na delovno-izobraževalno aktivnost gluhih, so potrjene.

Ugotavljam, da je kraj izobraževanja pomemben dejavnik, ki vpliva na integriranost gluhih. Ni vseeno, ali se otrok šola v zavodu za gluhe in naglušne in se vseskozi giblje med sebi enakimi, ali pa se šola v slišči šoli, kjer je pogosto edini drugačen.

Rezultati raziskave kažejo, da so osebe, ki so se šolale v zavodu, manj integrirane, imajo torej manj stikov s slišječimi, se slabše počutijo v družbi sliščih, vendar ta razlika ni dovolj pomembna v primerjavi z osebami, ki so se šolale v slišči šoli. Zagotovo pa je pomembna v primerjavi z osebami, ki imajo izkušnje šolanja v zavodu in tudi v slišči šoli. Nazadnje moram omeniti, da so osebe, ki so se šolale samo v zavodu, tudi manj delovno-izobraževalno aktivne. Znanja, ki ga pridobijo gluhe osebe v zavodu, ne moremo in ne smemo primerjati z znanjem, ki bi ga lahko osvojile (tudi gluhe osebe) v slišči šoli. Zakaj? Ker so programi precej prilagojeni zgolj njihovim preživetvenim potrebam in doseženo znanje v zavodu na koncu osemletke ali ob koncu srednje šole velikokrat ne doseže niti pismenosti učenca ali dijaka. Zato lahko pogosto slišimo, da so gluhi kljub dokončani srednji šoli še vedno nepismeni ali polpismeni.

Osebe, ki so obogatene z izkušnjami šolanja v zavodu za gluhe in naglušne, prav tako pa tudi v slišči šoli, so okusile obe plati – biti gluh med gluhi in biti gluh med slišječimi. Ali je to dobro ali ne, je težko reči. Izkušnja pa vendarle je. In te oblikujejo človeka.

Kot je razvidno iz podatkov, so taki ljudje bistveno bolj integrirani od oseb, ki so se šolale samo v zavodu, in seveda manj od tistih, ki so se šolali samo v slišči šoli. Njihova delovno-izobraževalna aktivnost pa je popolnoma enaka tistim iz slišče šole.

Osebe, obogatene z izkušnjami šolanja v zavodu in tudi v slišči šoli, se najboljše počutijo med slišječimi. Osebe, ki so izkusile samo družbo drugačnih od sebe, so sicer na boljšem kot osebe iz zavoda, vendar na slabšem kot tiste, ki so poskusile oboje.

Krepko največ stikov s slišječimi imajo osebe, ki so se šolale samo v slišči šoli.

Na kratko bi lahko rekla, da zavod segregira gluhe osebe. Gluhi, ki se šolajo samo v zavodu, tam tudi ostanejo. Družijo se več ali manj samo s sebi enakimi, se zapirajo vase, se izogibajo družbe drugačnih (sliščih). Bojijo se slabih izkušenj zaradi otežene komunikacije. Slaba izkušnja jih privede do tega, da težko sprejmejo sliščega človeka, tj., človeka, ki jim ni enak – iz strahu, ker mislijo, da bodo spet doživeli ponižanje, nerazumevanje.

6. Samopodoba in informiranosti gluhih o predlogu zakona ter o njihovih pravicah. Podhipoteza, da izobrazba vpliva na samopodobo gluhih, je zavrtna.

V manjši meri to zagotovo tudi velja. Podatki raziskave namreč kažejo: čim višjo izobrazbo ima oseba, tem boljša je njena samopodoba. Vendar pa razlika ni statistično pomembna in se podhipoteza zavrne.

Obstajajo razlike v samopodobi med osebami z nedokončano ali dokončano OŠ in osebami z dokončano srednjo, višjo ali visoko šolo. Osebe z višjo izobrazbo imajo drugačen način mišljenja in sprejemanja stvari kot osebe z nižjo izobrazbo. Prav tako lahko rečem, da osebe z višjo izobrazbo tudi okolica drugače sprejema. Zaradi izobrazbe in boljše možnosti zaposlitve imajo drugačen status v družbi. Še vedno veljajo za invalide, za gluhe osebe, ki pa so vendarle nekaj dosegle, so za nekaj sposobne. In tako ali drugačno mnenje okolice lahko precej vpliva na posameznikov pogled na sebe in na njegovo življenje.

Podhipoteza, da izobrazba vpliva na informiranost gluhih, je potrjena.

Podatki kažejo, da je informiranost večja, čim višjo izobrazbo ima oseba. Kar je seveda pričakovano, saj imajo tisti, ki so bolj izobraženi, navadno boljši in lažji dostop do informacij. Hkrati pa jih tovrstne stvari tudi bolj zanimajo in so bolj motivirani na področju izobraževanja in pridobivanja takih ali drugačnih informacij.

Podhipoteza, da kraj izobraževanja vpliva na samopodobo gluhih, je zavrtna.

Podhipoteza, da kraj izobraževanja vpliva na informiranost gluhih, je potrjena.

Osebe, ki so se šolale samo v slišči šoli, so najmanj informirane o predlogu zakona, prav tako o pravicah gluhih. Informiranost med ostalima dvema skupinama, pa je kar precej podobna.

Osebe, ki so se šolale v zavodu, in osebe, ki

imajo izkušnjo šolanja v slišči šoli in v zavodu, so zagotovo informirane. Neinformirani so le integrirani gluhi.

Predvidevam, da se integrirani gluhi bistveno manj družijo z gluhi in jih prav zato tudi manj zanimajo stvari, ki se tičejo gluhih. Svojo pripadnost čutijo bliže sliščim kot gluhi.

Zaradi svoje integriranosti tudi ne poznajo in ne uporabljajo vseh pravic, ki jim zakonsko pripadajo.

OPISNE ODVISNE SPREMENLJIVKE

Poleg stikov, občutkov, dela, samopodobe in informiranosti sem pri raziskavi z gluhi upoštevala tudi sedem opisnih vprašanj, ki so rabila kot dopolnila k prejšnjim vprašanjem:

- Kako, na kakšen način čutite drugačnost, manjvrednost?
- Zakaj se ne udeležujete družabnih dogodkov skupaj s sliščimi?
- Ali opravljate delo po svoji želji (zadovoljstvo z delom)?
- Zakaj ne uresničite svoje želje po izobraževanju?
- Ali so bili tečajji, ki ste se jih udeležili skupaj s sliščimi, prilagojeni vašim potrebam?
- Ali ste razumeli tečaje, ki ste se jih udeležili in niso bili prilagojeni vašim potrebam?
- V primeru, da poznate vsebino predloga zakona o uporabi slovenskega znakovnega jezika, kako ste zadovoljni s spremembami, ki se vam po tem obetajo?

Osebe, pri katerih so prisotna vsa občutja drugačnosti (manj pravic, manj možnosti, vnaprejšnji predsodki), so najmanj integrirane osebe. Drugačnost najbolj občutijo posamezniki, ki so se šolali v zavodu za gluhe in naglušne. To pa tudi pomeni, da gre za osebe, ki imajo najnižjo doseženo izobrazbo.

Neinformirane osebe so delovno-izobraževalno bolj aktivne od tistih, ki so informirane o svojih pravicah in predlogu zakona. Informirane osebe bolj občutijo vse vrste drugačnosti.

Samo osebe, ki so se šolale v zavodu, trdijo, da nimajo možnosti, da bi se udeleževale družabnih dogodkov skupaj s sliščimi. Osebe pa, ki so se šolale v slišči šoli, se v celoti udeležujejo družabnih dogodkov.

Moški so bolj zadovoljni z delom kot ženske. Odstotek nezaposlenih žensk je prav tako višji

kot odstotek nezaposlenih moških. Najbolj zadovoljne z delom so mlajše osebe in osebe z višjo izobrazbo. Največje nezadovoljstvo z delom pa se kaže pri osebah, ki so se šolale v zavodu za gluhe in naglušne. Prav iz njihovih vrst je največji delež tudi tistih, ki so brezposelni.

Moški so manj pripravljeni na nadaljnje izobraževanje kot ženske. Prav tako so manj pripravljene na izobraževanje osebe (80%), ki so se šolale v zavodu za gluhe in naglušne.

Najvišji odstotek oseb, ki so se udeležili tečajev skupaj s sliščimi, so osebe, ki imajo izkušnje šolanja v slišči šoli in tudi v Zavodu. Osebe z nižjo izobrazbo se nikoli niso udeležile tečajev s sliščimi. Osebe s poklicno izobrazbo niso razumele neprilagojenih tečajev. Medtem, ko so osebe z višjo izobrazbo z eno izjemo delno razumele bistvo tečaja.

Največji delež informiranih gluhih oseb je le delno zadovoljnih s spremembami predloga zakona. Tisti, ki so bolj informirani, so tudi bolj zadovoljni s spremembami.

Vse osebe, ki so osvojile izobrazbo nedokončane in dokončane OŠ, so se šolale izključno v zavodu. Tudi zelo velik delež oseb s poklicno izobrazbo je obiskovalo le zavod. Najvišji delež z višjo izobrazbo so si prisvojile osebe, ki so se šolale v zavodu in tudi v slišči šoli.

PRVI DEL RAZISKAVE S SLIŠEČIMI

S tem delom raziskave sem želela ugotoviti, ali so gluhi zares integrirani v sliščo družbo ali pa je prav narobe, so torej izključeni.

Primerjala sem rezultate gluhih z rezultati sliščih o pogostosti stikov s sliščimi.

Število doseženih točk pri gluhih za področje »stiki gluhih s sliščimi« se razteza od minimalnega do maksimalnega števila doseženih točk. To pomeni, da raziskava zajema vso populacijo od gluhih, ki so popolnoma izolirani, pa do tistih, ki so najbolj integrirani.

Pri celotnem sklopu je najmanjše možno število točk 5 in največje 30.

Podatki kažejo, da je največ gluhih oseb doseglo število točk v razponu od 15 do 25. Na prvi pogled se zdi, da to vendarle ni slabo. Pri tem pa moramo upoštevati, da pri zbiranju podatkov nisem uspela priti do oseb, ki so povsem izolirane, kajti te se sploh ne pojavljajo v družbi. Iskati bi jih morala od vrat do vrat in ne po društvih.

Iz podatkov ugotavljam, da se doseženo število točk slišočih razteza od 22 do 30. Največ slišočih oseb je doseglo od 27 do 29 točk.

V primerjavi z gluhiimi ugotavljam, da so slišočii bistveno na boljšem, kajti iz njihovih vrst je najmanjše doseženo število točk 22.

Ugotavljam, da se bistveno več kot polovica gluhih razteza na razdalji od števila 5 (najmanjše možno dosegljivo število točk) do 22, kamor segajo prve in najbolj izolirane slišočee osebe.

S tem lahko tudi potrdim, da se gluhi malo gibljejo v družbi slišočih, kar je eden izmed kazalcev za socialno izključenost.

Grafikon: Primerjava doseženih točk gluhih skupaj s slišočimi



Na linijskem grafikonu je razvidno, da se gluhi raztezajo od začetka do skrajnega konca razredov, medtem ko se slišočii pojavijo le v zadnjih dveh razredih.

Podatki kažejo, da imajo slišočii bistveno več prijateljev, da se udeležujejo družabnih dogodkov in da nimajo težav s komunikacijo v javnosti.

Večina gluhih se giblje zgolj v krogu gluhih, ki zahajajo v slišočo družbo le v nujnih oz. izjemnih primerih. Ob tem upoštevam le redke izjeme, ki se vendarle poskušajo kar najbolj vključiti v slišočo družbo.

DRUGI DEL RAZISKAVE S SLIŠEČIMI

Na vprašanja iz tega dela raziskave so odgovarjale iste osebe kot na prvi del raziskave s slišočimi.

Ugotavljam, da je 60% v raziskavo zajetih slišočih oseb imelo v življenju kakšen stik z gluho osebo. Pri tem je treba upoštevati, da so ti stiki predvsem kratke in enkratne narave, kar pomeni, da so trajali zgolj minuto ali dve. Lahko bi rekli:

bežni trenutki, ko se s človekom srečamo, ga pozdravimo, mu morebiti iz vljudnosti rečemo besedo in odhitimo naprej.

Slišočee osebe, ki še niso imele stika z gluho osebo, niso ali so zelo malo informirane o gluhi populaciji in o njihovi problematiki.

Večina gluhih se ne udeležuje pristočasnih dejavnosti, ki so namenjene slišočim, ampak raje dejavnosti znotraj društva, ki so izrecno prirejane zanje. Največ slišočih oseb (18%) se je z gluho osebo srečalo na t. i. neizogibnih mestih, tam, kjer se ljudje vsakodnevno gibljemo in živimo - na vasi, v soseski, v bloku, na cesti, stopnišču ali parkirišču.

Podatki kažejo, da je v večini primerov (22%) gluha oseba pristopila k slišočii osebi in ne narobe. Precej visok delež (18%) je tudi tistih, pri katerih je prišlo do obojestranske pobude za stik. Slišočii smo redkeje (14%) pobudniki stika z gluho osebo. K temu prispeva velik delež tudi današnji način življenja, ko nimamo časa za druge in hitimo mimo njih, ne da bi jih opazili. Če pa se vendarle ustavimo, največkrat pričakujemo, da se drugi približajo nam in ne mi njim. V dveh primerih je posredovala tretja oseba, v enem primeru pa se oseba ni več natančno spomnila.

Raziskava je pokazala, da se je več kot polovica (16%) vprašanih sporazumevala prek branja z ustnic. Nekateri so si pri tem pomagali tudi z rokami (16%), da bi tako olajšali komunikacijo. 18% oseb je povedalo, da so si pri komunikaciji z gluhim pomagali z uporabo predmetov. Odgovori pri tem so bili: gluhi mi je pokazal, da želi pivo, pokazal mi je omaro, ki sem jo moral prenesti na drugo stran prostora, pokazal mi je, da je avto napoti, ipd. Komunikacija prek tretje osebe je potekala samo pri dveh primerih (4%). Dobljeni podatki so tudi dokaz, da se pisava ne uporablja veliko pri komunikaciji z gluho osebo (samo 4% in 2% z rokami in pisavo). To odklanjajo seveda gluhe osebe, ki se počutijo neprijetno, ker so polpismeni ali celo nepismeni.

20% vprašanih je trdilo, da so se z gluho osebo pogovarjali o družini, ljubezni in fantih. 18% vprašanih je povedalo, da so se z gluho osebo pogovarjali o vsakodnevnih stvareh, ki so bile običajno krajše narave. Stike, ki so trajali zgolj kakšno minuto ali dve, sem poimenovala »zelo kratkoročni stiki« (12%). Za take sem štela: predstavitev gluhih staršev prijateljici, naročilo pijače ali hrane v gostilni, pozdrav na cesti s kratkimi šalami, pripombe o vremenu ipd. 10% vprašanih

pa je povedalo, da so se z gluho osebo pogovarjali o delu, o poklicnem športu ter o šoli.

Slišiči, ki so imeli stik z gluho osebo, so v skoraj polovici primerov trdili, da so se ob pogovoru z njo normalno počutili. Rekli so, da pri sebi niso zaznali nobenih čustvenih sprememb zaradi drugačne komunikacije. Kar 18% vprašanih pa je povedalo, da so se ob pogovoru počutili nemočne, utesnjene in da jih je bilo strah, kako izraziti oz. povedati želeno. Vseskozi jih je spremljal nekakšen neprijeten občutek. Le 6% vprašanih je komunikacijo z gluho osebo sprejelo kot novo izkušnjo ali izziv. V manjšini pa so tisti, ki so se odlično počutili (4%) z gluho osebo, in tisti, ki se jim take osebe smilijo (4%).

Večina vprašanih je menila, da jih je gluha oseba razumela (56%). Samo ena oseba je trdila, da je gluha oseba ni razumela, in le ena, da jo je gluhi razumel le delno.

Kakor kažejo podatki, je vendarle možna komunikacija z gluho osebo, seveda če smo zanjo pripravljeni.

29 oseb oz. 58% vprašanih je trdilo, da bi pogumno pristopili h gluhemu človeku ter mu povedali želeno. Le ena oseba bi pristopila h gluhemu s strahom.

Skupaj 44% vprašanih je odgovorilo, da bi z gluho osebo govorili počasneje in bolj razločno. Nekateri so dodali še kazanje z rokami ali pisavo, ki bi jim rabila kot zasilni izhod. Iz podatkov je razvidno, da bi večina slišičih v stiku z gluho osebo ravnala pravilno. Seveda moram omeniti, da ni slabo, če se oseba znajde kako drugače in svoje sporočilo posreduje na drugačen način. Vendar pa moramo upoštevati, da so gluhi precej nepismeni, zaradi česar komunikacijo s pomočjo pisave prej zavračajo kakor ne. Uporaba predmetov (8%) kot način komunikacije je zelo zaželena in hkrati zelo uporabna metoda, če je v danem prostoru in času izvedljiva.

42% vprašanih je trdilo, da so gluhi enaki slišičim. 8% je bilo mnenja, da so enaki, pa vendar drugačni. Po njihovem mnenju so stvari, ki jih naredijo drugačne od nas. Precej majhen odstotek (4%) je tistih, ki pravijo, da so gluhi omejeni, in še manj tistih, ki pravijo, da so drugačni (2%). Dve osebi od vprašanih sta menili, da imajo gluhi svoj svet in se jim ti ljudje smilijo (4%).

Presenetljivih 26% vprašanih je izrazilo pripravljenost, da se naučijo znakovni jezik za boljše komunikacijo z gluhi. 4% se je pripravljenih naučiti samo osnove znakovnega jezika, 12% pa

bi se jih naučilo znakovni jezik le v primeru vsakodnevne stika.

To seveda kaže, da je interes slišičih precej velik glede učenja znakovnega jezika.

Ob tem velja omeniti, da tečaji znakovnega jezika sicer potekajo v Ljubljani, na društvu gluhih in naglušnih, mestnem društvu gluhih in na zavodu za gluhe in naglušne, a se jih udeležuje zelo malo slišičih.

Večina vprašanih (46%) je mnenja, da so gluhi za marsikaj prikrajšani v življenju. Tem so nasprotovali tisti, ki so trdili, da gluhi niso prikrajšani (10%). Da imajo torej vse, kar potrebujejo – svoj način življenja, svoj svet, v katerem se odlično počutijo. Ne poznajo drugega načina življenja, zato jih njihov način osrečuje. V manjšini so tisti, ki se niso vedeli opredeliti oz. so trdili, da je to odvisno od situacije.

Tisti, ki so bili mnenja, da so gluhi prikrajšani za kar koli v življenju (38%), so najpogosteje podali odgovor, da so prikrajšani za normalne odnose, za običajno komunikacijo, v nasprotju z nami pa so deležni predsodkov okolice, težjega načina izobraževanja, komunikacije prek pomoči tolmača. 6% vprašanih je postavilo v ospredje, da so gluhi prikrajšani za ptičje petje, šumenje vetra, skratka, za lepote narave, ki jih lahko sprejemamo prek zvokov. Dve osebi (4%) sta omenili, da so gluhi prikrajšani za poslušanje glasbe, radia, filmov in televizijskih oddaj. Skupno (12%) oseb je trdilo, da gluhi niso prikrajšani za nič v življenju.

Gluhi ne slišijo glasbe, čutijo pa njene vibracije. To pripomore, da plešejo enako dobro, kakor če bi slišali. Da so prikrajšani za glasbo in ples, torej ne drži v celoti.

Drži pa, da so prikrajšani za poslušanje filmov, oddaj, predavanj, ki niso podnaslovljena ali prevedena v znakovni jezik.

Kar 42% vprašanih je na to vprašanje odgovorilo, da bi se z gluhi pogovarjali, jih poskusili vključiti v slišičo družbo. Pri tem jih nikakor ne bi zapostavljali ali podcenjevali.

10% slišičih je odgovorilo, da bi jim namenili nekaj pozornosti, vendar sami ne bi prvi pristopili h gluhemu človeku. 6% vprašanih pa je trdilo, da bi jim pomagali na drug način; svoj delež bi prispevali tudi s tem, da bi se naučili znakovni jezik. Le ena oseba je odgovorila, da bi bila njena pomoč odvisna od situacije.

SKLEPI

Večina gluhih se giblje v družbi sebi enakih. Prvo izkušnjo dobijo v zavodu za gluhe in naglušne, pozneje pa se poročijo oz. živijo v izvenzakonski skupnosti z gluho osebo. Tako jih vseskozi spremlja izkušnja, da so gluhi med gluhi. In če vendarle prestopijo te meje, osvojijo izkušnjo biti gluhi med slišječimi. Kljub temu svet slišječih ostaja zanje v veliki meri tuj in neraziskan. Na njegovem pragu jih navadno pozdravita razočaranje in nerazumevanje, ki jih spremljata ves čas in se oblikujeta v grenko izkušnjo.

Možnosti izobraževanja in izbire poklica za gluhe so zelo skromne. Le izjemoma in z izredno veliko truda pridejo do visoke izobrazbe. Večina se jih ustavi pri poklicni ali srednješolski izobrazbi. Tudi možnosti zaposlovanja zanje so zelo slabe. Večina se jih zaposluje v invalidskih podjetjih, zlasti v tiskarnah. Zahtevnejša delovna mesta jim niso dostopna.

Uradno nepriznavanje znakovnega jezika jih še toliko bolj postavlja ob rob družbe in jih prikrajša za osnovne pravice. To posledično pomeni, da čutijo primanjkljaje na ekonomskem, socialnem in psihološkem področju. Na psihološkem področju jih čutijo kot socialno izolacijo in osamljenost, nezaupanje v pravno državo, skromno samozavest oz. nizko samopodobo, stereotipe in predsodke, s katerimi je obarvano javno mnenje. Na ekonomskem področju se njihova izključenost kaže predvsem v segregiranem izobraževanju v zavodu za gluhe in naglušne, omejenem izboru poklicev, nepismenosti in polpismenosti, pomanj-

kanju tolmačev in zapisnikarjev na predavanjih, nedostopnosti do dela, visoki stopnji brezposelnosti in pomanjkanju informacij. Na socialnem področju se njihova izključenost kaže kot oteženo komuniciranje v slišječih družbi, slabe povratne informacije slišječih in nedostopnost kulturnih ustanov (gledališča, koncerti ipd).

Da bi rešili problem integracije, bi morali gluhe učence in dijake čimbolj vključiti v slišče šole. Še prej bi bilo treba poskrbeti za več pisnih materialov, motivirati profesorje, da bi bili bolj pripravljeni na sodelovanje z zastopniki slišječih šol ter tako kompromisno sodelovali pri kvalitetnejšem pridobivanju znanja gluhih učencev, dijakov. Tudi zaposlitvene možnosti za gluhe bi se morale izboljšati, vsaj v tem smislu, da bi se začeli zaposlovati tudi na nekoliko zahtevnejših delovnih mestih in ne le v grafičnih podjetjih ali kot fizični delavci.

Predvsem pa je treba slišče mladini ponuditi več priložnosti, da bi se naučila znakovnega jezika. Prizadevati se je treba za nove oblike sodelovanja med mladimi iz obeh populacij – gluhih in slišječih. In navsezadnje je treba slišče bolj poučiti o problemih in težavah gluhih. Prav tako je treba poskrbeti za boljše vključevanje gluhe populacije v slišče družbo.

V prvi vrsti pa lahko zanje pomembno rešitev poda le država in s svojo socialno politiko zaščiti njihove pravice. Omogočiti in uradno priznati jim mora pravico do jezika, torej do rabe znakovnega jezika v uradnih institucijah. Drugič, omogočiti jim mora, da sami zastopajo svoje interese in pravice. Le oni vedo, kaj pomeni biti gluhi. Slišče lahko to samo predvidevamo.

E S E J

PRAVICA DO STVARNOSTI

Med pravicami otrok včasih zasledimo tudi pravico do stvarnosti. To je zelo pomembna pravica, ki pa je od vseh pravic največkrat kršena. Tako pogosto, da še opazimo ne več. Pravica do stvarnosti nedvomno vključuje tudi pošteno priznanje, kaj človeštvo danes bolj ali manj zanesljivo ve, kaj domneva in česa sploh ne ve. Naj navedem nekaj primerov. Med stvarmi, ki jih dokaj zanesljivo vemo, so tele:

- pomladi sledi poletje,
- če led segrejemo, se stopi,
- ljudje umirajo in niso (ves čas) srečni (če parafraziram Camusa).

Potem so stvari, ki jih vemo z določeno stopnjo gotovosti:

- kajenje *utegne* biti škodljivo za vaše zdravje, kot pravilno piše na ameriških cigaretah (na naših piše, na primer: »Kajenje povzroča bolezni srca«, kar je dezinformacija, saj to ni nujna posledica, odvisna pa je tudi od količine),
- z uporabo kondoma se *utegnete* izogniti aidsu (lahko pa ga dobite kako drugače),
- pretirana uporaba drog (legalnih in ilegalnih) *utegne* poslabšati kvaliteto vašega življenja (če ni že tako slaba, da slabša ne more biti).

To so stvari, ki naj bi jih otrok izvedel v prvih letih šolanja, seveda skupaj s stopnjo verjetnosti in dodatnimi okoliščinami, ki lahko vplivajo na izid. Ta »življenjska dejstva« (kakor prevajam »*facts of life*«) naj bi bila temelj učnih vsebin ali, če hočete, »kurikuluma«.

Zdaj pa si oglejmo še tretjo skupino podatkov, ki jih ne moremo uvrstiti med dejstva, saj imajo v spoznavnoteoretskem smislu status domnev ali hipotez:

- Ne vemo, ali obstaja posmrtno življenje.
 - Ne vemo, ali so neobičajna duševna stanja zares bolezni (v smislu biokemičnih sprememb na tkivu organizma).
 - Ne vemo, kaj nam bo prineslo članstvo v Evropski Uniji (lahko pa domnevamo to ali ono).
- Človek si nerad prizna svojo nevednost. Zavest

o tem, da najpomembnejših stvari v resnici ne vemo, povzroča nelagodje. Tako se pač tolažimo; v Svetem pismu piše, da za nas skrbi odrešenik. Biokemične spremembe bodo zagotovo odkrili (čeprav jih zaman iščejo že sto let). Avstrija kljub članstvu v EU ni propadla, torej tudi mi ne bomo. Itn. Tako zelo dobro se znamo prepričati, da svojim lažem še sami verjamemo. Da bi jim verjeli še bolj, jih širimo dalje. Kajti ko kakšno stvar trdi veliko ljudi, se zdi resničnejša. A resnično je le to, da so vse gornje trditve hipotetične.

Ko začne otrok spraševati, ali Božiček (ali Dedek Mraz) zares obstaja, mu moramo pošteno povedati. Spominjam se svojih stisk, ko sem hotela izvedeti resnico o Miklavžu. Na listek sem napisala svoje želje in pustila listek na oknu. Potem sem jih zalotila, kako so odprli okno in vzeli listek. Potem so to zanikali. Še zdaj vidim tisto okno, kako so ga odpirali. Verjela sem svojim očem in ne njim. To je bil eden najtežjih trenutkov mojega otroštva. Hotela sem resnico, oni pa so mi jo vztrajno kratili. Izgubila sem zaupanje vanje. Odločila sem se, da bom verjela svojim očem in ušesom in občutkom. Vsak otrok se mora soočiti s takim trenutkom. Večina se odloči verjeti staršem. To je dosti bolj enostavno. Ali pa jih postopno prepričajo. Mene niso prepričali, so me pa pošteno zmedli. Iz otrok, ki se odločijo verjeti lastnim čutilom, zrastejo raziskovalci, umetniki in »duševni bolniki«. Pač odvisno od »kontingenc«, kot pravi Goffman, lahko pa jih imenujemo tudi okoliščine. Seveda ima večina teh ljudi nekatere znake vseh treh kategorij.

Če bo v šolah verouk, je treba otrokom pošteno povedati, da o bogu ne vemo ničesar, vsaj nič zanesljivega. Vsak si ga/jo lahko predstavlja po svoje. Nobena predstava ni bolj resnična od druge. Nobena religija ni bolj resnična od druge. Noben jezik ni bolj resničen od drugega. Vse to so le različni načini opisovanja in izražanja izkušenj. To so izkustveni fenomeni, ne dejstva. Šele ko otroci to zares dobro razumejo, se lahko začnejo

učiti Svetega pisma in zastavljati prva vprašanja. Tako se bodo naučili kritičnega mišljenja. Naučili se bodo ločiti modrost od neumnosti. Tak verouk bo otrokom prav gotovo koristil, če se bo opiral na kolikor toliko originalne vire in ne na interpretacije. Podajati verouk na enak način kot matematika je zločin. Je skrajna kršitev pravice do stvarnosti. Pomeni mešanje ravni izražanja, ki lahko prisluži odrasli osebi psihiatrično sodbo z imenom »diagnoza«.

Meja med izobraževanjem in propagando je res nekoliko nejasna. Tudi o tem je treba otroke poučiti. Opozorimo jih, naj bodo na to pozorni. Pokažemo jim na konkretnih primerih, kako ločiti zrno od plev.

Tudi odrasli imajo pravico do stvarnosti, čeprav se bojim, da to nikjer ne piše. Obstaja pa izraz »objektivno poročanje«. Ker »objektivno poročanje« ni mogoče, je to samo še dodaten pesek v oči. Vse, kar lahko pisec stori, je, da opisom dogodkov doda še svoje stališče. Bralec lahko tako poišče opise istega dogodka, ki so jih podale osebe z različnimi stališči, in si ustvari svoje mnenje. Vse to seveda predpostavlja poštenost piscev. Več kot toliko ni mogoče.

Otrok, ki se navadi bolj zaupati besedi staršev kot lastnim očem in ušesom, se navadi tudi bolj verjeti temu, kar piše v časopisih in kar vidi na televiziji. Psihološka oziroma izkustvena »logika« pravi, da je tisto, kar najpogosteje sliši, najbolj res. V tem je seveda zrno resnice; če predpostavljamo poštenost, lahko res bolj zaupamo opisom, ki jih poda več poročevalcev. A ravno predpostavka poštenosti ni upravičena. Nobenega razloga nimamo za domnevo, da je krema, ki jo v emocionalno nabitem kontekstu iz dneva v dan vidi na televiziji, zares boljša od drugih, a jo bo vseeno kupil.

Predpostavka poštenosti izhaja iz zgodnjih izkušenj. Otrok si je pridobil izkušnjo, da starši večinoma govorijo resnico, zato jim velja zaupati. To zaupanje avtomatično prenaša tudi na predstavnike avtoritete, medije itn. Izobraževanje, ki je zares vredno tega imena, bi moralo spodbujati refleksijo, kritično razmišljanje. Tu pa nastopi še drug kavelj. Oblast, če smo poštene in spoštujemo pravico do stvarnosti bralcev, nikjer ni ravno stodostotno poštena in tudi ni stodostotno zainteresirana za spodbujanje kritičnega mišljenja. In potem učenci presedijo ure in ure in si polnijo glave z nepotrebnimi informacijami. To jih dovolj utruja, da nimajo več posebnega veselja do razmi-

šljanja. Do znanja pridemo le z razmišljanjem, s kritično refleksijo informacij. Znanje je celovito, je plod osebnega razmišljanja. Informacije so fragmentarne, nepredelane in nepovezane. Računalnik ni zmožen znanja, lahko pa uskladišči neskončno število informacij. Seveda lahko kdo v računalnik uskladišči tudi svoje znanje in ne le informacij. A tisti, ki bo hotel to znanje osvojiti, bo moral sam opraviti prej omenjeni proces. Informacije je mogoče prenašati avtomatično, znanja pa ne.

V prejšnjih stoletjih so seveda prav tako kršili pravico do stvarnosti, a za to niso imeli na voljo učinkovite tehnologije. Ljudje niso preživljali časa pred televizijo in na pašnikih in njivah ni bilo toliko reklam. Medtem ko so pasli krave, so imeli čas razmišljati o tem, kaj je rekel župnik v zadnji pridigi. Imeli so torej čas. Za razmišljanje je potreben čas. Če ljudem ne daš časa, ne bodo razmišljali. Tako so lahko npr. primerjali župnikove besede z njegovimi dejanji in s svojimi izkušnjami. Videli so, da župnik pridiga uboštvo, živi pa razkošno. Videli so, da njegova kuharica večkrat pozno odhaja od njega, in razmišljali, katero božjo zapoved je prekršil, tisto o požrešnosti ali katero drugo.

Nekoč so bili otroci v neposrednem stiku z življenjskimi dejstvi. Videli so, kako pride na svet tele in seveda tudi njihovi bratci in sestrice. Videli so, kako je umrl dedek. Videli so, da se sosedov Janez malo drugače obnaša kot večina drugih vaščanov, da dobro skrbi za svoje kokoši, in spoznali, da ga ni priporočljivo izzivati.

Trdim, da je pravica do stvarnosti temeljna človekova pravica, ki je podlaga za vse druge. Če otroku to pravico kršimo, se bo uprl. Ustvaril si bo predpostavko nepoštenosti in stališče nezaupanja. Posplošeno nezaupanje mu bo otežilo življenje in ga duševno pohabilo. Morda bo spoznal ljudi, ki jim bo lahko zaupal, in bo začel proces preverjanja stvarnosti iz nasprotne smeri kakor tisti, ki izhaja iz posplošenega zaupanja. V nasprotju s pretirano zaupljivo osebo bo v ta proces prisiljen, saj je prvi pogoj za preživetje. Mora odkriti, kaj je res in kaj ne, mora odkriti, komu lahko zaupa. To bo preverjal vse življenje. Zato bo »drugačen«.

Danes je že kar precej »drugačnih« ljudi, kmalu bo takih večina. Mnogo mladih danes nima izkušnje toplega doma, kjer si člani družine vzamejo čas drug za drugega, si znajo prisluhniti in si vzajemno pomagati ob upoštevanju različnosti

vsakega posameznika. S tem ne želim reči, da je včasih večina otrok imela tako družino. Če kaj, potem so bile družine včasih še manj razumevajoče, so pa morda dajale določeno stabilnost. A deček, ki je bežal od doma, ker ga je pijani oče pretepal, je morda našel zatočišče pri vaškem kovaču. Opazoval ga je pri delu, mu pomagal in včasih dobil kak kos kruha. Mimogrede se je izučil obrti. Ni se mu bilo treba že v prvem razredu začeti grebsti za točke, da bi se lahko pozneje vpisal na šolo, o kateri ne ve ničesar, še manj pa ve, kaj bo delal po njej, če bo sploh dobil službo. Ni mu bilo treba »iskati samega sebe«. Ker se pač ni nikoli izgubil.

Potreba po »iskanju samega sebe« je toliko večja, kolikor bolj je bila otroku kršena pravica do stvarnosti. Zloraba mamil, alkohola in zasvojenost s potrošništvom so načini iskanja sebe, natančneje, posledice pomanjkanja ustrežnejših alternativ. Lahko pomeni tudi odpoved temu iskanju, ki ni bilo uspešno. Zasvojenost je torej posledica. Zato se je nesmiselno boriti izključno proti posledicam in s pločevinko metati vodo iz potapljačice se ladje. Tudi to je samo še več peska v oči. Pred kratkim smo bili seznanjeni o velikih uspehih naših policistov, ki so odkrili skupino tihotapcev mamil. Denar, ki so ga pri tem porabili, bi bilo bolje nameniti za kako komuno, kjer bi se tisti, ki to želijo, lahko mamil odvadili. In takih je precej, a nimajo kam iti. Seveda policijski uspehi hkrati malo prekrijejo gromozanske količine zamolčanega in neodkritega gospodarskega kriminala, ki grozi, da bo potopil ladjo prej kot vsi kilogrami heroina. Čeprav ni bila izrečena nobena neresnica, je tudi to kršitev pravice do stvarnosti. Pokažemo nekaj, da lahko bolje skrijemo nekaj drugega.

Manjka nam preproste kmečke pameti. Zanimivo je, da jo danes največkrat najdemo pri osebah, ki so označene kot »duševno nerazvite«. Ker nimajo dovolj razvitih sposobnosti abstraktnega mišljenja, se držijo konkretnega. Na področju konkretnega so kos vsaki povprečni osebi s spranimi možgani. Življenjska dejstva znajo opaziti z nenavadno prodornostjo. Poznam starejšo osebo, ki je zaradi te oznake preživela dolgo vrsto let v varstveni ustanovi. Včasih razume stvari, ki jih moji kolegi univerzitetni profesorji ne morejo. Seveda gre za preproste človeške resnice. Ko vsi drugi zmigujejo z rameni, se sočutno oglasi: »Od tega se pa človek obesi.« Ve, kdaj je to treba reči. Duševna nerazvitost je eden redkih pogojev, da

ostane človekova pravica do stvarnosti nedotaknjena. Tem ljudem ne moreš sprati možganov. Pa ne zato, ker jih ne bi imeli, temveč zato, ker jih uporabljajo za tisto bistveno. Za preživetje.

Včasih, ko se srečam s kako firmo ali ustanovo, kot naivna opazovalka, ki še ne jemlje stvari samoumevno, opazim, da bi z lahkoto odpravili nekatere stvari, ki povzročajo probleme. Ko jih na to opozorim, navadno zmignejo z rameni in odvrnejo: »Saj to vsi vemo,« ali pa: »Vemo, kaj delamo.« Prav, če veste, si mislim in se čudim. Vidim, kako jim voda vdira v podpalubje, oni pa nič! Oni vedo in s tem se stvar konča. Včasih bi bilo dovolj narediti razpredelnico in vanjo vpisati urnik predavanj, skupaj s številko predavalnice. Takoj bi opazili, da sta v istem času v istem prostoru napovedani dve različni predavanji. Opazili bi tudi, da imajo nekateri študenti kar enajst ur predavanj na dan. Ne izmišljam si, to se mi je zares zgodilo.

Kršenje pravice do stvarnosti vodi torej do večje ali manjše izgube občutka za stvarnost. Naša družba je v zadnjih letih izgubila že precej občutka za stvarnost, čeprav ne trdim, da je bila kdaj v tem pogledu idealna. Tako bomo dodatno obdavčili knjige, res, prav ste prebrali, *knjige* – in to v jeziku, ki ne bo nikoli zagotavljal posebne komercialne uspešnosti. Knjige, ki izidejo na res množičnem angleškem govornem področju, pa niso obdavčene! V večji meri bomo obdavčili tudi intelektualno delo, morda bodo obračunali tudi dodano vrednost. Obdavčujemo torej *pamet*. Resda so to samo predlogi, a že za to, da se kdo sploh spomni česa takega, mora imeti neznamen stik z realnostjo. Z drugimi besedami, biti mora nor, kar pa še ne pomeni, da je »duševno bolan«. Odslej bom volila le politike, ki bodo imeli potrđilo, da so »duševno nerazviti«, ali pa sploh ne bom volila. Taki predlogi žalijo mojo pravico do stvarnosti – kratiti je pač ne morejo.

Sodim pač v skupino ljudi, ki svoje pravice do stvarnosti ne dajo. Borila se bom zanjo do zadnjega diha. Ne bom se sprijaznila z nesmislom, kot svetuje Vito Flaker. Seveda to svetuje dobronamerno, kajti osebe, ki se ne sprijaznijo z nesmislom, so v veliki nevarnosti, da prej ali slej dobijo nalepko »duševnega bolnika«. Ne priporočam, da bi ti ljudje zasedli vodilne položaje v politiki, ker so v čustvenem smislu nekoliko nepredvidljivi in jih lahko za trenutek zanese, preden spet pristanejo pri svoji zdravi pameti. Zelo koristni pa bi bili v vlogi svetovalcev, kar so nekoč vedeli vsi kralji in so se oskrbeli z dvornimi norci. Če

potrebujete naše storitve, pokličite društvo Paradoxs.

Nekaj nalepk »duševnih bolnikov« so podelili tudi ljudem, ki so ugovarjali proti nepravilni ali nezakoniti privatizaciji podjetij, nepravilnostim pri lastninjenju ipd. Podatke o teh ljudeh hrani eden od naših sindikatov. Izrecno želim poudariti, da hospitalizacije niso bile izvedene protizakonito, kajti zakonodaja je tako luknjičava, da tam lahko hitro pristane, kdor kaže čustvene motnje, hkrati pa je kdo zainteresiran, da ga pošlje tja. Človek, ki se ne sprijazni z nesmisli in to v svojem podjetju glasno izraža, si nakoplje težave. Mala šikaniranja, podelitev statusa tehnološkega viška itn. Saj veste, kako to gre. Vedno več je neprespanih noči, pa tisto letanje okrog advokatov in živci malo popustijo. Tedaj je treba samo še malo povečati pritisk in ekonom lonec eksplodira. »Duševna bolezen« je tu. In z njo stigmatizacija.

In vendar trdim, da rešitev ni v tem, da se z nesmisli sprijaznimo, temveč da nanje opozarjamo, seveda na način, ki ne ogroža preživetja. Morda bomo naleteli na sto gluhih ušes, a eno bo

lišalo. In povedalo drugemu.

Zahodna »civilizacija«, kot jo poznamo, je dosegla mejo svojega širjenja. Če se tržišč ne da več širiti, sistem ne more delovati. Torej si bo treba izmisliti kaj novega. Čisto lahko se zgodi, da bo čez sto let vsaka ekonomska propaganda strogo prepovedana. Ker ogroža preživetje vrste. Ne ponuja le artiklov, temveč hkrati tudi potrošniški slog mišljenja, ki ogroža planet. Potrošniški slog mišljenja je skregan z zdravo pametjo. Ljudje se grebejo in grebejo, samo da bi si lahko kupili boljši avto od sosedov. Pri tem pa jim sploh ne gre za avto, saj pri teh cestah njegovih zmogljivosti ne moreš zares uporabiti. Mislijo, da s tem avtom dokazujejo svojo vrednost, v katero upravičeno dvomijo.

Zavedam se, da nisem povedala nič novega in da vse to že veste. Veste mnogo preveč. Ob vsej tej poplavi informacij moramo narediti ustrezno izbiro. Če so vam odvzeli pravico do stvarnosti, ne morete narediti ustrezne izbire. Torej bo vaša izbira neustrezna.

Tanja Lamovec

REFLEKSIJE IZ PRAKSE

USTANOVA MALI VITEZ

FUNDACIJA ZA POMOČ MLADIM, OZDRAVLJENIM OD RAKA

UVOD

V Sloveniji zbolijo za rakom vsako leto približno 50 otrok do 15. leta starosti. Pred desetletji je bilo preživetje otroka, obolelega zaradi raka, izjema. Z uvedbo kombiniranega zdravljenja (kirurškega, citostatskega in obsevalnega) so se uspehi strmo povečali. Danes ozdravijo tri četrtine otrok. To pa pomeni, da se število oseb, ki so v otroštvu prebolele raka, vsako leto poveča za 30. Bolezen in zdravljenje boleznih pa lahko povzročita otroku tudi škodo. Ta je lahko neposredna, mogoče pa so pozne posledice, ki se lahko razvijejo kadarkoli, tudi več let po zdravljenju. Zaradi poznih posledic – telesnih sprememb, motenj v delovanju organov in žlez z notranjim izločanjem, pa tudi zaradi psihičnih sprememb in zaradi možnosti, da se bolezen ponovi – so potrebni občasni kontrolni pregledi skozi vse življenje. Kakor smo se sprva veselili že same ozdravitve otrok, je postalo vedno bolj pomembno, kakšna je kakovost njihovega življenja. Preživetje samo ni dovolj, pomembno je, kako bo bolnik živel, zlasti otrok, ki ima pred sabo še večino svojega življenja.

Rak velja za neozdravljivo bolezen; ljudje največkrat pričakujejo, da bo oboleli umrl. Rak je še vedno bolezen, ki je asociativno povezana s trpljenjem in izgubo. »Ena od mojih najzgodnejših ugotovitev je bila, da so družbeni odnosi med prizadetimi in neprizadetimi napeti, mučni in problematični.« (Murphy v Završek 2000: 86). Tema o raku je zavita v skrivnostnost, ljudje se pogovoru o raku izogibajo, podobno kot pogovoru o nečem, kar človeku zmanjša njegovo vrednost, ga stigmatizira. »Stigmatizirati: vtisniti sramotno znamenje, (o)žigosati, za vedno zaznamovati koga« (Verbinc 1994: 677). Mlajši fant je povedal, da ga je njegovo dekle sprejela, tudi ko ji je povedal, da je prebolel raka. Sedaj se pripravlja, da bo povedal tudi njeni mami in drugim sorodnikom. Zanj je pogovor o tem težka preizkušnja, zaradi katere se počuti negotovega.

PREDSTAVLJENA POPULACIJA, METODE DELA

Otroci in mladostniki do dopolnjenega 18. leta starosti se praviloma zdravijo v otroški ustanovi. Nekaj mladih od 15. do 19. leta starosti, zlasti po 18. letu, se zdravi tudi v ustanovah za odrasle. Prva skupina mladih, ki so preboleli raka v otroštvu, je bila predstavljena leta 1986 na onkološkem inštitutu v Ljubljani v okviru raziskovalnega projekta v ambulanti za odkrivanje poznih posledic raka in zdravljenja raka v otroštvu. Nosilka projekta je zdravnica onkologinja Berta Jereb. Zbrala je strokovnjake in jih povabila k sodelovanju v multidisciplinarnem raziskovalnem timu.

Povabljeni so bili vsi otroci, ki so bili registrirani v registru raka Slovenije; vključeni so bili vsi mladi po dopolnjeni starosti 16 let, tri leta po končanem zdravljenju. Njihova starost ob zdravljenju je bila do 15 let, povprečno 8 let. Večina se je odzvala že po prvem vabilu. Od 1986 do 2001 je bilo pregledanih in se je prostovoljno vključilo v program preiskav z namenom odkrivati pozne posledice raka in zdravljenja raka 585 mladih, nekdanjih bolnikov.

RAZISKAVA

V okviru programa odkrivanja poznih posledic raka in zdravljenja raka v otroštvu so bili vključeni pregledi in preiskave:

- vsi mladi v raziskavi so skupaj z zdravnikom z onkologije izpolnili vprašalnik o kakovosti življenja po zdravljenju, to je, podatke o šolanju, zaposlitvi, družinskem statusu, družabnem življenju, zanimanju, hobijih
- klinični pregled pri zdravniku onkologu
- psihološka obravnava
- endokrinološko testiranje
- obravnava pri specialistih z drugih medicinskih področij (kardiolog, ginekolog ...)

EVALVACIJA

Po petih letih poteka raziskave je bila poleg pregleda zbranih podatkov o zdravstvenem stanju narejena prva ocena dobljenih rezultatov psihološke obravnave in odgovorov iz vprašalnika. Izkazalo se je, da ima več kot 70% mladih po zdravljenju poleg raznih telesnih sprememb tudi čustvene okvare. Posledica teh pa so bile težave, ki so jih imeli:

- v navezovanju stikov
- v vrednotenju samega sebe
- občutki osamljenosti
- dosegali so manjše uspehe, kot bi jih dopuščale njihove inteligenčne zmožnosti.

TEŽAVE PRI VKLJUČEVANJU V DRUŽBO

Zaradi njihove bolezni so nekatere od njih starši preveč varovali (hiperprotektivni odnos). Ob prvem obisku na Onkološkem inštitutu so mnoge spremljali starši. Preusmeritev z otroških oddelkov v ambulanto za odrasle bolnike je imela pomen tudi v tem (in tudi sodelavci v timu smo bili pozorni na to), da je spodbujal v njih zavest, da so samostojne, odrasle osebe. Enako kot starši jih je preveč varovala okolica, ki pa jih je obenem tudi diskriminirala (pedagoški delavci, delodajalci, zdravstveni delavci). Opuščali so aktivnosti, šolanje, poklic in zaposlitev, ker niso dobili spodbud ali pridobili spričeval. Pristojni so svoje odločitve utemeljevali s tem, da je za mlade po zdravljenju raka to prezahtevno ali celo nevarno. V šoli so bili na primer nekateri oproščeni telovadbe, ali pa (kot so navajali) niso služili vojaškega roka, čeprav so ozdraveli in so v vojsko želeli, drugi niso pridobili voziškega dovoljenja. Nekaterim so odsvetovali določene poklice (npr. kuhar, zaradi možnosti epileptičnega napada), medtem ko so prav te poklice drugim ob enakih pogojih priporočali. Ob odpuščanju delavcev so bili med prvimi, ki so jih odpustili, in nekatere so upokojili, čeprav so bili do takrat sposobni opravljati svoje delo. Nekaterim od njih zdravniki niso izdali spričevala o zmožnosti za delo, čeprav je od zdravljenja preteklo več kot deset let. Drugi so imeli težave, ko je ob iskanju zaposlitve bodoči delodajalec presodil, da je zdravljenje raka ovira za zaposlitev. Okolice jih je zavračala zaradi nepoznavanja narave bolezni. Mnogi mladi so navajali, da se o

svoji izkušnji ne morejo pogovarjati z nikomer drugim kot s tistimi, ki so jo sami doživeli. Nekateri so utrpeli manj škode kot drugi, prav tako so nekateri manj, drugi bolj uspešno predelali svojo izkušnjo z rakom. »Mladi bivši bolniki so mnogo manj čustveno stabilni, manj sposobni samouveljavljanja, manj vztrajni ter bolj introvertirani v primerjavi z vrstniki iz kontrolne skupine. Imajo opazno več težav pri osamosvajanju in iskanju zaposlitve« (Korenjak 2001: 84).

AKTIVNOSTI ZA ZMANJŠEVANJE ČUSTVENIH SPREMENB

Organizirali smo skupinska srečanja, na katerih so dobili priložnost, odpirati vprašanja in teme, ki so jih sami občutili kot pomembne, in med seboj podeliti svoje izkušnje. V skupini sodeluje 10 do 12 mladih, nekdanjih bolnikov, in zdravstveni tim – psiholog, zdravnik in medicinska sestra. V zadnjem času se je struktura spremenila. Sodelovanje v skupinah in v okviru ustanove Mali vitez je bilo zame eden izmed razlogov, da sem znanje dopolnila z izobraževanjem na šoli za socialno delo. V timu sodelujem sedaj kot socialna delavka. Srečujemo se enkrat mesečno popoldan po dve uri skozi eno leto. Srečanja potekajo v prostorih onkološkega inštituta. V letošnjem letu poteka deseta skupina. Vsi udeleženi v zdravstvenem timu smo se z mladimi spoznavali že v času poteka raziskave, kar pa se je zaradi širjenja sodelavcev v zadnjih letih spremenilo.

Vsaka skupina po enem letu konča srečevanja z desetdnevним programom psihofizične rehabilitacije v zdravilišču. Tu so pod nadzorom zdravnika balneologa, ki posreduje v primeru, da nastopi zdravstveni problem. Za oblike druženja in rekreacijo poskrbi skupina sama. Spoznavanje iz skupinskih srečanj nadaljujejo tu in na svoj način dopolnijo. Ustvarjajo in poglobljajo prijateljstva. Pogosto pozneje, po končanem programu, tudi sami organizirajo srečanja.

Poleg druženja v skupinah in zdravilišču smo razširili aktivnosti. Tako smo organizirali letovanja in družabne prireditve (počitnice na Krku, v Bovcu, na Pohorju, zabavna srečanja mladih skupaj z bližnjimi osebami). V letu 1997 smo ustanovili »Ustanovo Mali vitez, fundacijo za pomoč mladim, ozdravljenim od raka«. Ime Mali vitez se mi je porodilo po junaku v Sienkiewiczovem romanu. To je droben fant, ki se pogumno bori z

okoliščinami« (Jereb 2000, osebni kontakt). V okviru Ustanove zbiramo sredstva za nadaljnje sodelovanje z mladimi. Skupaj z njimi zbiramo denar, tako da organiziramo dobrodelne prireditve. Namen teh pa je tudi ozaveščanje ljudi. Za seboj imamo nekaj predstavitev in nastopov v medijih in več dobrodelnih koncertov. Velik korak naprej je bila ustanovitev »sveta Malih vitezov in prijateljev ustanove«. Predsednik sveta je član upravnega odbora ustanove in soodloča v vseh njenih dejavnostih. Vsi prisotni ob ustanovitvi so postali člani sveta. Korak naprej je bil narejen s tem, da mladi v čim večji meri sami realizirajo svoje pobude.

Človek, ki mu je bila poslovna sposobnost odvzeta, izgubi s tem skrbnost in varstvo, ki mu ga zagotavlja družba. Zaradi tega je pri večini njih skrb, ki je povzročila njihovo socialno odločenost.

Zato je socialna zbornica Slovenije v letu 2001 organizirala delovno skupino za področje delovnega zdravja, ki naj bi preglevala stanje na področju »delovne poslovne sposobnosti pri ljudeh s težavami v delovnem zdravju« in oblikovala strokovne postopke pri teh procesih. Po podatkih, ki smo jih zbrali na centrih za socialno delo, gre za približno 800 odraslih prebivalcev. Z vidika števila prebivalcev to ni veliko, toda z vidika prizadetosti je priložnost pomembna. Odrasla oseba izgubi vse primere in odgovornosti, ki jih pridobimo s polno letnostjo in so nam zagotovljene z ustavo.

Človek, ki mu je poslovna sposobnost odvzeta, ne more voditi, ne more razpolagati s svojim premoženjem niti z denarjem, ki ga dobiva bodisi iz pokojnine ali plače (razen če gre za delo odvisni, ne more se poročiti, ne more skleniti delovnega razmerja ali kakršne koli delovne ali druge pogodbe. O vsem namesto njega odloča skrbnik.

Center za socialno delo je vedno udeležen v postopku. Lahko je prodigatelj postopka, v vsakem primeru pa je vabljen k sodelovanju kot stranka v postopku, dolžan je izsnovati skrbnika in pozneje spremljati njegovo delo. Večina strokovnih delavcev centrov za socialno delo se v teh postopkih spravlja, kje dobiti ustreznega skrbnika, kako spremljati njegovo delo in zagotoviti prazniti osebi korekten in odgovoren odnos same in njenega premoženja ter kdaj naj

SKLEP

Izkazalo se je, da je medsebojno druženje mladih, ki so se v otroštvu zdravili zaradi raka, koristno na veliko načinov. To je priložnost za boljše spoznavanje sebe in svojih resničnih zmožnosti. Zmanjšujejo strah pred zdravstvenim osebjem in zdravljenjem, ki je bilo boleče. Zbiranje sredstev za druženje je zahtevalo novo širjenje delovanja. Z organiziranim delovanjem pridobivajo več moči. Mladi delujejo na dobrodelnih koncertih in prireditvah. Predstavljajo se javnosti. V javnost se vključujejo na nov način in pri tem pridobivajo nove izkušnje. Doživljajo, da niso sami in postajajo vidni v družbi.

Janja Babič

Človek, ki mu je bila poslovna sposobnost odvzeta, izgubi s tem skrbnost in varstvo, ki mu ga zagotavlja družba. Zaradi tega je pri večini njih skrb, ki je povzročila njihovo socialno odločenost. Zato je socialna zbornica Slovenije v letu 2001 organizirala delovno skupino za področje delovnega zdravja, ki naj bi preglevala stanje na področju »delovne poslovne sposobnosti pri ljudeh s težavami v delovnem zdravju« in oblikovala strokovne postopke pri teh procesih. Po podatkih, ki smo jih zbrali na centrih za socialno delo, gre za približno 800 odraslih prebivalcev. Z vidika števila prebivalcev to ni veliko, toda z vidika prizadetosti je priložnost pomembna. Odrasla oseba izgubi vse primere in odgovornosti, ki jih pridobimo s polno letnostjo in so nam zagotovljene z ustavo.

V okviru programa zagovorniškega smo srečali dve osebi, ki sta si želela pridobiti nazaj odvzeto poslovno sposobnost. Obe sta bili prepričani, da njen skrbnik skrbi predvsem za svoje koristi in manj za njune. V obeh primerih je šlo za človeka, ki smo ju v društvu poznali dalj časa, in v obeh primerih sta bili tudi socialni delavci, ki sta na njenih matičnih centrih za socialno delo skrbeli za področje skrbništva, prepričani, da je postopek za vrnitev poslovne sposobnosti osteren. Obe osebi sta prejemale pokojnino z varstvenim dodatkom, tokrat okoli 50.000 tolarjev. Pred vložit vije vloge smo zaprosili urad varuha človekovih pravic za nasvet, kaj storiti, da prizadetima osebnima ne bi bilo treba plačati stroškov sodnega izvedenca. Svetovali su, da zaprosita za sodnega izvedenca po brezplačni dolžnosti, in osebi sta to sprejele. Zato se je postopek približal še dodatno zavirajo, izguba je kar več mesecev, da sta dobili odgovor, da tak način zagotavljanja izvedenca ni mogoč in morata plačati sami. Med čakanjem se je pri eni tako postabljal, da je bil spet v

LITERATURA

- BÜRGER-LAZAR M., KORENJAK R., JEREB B. (2001), Skupinska srečanja mladih, ki so v otroštvu preboleli raka. *Onkologija*, 5, 2: 84-86.
- DONGEN-MELMAN J. E. W. M. V. (2001), *Preživeti raka v otroštvu: Konec dober - vse dobro?* Ljubljana: Tiskarna Delo.
- ZAVIRŠEK, D. (2000), *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: /*cf.

ODVZEM OPRAVILNE SPOSOBNOSTI LJUDEM S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU

V nevladnih organizacijah se pogosto srečujemo z ljudmi, ki jim je zaradi duševnih motenj oziroma njihovih posledic odvzeta poslovna sposobnost. Večina jih je običajno »slabe volje« ali, kot rečemo, »zamorjenih«. Razlog je pri večini njih ukrep, ki je povzročil njihovo socialno odmiranje.

Zato je socialna zbornica Slovenije v letu 2001 organizirala delovno skupino za področje duševnega zdravja, ki naj bi pregledala stanje na področju »odvzema poslovne sposobnosti pri ljudeh s težavami v duševnem zdravju« in oblikovala strokovne postopke pri teh procesih. Po podatkih, ki smo jih zbrali po centrih za socialno delo, gre za približno 800 odraslih prebivalcev. Z vidika števila prebivalcev to ni veliko, toda z vidika prizadetega je problem pomemben. Odrasla oseba izgubi vse pravice in odgovornosti, ki jih pridobimo s polnoletnostjo in so nam zajamčene z ustavo.

Človek, ki mu je poslovna sposobnost odvzeta, ne more voliti, ne more razpolagati s svojim premoženjem niti z denarjem, ki ga dobiva bodisi iz pokojnine ali plače (razen če gre za delno odvzem), ne more se poročiti, ne more skleniti delovnega razmerja ali kakršne koli delovne ali druge pogodbe. O vsem namesto njega odloča skrbnik.

Center za socialno delo je vedno udeležen v postopku. Lahko je predlagatelj postopka, v vsakem primeru pa je vabljen k sodelovanju kot stranka v postopku, dolžan je imenovati skrbnika in pozneje spremljati njegovo delo. Večina strokovnih delavcev centrov za socialno delo se v teh postopkih sprašuje, kje dobiti ustreznega skrbnika, kako spremljati njegovo delo in zagotoviti prizadeti osebi korekten in odgovoren odnos do nje same in njenega premoženja ter kdaj naj skrbništvo prevzame center za socialno delo. Predmet mojega prispevka pa je sam akt odvzema poslovne sposobnosti, ko gre za ljudi s težavami v duševnem zdravju.

Pri tem ne moremo mimo značilnosti duševnih motenj, da prehajajo iz akutne faze v remisijo, da

so z novjšimi zdravili remisije čedalje daljše in da lahko motnja tudi povsem izzveni. Ukrep pa ostane. Teoretično sicer sodišče na podlagi vloge in pozitivnega mnenja sodnega izvedenca lahko poslovno sposobnost vrne. V praksi pa se to redko dogaja. Človek, ki mu je bila poslovna sposobnost odvzeta, izgubi s tem ukrepom še tisto malo samozaupanja, ki mu je ostalo po hospitalizacijah v psihiatričnih bolnišnicah, in ga je strah začeti postopek na sodišču. Če pa se že odloči, si premisli, ko mu sodišče pošlje račun za sodnega izvedenca, ki znaša prek 100.000 tolarjev. Večina ljudi, ki ima težave z duševnim zdravjem, nima oziroma ne more pogrešati toliko denarja.

V okviru programa zagovornišтва smo srečali dve osebi, ki sta si želela pridobiti nazaj odvzeto poslovno sposobnost. Obe sta bili prepričani, da njun skrbnik skrbi predvsem za svoje koristi in manj za njune. V obeh primerih je šlo za človeka, ki smo ju v društvu poznali dalj časa, in v obeh primerih sta bili tudi socialni delavki, ki sta na njunih matičnih centrih za socialno delo skrbeli za področje skrbništva, prepričani, da je postopek za vrnitev poslovne sposobnosti ustrezen. Obe osebi sta prejemale pokojnino z varstvenim dodatkom, takrat okoli 50.000 tolarjev. Pred vložitvijo vloge smo zaprosili urad varuha človekovih pravic za nasvet, kaj storiti, da prizadetima oseba ne bi bilo treba plačati stroškov sodnega izvedenca. Svetovali so, da zaprosita za sodnega izvedenca po uradni dolžnosti, in osebi sta to sprejeli. Zato se je postopek pri obeh še dodatno zavlekel; trajalo je kar več mesecev, da sta dobili odgovor, da tak način zagotavljanja izvedenca ni mogoč in da ga morata plačati sami. Med čakanjem se je stanje pri eni tako poslabšalo, da je šla spet v bolnišnico, zato je bilo zelo verjetno, da bi pregled sodnega izvedenca le potrdil obstoječi ukrep. Ta oseba se je naveličala napetosti in čakanj in se odločila, da sprejme obstoječe stanje. Enako se je odločila tudi druga. Obe občasno srečam; videti sta nezadovoljni in v splošnem delujeta nesrečno.

Ukrep odvzema poslovne sposobnosti naj bi varoval posameznika pred njim samim. Pa je to vedno res? V društvu srečujem ljudi, ki jim je bil ta ukrep izrečen. Opisala bom le dva med njimi.

Jože je star nekaj čez 50 let, živi z mamo, ki je stara okoli 80 let. Mama je skrbna. Še vedno vitalna skrbi za hišo, vrt, delno tudi njive. Seveda ji ob tem zmanjka časa, da bi redno kuhala za Jožeta, ki zelo veliko poje in je skoraj vedno lačen. Sina ne pusti k štedilniku, ker bo zažgal kuhinjo, ne k pomivanju posode, ker jo bo razbil, ne na njivo, ker bo namesto plevela izpulil peteršilj ... Kadar je Jože doma, se potepa po vasi, najraje pa se, če le more, skriva v posteljo. Televizijo gledajo omejeno, da ne bi zapravljali elektrike ... Pri njih ni sladkarij, kruha ali namazov, ker je mati varčna in ne dovoli, da bi se denar zapravljal po nepotrebem. Enako velja za njeno in sinovo pokojnino. Sinovo pokojnino varčno nalaga na hranilno knjižico, ki jo ponosno prihaja kazati na center za socialno delo. Sinu da dnevno za škatlo cigaret, tako je že vsa leta, odkar je prišel iz bolnišnice. Kadar so v društvu organizirani izleti, jo mora kolegica posebej prositi, da mu da najnujnejši denar; prinese ga z listkom, ki ga mora kolegica podpisati. Pričakuje, da mu bo denar vzela in ona razpolagala z njim. Seveda tega ne naredi. To je edini čas, ko ima naš član nekaj denarja pri sebi. Takrat veselo plača svojim kolegom kakšno kavo.

Jože ima eno spodobno obleko in srajco, sicer pa le ponošena oblačila, ki bi jih bilo treba že davno zamenjati, pa mati ne dovoli. V njih vsak dan pride v dnevni center. Čeprav nikoli nič ne reče, je vedno slabe volje, kadar drugi kupijo nova oblačila. Le potruji se, da vsi slišimo, koliko denarja ima prihranjenega. Tudi pokadi več kot škatlico cigaret dnevno. Zato jih izmika drugim, vsakomur, ki jih pozabi pospraviti. Skriva, čeprav mu ne bi bilo treba skrivati, poje vso hrano, ki je v društvu. Zaradi tega je med kolegi nepriljubljen. Ko na različne načine izsiljuje pozornost, še slabša medsebojne odnose. Za delo nima veselja, češ, saj sem upokojen in imam svojo pokojnino. V resnici pa gre za pasivnost, ki si jo je pridobil med bivanjem v bolnišnici in pozneje doma, kjer je najbolje, da nič ne dela, če hoče imeti vsaj nekaj miru. Do denarja nima odnosa. Pozna samo cene za cigarete in kavo, druge ga ne zanimajo. Sam si že dolgo ni smel ničesar kupiti.

Ta človek zbral nad 20 let delovne dobe, včasih je imel svojo družino, zdaj pa po štirih letih bolj ali manj strnjene bivanja v psihiatrični bolnišnici

že pet let živi pod skrbništvom svoje mame in ni zadovoljen. Rad bi šel v stanovanjsko skupino, čeprav ima mati hišo in v njej živita sama. Toda ko pomisli, koliko bi ga to stalo, si premisli. Ima svoj denar in vsota se mu mesečno zvišuje. Postopoma je to zanj postala najvišja vrednota v njegovem življenju. Za spremembo statusa so možnosti iz leta v leto manjše. Nikoli nisem spraševala o vzroku odvzema poslovne sposobnosti. Je bilo to takrat potrebno? Ne vem. Vem pa, da mu sedaj ne koristi. Mati res varuje njegov denar in zagotovo ne v svojo korist. Toda tudi v njegovo ne!

Drugi primer, gospod Peter. Sedaj je star tudi nekaj čez 50 let. Ima poklicno izobrazbo. Rad in dobro slika, igra nekaj instrumentov in si s tem večkrat zasluži kaj denarja, ki ga v zadnjem času najpogosteje zapije. Starši so mu umrli in zapustili zemljo in polovico hiše. Drugo polovico uživa brat z družino. Ta je tudi njegov skrbnik. Razpolaga z njegovo pokojnino, ki znaša okoli 60.000 tolarjev. Hiše in zemlje nista nikoli razdelila, tako da gospod Peter niti ne ve, kaj je njegovo. Brat obdeluje vso kmetijsko površino, ker je naš član ne zna, svojo družino je naselil po celi hiši, tako da je našemu članu ostala le soba, saj več ne potrebuje. Zato pa mu perejo, kuhajo, skratka, skrbijo za njegove osnovne življenjske potrebe. Po mnenju centra za socialno delo skrbništvo poteka ustrezno. Toda gospod Peter bi rad živel sam v svoji garsonjeri. Premoženje, ki ga je podedoval po starših, bi mu to omogočalo. Vendar brat o tem noče ničesar slišati, kar je z vidika njegove družine razumljivo. Za gospoda Petra pa bi pomenilo življenje v lastni stanovanjski enoti možnost za zadovoljno življenje, ki bi ga živel po svoji volji. Realno pa postaja z minevanjem časa ta možnost tudi za gospoda Petra čedalje manj sprejemljiva. Pogosti prepiri z bratom in člani njegove družine so zelo načeli njegovo že prej nestabilno duševno zdravje. Po prepirih se vedno pogosteje zateče k alkoholu. Hospitalizacije so vedno pogostejše. Malo verjetno je, da bi gospod Peter čez čas, tudi če bi realiziral nakup stanovanjske enote, še zmožgel samostojno življenje.

Gospod Peter je dobil skrbnika predvsem za zaščito svojega premoženja. To je zaščiteno v korist bratove družine, saj gospod Peter nima ne žene in ne otrok. Ima pa prav po zaslugi svojega skrbnika življenje, za kakršnega se sam ne bi nikoli odločil.

Dogajanje, ki ga prikazujem, je resnično. Žal nam podatki o razlogih za odvzem poslovne spo-

sobnosti niso dostopni. Po pogovorih z ljudmi pa lahko sklepamo, da gre predvsem za zaščito premoženja. Toda v čigavo korist?

Marinka Kapelj

UREJANJE ALKOHOLIZMA V OKVIRU CENTRA ZA SOCIALNO DELO

UVOD

Tisti, ki smo zaposleni na centrih za socialno delo, se težko izognemo stikom z alkoholiki oziroma s posledicami, ki jih alkoholizem prinaša zavoje-
nom, njihovi bližnjim, sodelavcem in prijateljem. Če upoštevamo vsaj tri pripadajoče generacije vsakega človeka, nam to omogoči dokaj dober vpogled v kakovost in vsebinsko težavo. S tega vidika lahko razumimo, kako moč uporabniki storitev socialnih služb do sedemdeset odstotkov ljudi, ki so jih doleteli razmere nefunkcionalnih alkoholističnih družin.

Alkoholizem pomeni za vsako družino pravi epizodni, saj strokovnjaki ocenjujejo, da je v alkoholnem zavoju približno Zeki čili ljudi. Če zavojenih vključimo tudi na povprečno stopnjo razvitega človeka. Skupaj s tem prinaša pravi razstranjenost škodljivi vplivi uživanja zaradi ali obozrma.

Za zdravljenje razvroma urejanja se zanima do desetina teh ljudi oziroma njihovih svojcev, a tudi med njimi vsi ne najdejo poti rehabilitacije in urejanja življenja. Do uspeha pride le ob prvih informativno-spedijacijskih srečanjih, v začetnih fazah zdravljenja ali urejanja, veliko pa jih klone tudi po že končanem zdravljenju. Ob tako velikem problemu je pomembno, da imajo zaiste resirani ljudje v stiski možnost poiskati pot iz alkoholizma. Naloga družbe in stroke je, da ponudi čim več možnosti za reševanje, ki bi omrežale čim večjino človeštva ljudi. Lina od takih se je v zadnjih dveh desetletjih razvila tudi pri centru za socialno delo Koper in je trenutno v fazi prehoda v društvo za zdravo življenje in dobre medčloveške odnose sViharniki.

ZA DELO Z ALKOHOLIKI IN NJHOVIMI DRUŽINAMI

JE NUJNA DODATNA IZOBRAZBA

Delo z alkoholiki ali drugimi zavojenimi sodi med »manj iskane« delo, tako v psihologiji kot tudi v stroki socialnega dela. Velikokrat doživimo občutek, da si ga ljudje podajajo iz rok v roke kot vroč krompir. Nekatri praviloma ga prestranajo tisti, ki se na novo zaposlujejo, ali pa nekaj tistih, ki nimajo druge izbire. Ljudi sam sem se na začetku poklicno bolj znal na tem področju splošne laj-
no in prebrati iz skorajvsake knjige, saj je bilo treba za priložnost delati kartoli. Prvi problem, s katerim sem se soočil, je bilo preveliko znanje za razno delo s tako kompleksno problematiko, kot jo prinaša alkoholizem. Do znanja izoblike mogoče prvi s študijem um ozke literature, ob mentorskem delu z izkušenimi terapevti v klubih, v strokovnih uspešnih inženir, formalnimi oblikami izobraževanja in samostojnim praktičnim delom. Izkušnje, ki sem si jih pridobil na Škofljici, v KZA Vodovodni stolp in Sava iz Kranja, v KZA Piran in Koper in v FB Mrija, so bile različne, a poučne. Bolj so me zaznamovale tiste negativne, z rečiči: V teh oblikah dela sem težje videl pozitivne učinke.

V letu 1985 sem na centru za socialno delo Koper prevzel to področje dela in po intenzivnem usposabljanju v dveh terapevtskih skupinah in klubih terapevtske skupnosti Janeza Raglje in v petdesetstrikem delu v tretji didaktični skupini pri društvu terapevtov za alkoholizem s 1.9.1987 začel razvijati program urejanja alkoholističnih družin, ob delu, v domačem okolju in brez hospitalizacije. Za tako obliko dela sem se odločil tudi zaradi stiske marsikaterega človeka, ki se je želel zdraviti, a mu je bil odhod v psihiatrično bolnico nepremagljiva ovira. Če ima človek na voljo le eno možnost, pa se ta je neustrezna, je rešitev problema zelo oddaljena ali skoraj nemogoča.

V terapevtsko delo, ki ga vodiva skupaj z Branko Kraljic, sta vnesla veliko novih spoznanj,

UREJANJE ALKOHOLIZMA V OKVIRU CENTRA ZA SOCIALNO DELO

UVOD

Tisti, ki smo zaposleni na centrih za socialno delo, se težko izognemo stikom z alkoholiki oziroma s posledicami, ki jih alkoholizem prinaša zasvojenim, njihovim bližnjim, sodelavcem in prijateljem. Če upoštevamo vsaj tri pripadajoče generacije vsakega človeka, nam to omogoči dokaj dober vpogled v korenine njegovih težav. S tega vidika lahko ocenimo, da je med uporabniki storitev socialnih služb do sedemdeset odstotkov ljudi, ki so jih doletele razmere nefunkcionalnih alkoholičnih družin.

Alkoholizem pomeni za našo državo pravo epidemijo, saj strokovnjaki ocenjujejo, da je z alkoholom zasvojenih približno 200.000 ljudi. Ob zasvojenih običajno trpijo v povprečju še vsaj trije družinski člani. Skupna vsota prinaša prav zastrašujočo številko 800.000 ogroženih zaradi alkoholizma.

Za zdravljenje oziroma urejanje se zanima do desetina teh ljudi oziroma njihovih svojcev, a tudi med njimi vsi ne najdejo poti v abstinenco in urejeno življenje. Do osipa pride že ob prvih informativno-spodbujevalnih srečanjih, v začetnih fazah zdravljenja ali urejanja, veliko pa jih klone tudi po že končanem zdravljenju. Ob tako velikem problemu je pomembno, da imajo zainteresirani ljudje v stiski možnost poiskati pot iz alkoholizma. Naloga družbe in stroke je, da ponudi čim več možnosti za reševanje, ki bi ustrezale čim večjemu številu ljudi. Ena od takih se je v zadnjih dveh desetletjih razvila tudi pri centru za socialno delo Koper in je trenutno v fazi prehoda v društvo za zdravo življenje in dobre medčloveške odnose »Viharnik«.

ZA DELO Z ALKOHOLIKI IN NJIHOVIMI DRUŽINAMI JE NUJNA DODATNA IZOBRAZBA

Delo z alkoholiki ali drugimi zasvojenici sodi med »manj iskana« dela, tako v psihiatriji kot tudi v stroki socialnega dela. Velikokrat dobimo občutek, da si ga ljudje podajajo iz rok v roke kot vroč kostanj. Skoraj praviloma ga prevzemajo tisti, ki se na novo zaposlujejo, ali pa ostaja tistim, ki nimajo druge izbire. Tudi sam sem se na začetku poklicne poti znašel na tem področju zgolj slučajno in predvsem iz ekonomske nuje, saj je bilo treba za preživetje delati karkoli. Prvi problem, s katerim sem se soočil, je bilo prešibko znanje za resno delo s tako kompleksno problematiko, kot jo prinaša alkoholizem. Do znanja je bilo mogoče priti s študijem ustrezne literature, ob mentorskem delu z izkušenimi terapevti v klubih, s praktičnim usposabljanjem, formalnimi oblikami izobraževanja in samostojnim praktičnim delom. Izkušnje, ki sem si jih pridobil na Škofljici, v KZA Vodovodni stolp in Sava iz Kranja, v KZA Piran in Koper in v PB Idrija, so bile različne, a poučne. Bolj so me zaznamovale tiste negativne, z recidivi. V teh oblikah dela sem težje videl pozitivne učinke.

V letu 1985 sem na centru za socialno delo Koper prevzel to področje dela in po intenzivnem usposabljanju v dveh terapevtskih skupinah in klubih terapevtske skupnosti Janeza Ruglja in v petsemestrskem delu v tretji didaktični skupini pri društvu terapevtov za alkoholizem s 1. 9. 1987 začel razvijati program urejanja alkoholičnih družin, ob delu, v domačem okolju in brez hospitalizacije. Za tako obliko dela sem se odločil tudi zaradi stiske marsikaterega človeka, ki se je želel zdraviti, a mu je bil odhod v psihiatrično bolnico nepremagljiva ovira. Če ima človek na voljo le eno možnost, pa še ta je neustrezna, je rešitev problema zelo oddaljena ali skoraj nemogoča.

V terapevtsko delo, ki ga vodiva skupaj z Branko Knific, sva vnesla veliko novih spoznanj,

kar je dvignilo kvaliteto dela z ljudmi, ki so želeli in iskali rešitev.

Bistvene novosti so bile:

- informativno-spodbujevalni razgovori s ponujeno ustrežno literaturo, ki je omogočala avtodiagnozo

- porazdelitev vlog, ki so omogočile reševanje, s tem da je meni ostala vloga informatorja-spodbujevalca in terapevta v programu urejanja, ne pa rešitelja ali preganjalca alkoholikov

- možnost izbire vsaj med dvema sistemoma zdravljenja

- takojšnja vključitev, brez čakalne dobe, v proces urejanja ob delu, brez bolniškega staleža in v krogu družine

- razvijanje programov samopomoči pri starih ljudeh

- razvijanje modela akcijske preventive pri mladih iz alkoholičnih ali kako drugače ogroženih družin.

UREJANJE ALKOHOLIKOV IN DRUGIH LJUDI V STISKI

Program je modificirana oblika socialno-andragoške metode zdravljenja alkoholikov in drugih ljudi v stiski, katere avtor je Janez Rugelj. Začetki programa segajo v prve mesece leta 1987, ko je potekal še v zdravstvenem domu Lucija in so se vanj vključevali tako zdravljenjci iz psihiatrične bolnice Idrija kot tudi tisti brez hospitalizacije. Ima nekatere specifičnosti, ki so značilne samo za nas in o katerih bom pisal v nadaljevanju. Po skoraj petnajstih letih dela je v Kopru trdno zasidran in pokriva potrebe obalnih občin. Je zelo zahteven za alkoholike in njihove svojce pa tudi za terapevte. Prav zaradi tega je tudi nadpovprečno uspešen.

Osnovni program traja tri leta, nato pa se delo nadaljuje v okviru terapevtske skupnosti, in sicer v prijateljskih skupinah.

Delo je organizirano v teh oblikah:

- terapevtska skupina »Skala«,
- klub zdravljenih alkoholikov »Jalovec«,
- prijateljske skupine »Korenine«, »Bor«, »Soča« in »Stol«,
- tekaška skupina »Viharnik«,
- medgeneracijska skupnost »Sožitje«,
- ženska skupina »Mavrica«.

Zavzeto, vztrajno in dolgoročno naravnano delo poleg abstinence od alkohola, tobaka in drugih opojnih substanc omogoča, da udeleženci

postanejo ljubitelji narave in gora, vztrajni tekači, zgledni bralci dobre literature, dobri starši in partnerji, usmerjeni v negovanje kvalitetnih partnerskih odnosov, in prostovoljci pri delu s starimi ljudmi.

Dolžnosti udeležencev programa so:

- opustiti pitje alkoholnih pijač, kajenje in jemanje pomirjeval,

- napisati poglobljen avtoanalitični življenjepis,

- tri mesece pisati dnevnik, nato tednike, utrinke o prebranih knjigah, s planinskih pohodov in sestankov terapevtske skupnosti,

- prebrati vsaj dve knjigi mesečno in o njih napisati utrinke,

- biti aktiven na sestankih terapevtske skupine, kluba in terapevtske skupnosti,

- podrobno preštudirati bilten terapevtske skupnosti in napisati utrinke o njem,

- redno sodelovati v tekaški šoli,

- udeleževati se mesečnih planinskih pohodov in večdnevnega poletnega planinskega tabora,

- udeleževati se mesečnih preizkusov tekaških zmogljivosti in organiziranih tekaških prireditev,

- sodelovati v medgeneracijski skupnosti »Sožitje«,

- sodelovati pri delu ženske skupine »Mavrica«,

- udeleževati se predstavitev programa strokovni in širši javnosti.

NOVOSTI V STROKI SOCIALNEGA DELA

Stroka socialnega dela ima med ljudmi prej zamegljeno in prej negativno kot pozitivno podobo, saj je v močni povezavi z uporabniki, revnimi, nevarnimi, starimi, zasvojenimi ..., ki v javnosti niso vedno najbolj priljubljeni. Podcenjenost socialnega dela je povezana s feminizacijo tega poklica, pa tudi z dokaj pičlimi rezultati in pomanjkljivimi pozitivnimi povratnimi informacijami o uspešnosti opravljenega dela. Model socialne alkoholije z naslovom »Urejanje alkoholikov in drugih ljudi v stiski« je po svoje novost v stroki socialnega dela. Svoje mesto si je izboril postopoma, z vztrajnim in zahtevnim delom in uspešnimi rezultati. V modificirano obliko socialno-andragoške metode dela z alkoholiki smo z leti vpeljali tudi nekaj novitet, ki so obogatile stroko in dvignile kvaliteto življenja tistih, ki v programu rešujejo

svoj problem. Mednje sodijo zlasti:

- organizirana tekaška šola, preizkusi tekaških zmogljivosti, tekaški prazniki in tekaške prireditve,

- povezava med stanovalci doma upokojenecv v Izoli in družinami iz programa urejanja v medgeneracijsko skupnost »Sožitje«,

- prijateljske skupine »Korenine«, »Bor«, »Soča« in »Stol« kot nadaljevanje rehabilitacije po triletnem osnovnem programu urejanja.

Center za socialno delo Koper, društvo za zdravo življenje »Viharnik« in stroka socialnega dela se z opisanim modelom dela z zasvojenimi uvrščajo med ustvarjalce novih možnosti za reševanje ljudi v stiski.

OSEBNO DOŽIVLJANJE DELA

Izkušnje kažejo, da je za alkoholika ali njegovega partnerja odločilnega pomena, da ob prvih kontaktih v smeri reševanja alkoholizma naleti na človeka, ki to področje dobro pozna. Le pravilna in pravočasna informacija o možnostih rešitve, ki vključuje tudi avtodiagnozo, navdaja z upanjem v uspeh. Pri vsaki učinkoviti terapiji naj bi imel svetovalec določen vpliv na človeka, ki se nanj obrača po pomoč. Toda ta vpliv je mogoč le, če tudi človek v stiski lahko vpliva na tistega, pri katerem išče pomoč. Težko je namreč na koga vplivati, če sam nisi dovzeten za vpliv. Svetovalec se mora tudi sam soočiti z nalogo, ki jo želi postaviti človeku v stiski. V vsakem primeru pa mora zadovoljiti lastne zahteve, če želi, da bo vpliv na svetovanca pravičen. Besede niso dovolj; ne obstaja nobena zvijača, s katero bi se za dlje časa izognili temu pravilu. Kdo lahko poučuje druge, če sam ni poučen?

Sam sem se teh dejstev krepko zavedel šele v času intenzivnega usposabljanja za delo z ljudmi v stiski. Vedel sem, da lahko samo z osebnostjo, znanjem in zgledom pomagam ljudem v stiski. Z njimi sem prek različnih dejavnosti v tesnih povezavah. Navdušujejo me njihovi neverjetni napredki in dvigi. Zavzeto in dolgoročno naravnano delo

iz tako rekoč zavrženih ljudi izkleše občutljive starše in partnerje, vzorne delavce in dobre prijatelje. Prav tako kot sem vesel vsakega napredka ljudi, ki se resno trudijo, me še vedno globoko prizadenejo neuspehi tistih, ki ne najdejo dovolj moči za dvig v kvalitetnejše življenje. Svoje življenje sem prilagodil delu z alkoholiki in njihovimi družinami. Pomeni mi zelo veliko. Vanj sem v dosedanjih delovnih letih vložil veliko prostega časa, popoldnevov, večerov, vikendov, dopusta. Nobena cena pa ni prevelika, če vem, da se je v teh petnajstih letih v našem programu rešilo prek 70 alkoholikov in njihovih partnerjev ter da ob njih srečno živi vsaj tolikšno število njihovih otrok.

Čeprav sem se za to delo odločal težko, ga kljub številnim možnim razočaranjem ne bi zamenjal za nič na svetu.

SKLEP

Alkoholizem je bolezenski sindrom številnih motenj in težav, ki so povezane s pitjem alkoholnih pijač. Uradno je sicer deklariran kot bolezen in kot tak v pristojnosti medicinske stroke. Del postopkov, ki so vezani na reševanje organskih in fizičnih zapletov, je gotovo primarna naloga medicine in zdravstva. Ko pa se ti procesi sanirajo, izrazito stopi v ospredje tako imenovano spreminjanje neustreznega življenjskega sloga (posameznika, obeh partnerjev in vse družine), kar lahko poimenujemo socialno urejanje alkoholizma. Temu dolgotrajnemu procesu je namenjen program »Urejanje alkoholikov in drugih ljudi v stiski« pri centru za socialno delo Koper in pri društvu za zdravo življenje in dobre medčloveške odnose »Viharnik«. V njem so našli svoje mesto tisti alkoholiki in njihovi svojci, ki bi bili sicer v tradicionalnih programih, ki jih ponuja zdravstvo, premalo izzvani in po izkušnjah sodeč za vedno izgubljeni. Program je za ljudi iz obalnih občin velika pridobitev in dviga ugled tako aktivnim udeležencem kot tudi stroki socialnega dela, ki si s podobnimi programi na nevsiljiv način utira pot med ljudi.

Tone Kladnik

ODVISNOST OD ALKOHOLA IN KZA: PRILOŽNOST ZA NOV ZAČETEK

PREDGOVOR

Za odvisnost od alkohola so odgovorni biološki, psihološki in socialni dejavniki, zato mora biti tudi obravnava človeka, odvisnega od alkohola, celostna. Za ta proces je potrebna tako ustrezna motivacija za spremembo kot podpora za vzdrževanje spremembe.

Pri odvisnih ljudeh je v njihovem osebnostnem razvoju primanjkovalo čustvenih, kognitivnih in vedenjskih izkušenj obvladovanja življenjskih zahtev brez droge, torej se morajo v procesu urejanja oziroma »zdravljenja« privaditi na druge, zanje bolj samozaščitne mehanizme, da jih bodo razmeroma avtomatično uporabljali. Te spremembe pa najlažje dosežejo v skupini zdravljenih alkoholikov s pomočjo ustreznih psiho- in socioterapevtskih ukrepov. Zdravljeni alkoholiki, vključeni v klub zdravljenih alkoholikov (v nadaljevanju KZA), lahko v skupini dograjujejo osebnostno, telesno, družinsko, delovno in splošno socialno rehabilitacijo. KZA naj bi bil prostor, ki bi jim pomagal poiskati pogum, da sprejmejo odgovornost zase in se tako čim bolj uspešno vključijo v normalne zahteve življenja. Učenje socialnih spretnosti obvladovanja v KZA naj bi pomagalo obvarovati človeka pred številnimi neprijetnimi recidiva (obnove pitja in alkoholnega vedenja). Recidiv pri večini prizadetih izniči njihove uspehe, izniči njihov trud in trud družine, da bi se stvari spremenile na bolje. Vrnitev v prejšnje »pivsko« vedenje pomeni tudi obnovo nezaupanja do samega sebe in okolice.

ŽIVLJENJSKI SLOG IN VZROKI ZA NASTANEK ODVISNOSTI

Kot vse vrste odvisnosti ima tudi odvisnost od alkohola korenine v zgodnjem otroštvu oziroma v primarni družini. Razlika je le ta, da je obdobje popolne abstinence pri vsakem posamezniku raz-

lično dolgo, kar pomeni, da pride do prvega popitega kozarca alkoholne pijače v različnem starostnem obdobju. A raziskave kažejo, da je to v povprečju pri trinajstem letu.

Problem zlorabe alkoholnih pijač je zelo kompleksen. V praksi to pomeni, da oseba, ki je odvisna, brez nečesa ali nekoga ne more živeti, ali pa si stvar, od katere je odvisna, tako močno želi, da je brez nje bolna. Odvisnost si lahko razlagamo kot sistemski proces. Posameznikovo popivanje se lahko razvije kot navada, ko poskuša poračunati z mučno vsakdanjostjo, in lahko vedno znova uide v realnost pivske družčine in doživljanje sveta skozi očala pijanosti.

Pijančevanje ali zmerno pitje je torej življenjski slog, medtem ko je odvisnost bolezen. Alkoholizem se lahko razvije pod pogojem, da je pitje alkohola del človekovega življenjskega sloga, ali drugače rečeno, brez pitja ni alkoholizma. Vsak alkoholik je bil najprej zmerni pivcev. Ni pa pošteno misliti, da so si odvisniki »sami povzročili« svojo motnjo. Tudi oni so začeli z uživanjem snovi misleč, da bodo lahko prenehali, ko se bodo odločili.

Temeljna značilnost odvisnosti je, da prizadeti povsem ali delno izgubi sposobnost nadzora nad rabo alkohola. Toda ne smemo pozabiti tega: če bi bil problem samo alkohol, ne pa človek in njegov življenjski slog, bi bila vsa problematika odvisnosti od dneva abstinence naprej urejena. Abstinence zasvojenih pa je šele pogoj za začetek nekajletnega socialnega učenja zdravega življenja.

TIPIČNA ALKOHOLNA DRUŽINA IN POSLEDICE ODVISNOSTI

Otroci, ki izhajajo iz družine, kjer je eden ali več članov odvisen od alkohola, imajo dva- do šestkrat več možnosti, da bodo imeli težave z alkoholom, kot tisti, ki izhajajo iz družine brez odvisnega člana. V takem tipu družine, kjer gre za primanjkljaj

osnovnih duhovnih vrednot, kot so ljubezen, pozornost in toplina, se pojavi bivanjska praznота. Družino, kjer je eden ali več članov odvisnih od alkohola, imenujemo alkoholna družina. Izraz »alkoholna družina« ni mišljen kot slabšalni, ampak pomeni le, da pitje enega člana ni samo njegov problem, ker vpliva na vse člane in prizadeva vsakega posebej. V družini je malo odkritosti; člani pogosto gojijo prepričanje, da resnica oziroma spopad z njo škoduje. Življenje alkoholne družine delimo na »suho fazo«, ko je odvisni član trezen, in »mokro fazo«, ko uživa alkohol. V suhi fazi se družina praviloma oddahne in goji prepričanje, da je vse grenko in slabo že za njimi ter da bo tokrat vse drugače. V mokri fazi pa se družina navadno poskuša reševati pred čustveno bolečino z vedno enakim vedenjskim vzorcem, ki je praviloma neučinkovit.

Zaradi nihanja razpoloženj v taki družini se povečuje nevarnost, da bodo tudi otroci nekoč postali odvisniki. Zakaj? V taki družini nimajo vzornika, ob katerem bi si v ozračju naklonjenosti in spoštovanja pridobili samozavest in samospoštovanje, ki sta v življenju nujno potrebna. Otrok iz alkoholne družine je plašen, negotov, nesamozavesten, muhast, eksploziven, neprilagodljiv, nasilniški, prestopniški in nagnjen k alkoholu.

Alkoholna odvisnost je dolgotrajna duševna motnja, ki se običajno razvija več let ali celo desetletij. Razvija se od abstinence prek zmernega in pretiranega pitja do prave odvisnosti, ko nima več nadzora nad pitjem. Odvisnost je sprva samo duševna. Ko pa organizem brez potrebne količine alkohola pade v odtegnitveno krizo in se to kaže s potenjem in drgetanjem telesa, govorimo o telesni odvisnosti. Telesna odvisnost je skupek vedenjskih, duševnih in telesnih pojavov. Odvisen človek tone v osebnotnem, družinskem, poklicnem in socialnem pogledu.

ABSTINENCA IN REHABILITACIJA V KZA

Na tem mestu se pojavi vprašanje, kdaj nehati. Ali sploh nehati? Največkrat se alkoholik začne zavedati svojih težav šele, ko se zaradi izčrpanosti organizma pojavijo zdravstvene težave. Žal pa v tej situaciji odvisnik ve, da je prepozno, da bi sam kaj naredil oziroma da bi se izvil iz svojih težav. Edini način, kako lahko pritegne pozornost okolice in družine, je ta, da pitje še poveča. Zakaj?

Družina se je v obdobju, ko se je njegova odvisnost razvijala in strmo stopnjevala, prilagodila njegovemu življenjskemu slogu in podredila svoje funkcije njegovemu pijančevanju in razvoju odvisnosti, to pa je nagrada, ki ga spodbuja k pitju. Notranji boj družine ima od tod samo dva izhoda: ali se razide ali pa se preoblikuje in odloči za strokovno pomoč.

V Sloveniji se odvisni zdravijo v psihiatričnih bolnišnicah, kjer so posebni oddelki. Hospitalizacija traja štiri ali pet mesecev. Po zaključku bolnišničnega in ambulantnega zdravljenja se rehabilitacija nadaljuje v KZA. Zdravljenje je lahko uspešno le, ko vključuje skupen napor celotne alkoholikove družine v krogu dobre terapevtske skupine. Pot je dolgotrajna in zahtevna, vendar je v primerjavi z obdobjem, ki ga je zaznamoval alkohol, prav kratka in lahka. KZA je podaljšana rehabilitacija odvisnih od alkohola, ki so že nekaj časa trezni in imajo izkušnje z abstinenco. Skupina KZA daje posamezniku varno okolje in zrcalno podobo. Tesna medsebojna povezanost članov skupine ima zelo pomembno vlogo pri dolgoročni rehabilitaciji odvisnih od alkohola in jim pomaga tudi v najbolj ključnih trenutkih, da rehabilitacijo nadaljujejo. Člani lahko navežejo nove prijateljske vezi, razvijejo nove oblike druženja in se znebijo občutka, da so marginalci, ki jim ga zbudi stara družba, ko se vrnejo v življenje brez alkohola.

Skupina članu KZA omogoči spoznati in popraviti svoje pomanjkljivosti. Člani skupine KZA so drug drugemu kot zrcalo. Po reakciji drugih lahko vsak oceni in popravi svoje vedenje, saj se sami nikoli ne bi mogli tako jasno videti. Čustvene in socialne zrelosti si ni mogoče pridobiti z učenjem teorije, ampak z osebnimi izkušnjami v življenjskih situacijah. Skupina naj bi bila taka situacija. Skupina pomaga posamezniku videti, da v svojih težavah ni sam; na ta način se zmanjša njegov odpor, zato je pripravljen več tvegati. Da pa si upamo tvegati, potrebujemo varnost.

Okrevanje v skupini ni vedno prijetno, vendar lahko človek razvije skoz kohezivnost skupine vedno več uvida v svoje vedenjske vzorce. Svoja čustva si zna razložiti, kar mu omogoči povezanost skupine. Člani skupine pomagajo pridobiti posamezniku zaupanje vase, v njegovo intuicijo, njegov pogum. Skupinsko delo je še zlasti uporabno za premagovanje sramu in skrivnosti. Zdravilni učinek katarze (čustvenega očiščenja) spodbudi skupina, ko besede drugih sprostitijo zakopane občutke in je pogovarjanje z drugimi koristno tudi za

reševanje lastnih problemov in za obračun z lastnimi bolečimi izkušnjami iz preteklosti.

Ko se oseba, odvisna od alkohola, vključi v skupino, se počuti z nekom povezana. Izginejo občutki osamljenosti, izoliranosti, nezaupanja, saj ljudi, ki so vključeni v skupino, pestijo težave, ki izvirajo iz enakih vzrokov. Človek začne komunicirati, se spoprijatelji z ostalimi člani skupine, kar vse prinese olajšanje.

GRADIMO DRUŽBENO IDENTITETO

Ko človek v skupini sliši zgodbe drugih, se sam začne spominjati svojih in začne obračunavati s svojim življenjem. Pomembno je, da mora to nekomu povedati, kar najlažje stori v socialni izkušnji, ki jo daje skupina. S preigravanjem vlog lahko podoživi izkušnje iz primarne družine in jih rekapitulira. Identitetni problemi niso le privilegij drobnih, asocialnih, čustveno labilnih in frustriranih posameznikov in družbenih skupin, temveč se dotikajo vsakogar. V puberteti so problemi identitete najbolj izpostavljeni, ko naj bi oseba sprejela samega sebe, svojo psihofizično osebnostno celoto, kar je ključno za oblikovanje njene samopodobe. Za proces okrevanja v skupini pa je še kako pomembno, da avtentično doživlja samega sebe, kar prispeva k ugodnejši oceni svojih zmognosti in sposobnosti obvladovanja življenjskih izzivov. Pomembno je, da dobi v skupini priznanje za svoja prizadevanja. Zaradi družbenih pritiskov se hitro znajde na križpotju, kar ima lahko za posledico recidiv ali hujšo eksistenčno stisko. Sooča se z vprašanji rekapitulacije in redefinicije svojega življenja in početja, od katerih sta v dobršni meri odvisni ohranitev samospoštovanja in občutja lastne vrednosti.

Stari rek ljudstva Xhosa pravi: »Ljudje so ljudje skoz druge ljudi!«

Dekleva v nekem rokopisu govori o socialnih mrežah kot o celoti povezav med ljudmi, ki se pojavljajo in razvijajo v konkretnem življenjskem okolju posameznika, vendar pa so odvisne od njegovih izbir in odločitev v okviru tega okolja. V mreže je posameznik po eni strani vpleten, po drugi strani pa se vanje vpleta; po eni strani družbeno okolje prek konkretnih mrež vpliva na posameznika in ga oblikuje, na drugi strani pa posameznik izvaja vpliv prek mrež, jih uporablja za doseganje svojih ciljev. Samoinicativnost in aktivnost sta potrebni, če naj oseba vzpostavlja, razvija

in ohranja vezi z drugimi ljudmi. Družbena mreža pomaga vzdrževati in graditi osebno družbeno identiteto. Med svojimi zvezami si posameznik izbira tiste, v katerih lahko razvije sebi lastni repertoar vlog in predstav o sebi. Obenem pa ga članstvo v mreži postavlja pred nalogo, da izpolnjuje vloge in pričakovanja ostalih članov.

Spoznanja, ki jih navaja Dekleva, nam do neke mere pojasnijo dogajanje v skupinah, podskupinah in skupnostih, ki poskušajo urejati svoje zasvojenosti. Intenzivno strokovno vodene terapevtske skupine in skupine za samopomoč so enodimenzionalne socialne mreže, ki so lahko v začetnem obdobju reševanja problematike zasvojenosti zelo dobre, celo nujno potrebne. Pozneje pa nekdanji zasvojenosti potrebujejo tako skupino za ohranjanje in napredovanje remisije.

RECIDIV IN PREVENTIVNA POMOČ KZA

Vloga terapevta v KZA je zaščititi člana skupine pred recidivom. Kaj to pomeni? Recidiv na splošno pomeni ponovitev prejšnjega stanja bolezni. Pri odvisnosti od alkohola je znanih več definicij recidiva. Najbolj splošno uporabljena je Marlattova, ki pravi, da je recidiv neuspeh v prizadevanjih posameznika, ki se trudi, da bi spremenil svoje življenje. Recidiv je v KZA ena glavnih tem na področju urejanja in rehabilitacije. V času sodelovanja v KZA si člani zadajo zahtevne naloge – doseči trajno abstinenco, spremeniti vedenje in svoje odnose do sebe, družine, službe in okolja. Odvisnost od alkohola je ponavljajoča se motnja, zato morajo veliko vaditi, da razvijejo avtomatične samozaščitne in zdrave oblike vedenja, ki lahko preprečijo recidiv. Recidivu v KZA ne sledi nujno izključitev iz skupine, vsekakor pa mu sledi ponovno spopadanje z odvisnostjo, z odvisniškim vedenjem, kar prinaša zastoj oziroma nazadovanje pri rehabilitaciji. Znale so trditve, da na recidiv vpliva interakcija med močno rizičnimi situacijami v okolju, stopnjo dosežene samokontrole (samoučinkovitosti) in predvidevanih učinkov alkohola. Zato je za preprečevanje recidiva v KZA pomembno učiti se »privaditi« samozaščitne mehanizme, da jih bi človek lahko razmeroma avtomatično tudi uporabljal.

Bistven poudarek pri preprečevanju recidiva je na samoobvladovanju in na strategijah, ki so usmerjene v vzdrževanje že dosežene spremembe

vedenja. Vsakdanje življenjske stiske, frustracije, tesnoba, jeza, konflikti v medsebojnih odnosih, družbeni pritisk in primanjkljaj čustvenih, kognitivnih in vedenjskih izkušenj obvladovanja življenjskih zahtev brez droge so močno rizični dejavniki za recidiv. Samoopazovanje, samoobvladovanje, razreševanje problemov v skupini KZA pomagajo pri obvladovanju situacij z velikim tveganjem in s tem pomagajo pri preprečevanju recidivov.

SKLEP

Skupine KZA so pokazatelji, kako pomembna je vključitev v KZA, ne glede na to, ali sledi drugim stopnjam zdravljenja ali pa je neposredna, če

oseba lahko abstiniira. Še pomembnejše kakor zdravljenje pa je preprečevanje. Slovenija je po porabi alkohola na prebivalca in po večini kazalcev negativnih posledic rabe alkohola uvrščena na vrh evropskih držav. To je resno opozorilo, da postaja alkohol vse bolj pomemben sestavni del življenja mladih. Tudi v Sloveniji bi morali poleg dobro zastavljenega programa zdravljenja na nacionalni ravni pripraviti in dosledno izvajati politiko preventive, ki bi optimalno povezala vse družbene sektorje in postala sestavni del družbenega načrtovanja. Cilj preventivnega dela in politike naj ne bi bil v prohibiciji alkoholnih pijač, temveč v opuščanju in zmanjševanju tistih načinov pitja, ki vodijo k škodljivim posledicam na individualni, družinski in družbeni ravni.

Gorazd Rajnar

ENAKE MOŽNOSTI ŽENSK IN MOŠKIH - SLOVENSKA REALNOST

Najpogostejši argument, zakaj da Slovenija ne potrebuje posebnega zakona, ki bi urejal načelo enakosti spolov, je, da je načelo enakosti žensk in moških zagotovljeno že z ustavo. Čeprav je tako in čeprav je Slovenija podpisnica številnih mednarodnih dokumentov - najpomembnejša med njimi je konvencija o odpravi vseh oblik diskriminacije žensk -, je praksa pokazala, da to ni dovolj. Pokazalo se je, da zakoni, napisani na spolno nevtralen način, še ne zagotavljajo odsotnosti diskriminacije na podlagi spola in enakovredne ekonomske, politične in družbene udeležbe obeh spolov.

Če bežno preletimo samo nekatere statistične podatke o položaju žensk in moških v Sloveniji, lahko ugotovimo, da obstajajo občutne razlike.

Čeprav so ženske več kakor polovica prebivalstva, je zastopanost v organih odločanja - torej tam, kjer se oblikujejo politike delovanja - nizka. V Sloveniji tako še nismo imeli predsednice države, predsednice vlade ali predsednice državnega zbora. Med 90 poslanskimi mesti jih ženske v tem sklicu parlamenta zasedajo 12 (13,3%). Povprečje v državah članicah Evropske Unije je 24%. Ženske so nezadostno zastopane tudi na lokalni ravni - leta 1998 je bilo izvoljenih 8 (4,2%) županij in 11,7% mestnih in občinskih svetnic.

V sodni veji oblasti je delež sodnic v povprečju višji od deleža sodnikov (66,3% žensk). Vendar so ženske na mestih predsednice sodišča le na okrožnih, okrajnih in delovnih in socialnih sodiščih, medtem ko jih na vrhovnem ali višjem delovnem in socialnem ni.

Pogled v gospodarstvo pokaže, da leta 2001 med 48 največjimi gospodarskimi družbami ni bilo niti ene predsednice uprave. Med članicami uprave jih je bilo 12,8%.

Brezposelnost žensk (7,6%) je višja od brezposelnosti moških (7,2%) in počasi narašča. Najbolj zaskrbljujoče je, da je bilo v drugem četrtletju leta 1999 v starostni skupini 20-24 let 17,2% žensk. Med brezposelnimi mladimi, ki imajo fakultetno izobrazbo, 67,5% žensk.

Tudi ko govorimo o plačah žensk in moških, vidimo, da so ženske v letu 1999 v povprečju zaslužile 8,4% manj kot moški. Najvišja je razlika med visoko kvalificiranimi osebami (20,4%). Razlike med plačami žensk in moških lahko pojasnimo s tem, da delajo ženske v večji meri na slabše vrednotenih delovnih mestih in v organizacijah, kjer so plače slabše, čeprav gre za enake poklice, ter da so plače v panogah, kjer med zaposlenimi prevladujejo ženske, slabše.

Na področju izobraževanja je opazna izrazita spolna segregacija šolskih (študijskih) smeri, ko gre za prevlado žensk oziroma moških na določenih usmeritvah (žensk na družboslovnih in humanističnih smereh, moških na tehniških, računalniških smereh, v političnih vedah in diplomaciji). Posledica tega je tudi poklicna segregacija. Tako se ženske koncentrirajo v nekaterih dejavnostih in poklicih, ki so slabše vrednoteni, manj iskani na trgu dela in slabše plačani.

Čeprav je med diplomanti in diplomantkami delež žensk višji - leta 1999 jih je bilo 58,8% -, na podiplomski stopnji delež žensk upade. Leta 1999 je bilo magister in specialistk 48,4%, doktoric znanosti pa 39,6%. Raziskave poudarjajo, da je med razlogi za nižji delež žensk na tej ravni izobraževanja predvsem to, da ženske v tem obdobju prevzemajo skrb za ustvarjanje družine.

Na področju družinskega življenja je opazno naraščanje enostarševskih družin (nekaj manj kot 20%). Več kakor 90% enostarševskih družin so materinske enostarševske družine, ki so v primerjavi z drugimi tipi družin ekonomsko in socialno deprivilegirane.

Kljub visokemu deležu zaposlenosti žensk v Sloveniji je delitev dela med partnerjema izrazito neugodna. Raziskave kažejo, da moški namenjajo gospodinjskemu delu povprečno 7 ur, ženske pa 25,8 ur tedensko. Veliko večino nege in skrbi za otroke, ostarele, bolne in ljudi z motnjami v telesnem in duševnem razvoju opravijo ženske z neformalnim družinskim delom. Usklajevanje

družinskih in poklicnih dejavnosti staršev je eden najpomembnejših pogojev za uveljavitev enakih možnosti spolov. Analize in primerjalne študije kažejo, da je treba v ta namen zagotoviti kakovostno in s potrebami staršev usklajeno otroško varstvo, prožnejše oblike zaposlitve in delovnega časa za starše in ugodno ureditev starševskega dopusta, predvsem tako, ki bo spodbujala delitev obveznosti med oba starša. Podatki namreč kažejo, da je leta 2000 starševski dopust uporabilo manj kakor odstotek očetov (0,96%).

Tudi na področju nasilja nad ženskami moramo žal ugotoviti, da je položaj slab, saj narašča tako število kaznivih dejanj zoper življenje in telo, katerih žrtve so ženske (umori, posebno hude, hude in lahke telesne poškodbe, ogrožanje z nevarnim orodjem), kakor tudi število kaznivih dejanj ogrožanja človekovih pravic in svoboščin in delež žensk, žrtev teh dejanj (ogrožanje varnosti, grdo ravnanje), število kaznivih dejanj zoper spolno nedotakljivost in število žensk, žrtev teh dejanj (posilstvo, spolno nasilje, kršitev spolne nedotakljivosti z zlorabo položaja), kakor tudi število kaznivih dejanj nasilništva in delež žensk, žrtev tega dejanja (60,1% leta 2001).

Zakon o enakih možnostih žensk in moških je usmerjen k trajnostnemu razvoju družbe, ki bo uporabljala in upoštevala znanja, večšine in sposobnosti tako žensk kot moških. Je splošen zakon, ki določa skupne smernice oziroma temelje, ki bodo vodilo za zakonodajo na posameznih področjih. Posega na področja življenja, ki so pomembna z vidika enakih možnosti, posebej pa omenja samo nekatera - npr. politično, ekonomsko, socialno področje in področje vzgoje in izobraževanja.

Spremembi ni mogoče doseči čez noč, zato zakon opredeljuje ukrepe, s katerimi jih bo mogoče doseči postopoma. Zakon predvideva več vrst ukrepov:

- splošni so opredeljeni v zakonih in političnih dokumentih (npr. novi zakon o delovnih razmerjih, ki prepoveduje diskriminacijo pri zaposlovanju, v času trajanja delovnega razmerja in v zvezi s prenehanjem pogodbe ...);

- posebni začasni ukrepi so namenjeni ustvarjanju enakih možnosti in spodbujanju enakosti spolov na tistih področjih, kjer sta spola neuravnoteženo zastopana (manj kot 40% enega spola) ali pa sta v neenakem položaju (npr. netipične oblike zaposlovanja, kot je delo za določen čas, ki je pogostejše pri ženskah);

- pozitivni ukrepi dajejo prednost osebam tistega spola, ki so zastopane v manjšem številu ali so v neenakem položaju (prednost pri zaposlitvi, napredovanju, vpisu na fakulteto), ob sicer enakih merilih in pogojih;

- spodbujevalni ukrepi dajejo posebne ugodnosti ali spodbude, prav tako z namenom odpravljanja neuravnotežene zastopanosti in neenakega položaja (posebna izobraževanja za osebe enega spola, spodbujanje ženskega podjetništva)

- programski ukrepi: v obliki osveščevalnih akcij ali v obliki posebnih akcijskih načrtov za spodbujanje in ustvarjanje enakih možnosti.

Pomembna naloga, ki jo zakon nalaga vladnemu uradu za enake možnosti, je priprava posebnega nacionalnega programa za enake možnosti žensk in moških. Pri tem bo urad poiskal pomoč ministrstev, lokalnih skupnosti, socialnih partnerjev, nevladnih organizacij in drugih organizacij civilne družbe in posameznih strokovnjakinj in strokovnjakov. Nacionalni program bo določil temeljno politiko enakih možnosti in opredelil posamezne cilje in ukrepe za njihovo doseganje na različnih področjih. Da to ne bi ostale zgolj neuresničene programske usmeritve, zakon natančno določa, da se vsaki dve leti pripravi periodični načrt. O njegovi izvedbi vlada poroča državnemu zboru.

Da bo zakon o enakih možnostih žensk in moških zares zaživel tudi v praksi, bo v pomoč tudi zagovornica oziroma zagovornik enakih možnosti žensk in moških. S tem se pristojnosti vladnega urada za enake možnosti razširijo na obravnavo posameznih primerov morebitne diskriminacije oziroma neenakega obravnavanja. Zagovornica ali zagovornik bo na pobudo oškodovanca (ali drugih) obravnaval/a primer in izdal/a pisno mnenje, ali je bila oseba zaradi spola neenako obravnavana. Mnenje bo neobvezujoče, vendar prakse drugih držav, kjer poznajo institut zagovornika, kažejo, da sodišča v veliki večini primerov razsodijo v skladu s podanim mnenjem zagovornice ali zagovornika enakih možnosti žensk in moških. Vsekakor bosta imeli obe vpleteni strani pred obravnavo primera, med njo in po njej na voljo vse postopke, ki jih zagotavlja druga zakonodaja.

Obravnavo primerov je namenjena zlasti odkrivanju primerov neenakega obravnavanja spolov in s tem prepoznavnosti tega problema in področja enakih možnosti spolov v širši javnosti. Vse to pomeni tudi večjo ozaveščenost in poznavanje pravic na tem področju. Mnogo ljudi se namreč v

konkretnih primerih ne zaveda, da so bili zaradi spola prikrajšani oziroma postavljeni v neenak položaj.

Sonja Robnik

DELOVNI SESTANEK O POLOŽAJU INTELEKTUALNO OVIRANIH V EVROPI

BUDIMPEŠTA 8. 11. - 9. 11. 2003

V organizaciji Zaveda za odprto družbo v sodelovanju z MDAIP (Mental disability advocacy program) je med 6. in 9. novembra 2003 v Budimpešti potekalo delovno in spoznavno srečanje poročevalcev nacionalnih poročil o položaju intelektualno oviranih ljudi v evropskih državah. Zbrali smo se strokovni poročilci iz Bolgarije, Češke, Estonije, Hrvaške, Italije, Latvije, Litve, Madžarske, Nizozemske, Poljske, Romunije, Slovaške in Slovenije. Namen srečanja je bil predstaviti poročila, predstaviti metodologijo raziskovanja, česa pa je bilo dovolj tudi za sformiranje priporočil in izmenjavo izkušenj.

Karizmatična Evropska komisarka uredele dveh poročil o zaključni manifesti Darja Zavrčnik me je tudi leta 2003 obiskala v sodelovanju pri pripravi slovenskega nacionalnega poročila o položaju ljudi z oznako intelektualno oviranosti v Sloveniji. V okviru lanskega projekta o zaključni raziskavi manifesti smo uspešno izvedli dve okrogli mizi v šoli krajot, kjer je naseljenih več romskih skupnosti, a čimur smo opozorili strokovno in široko javnost na položaj manjšine pri nas. Namen letošnjih poročil, ki jih bodo pripravile nove članke EU po skupni metodologiji, je dvojen in se osredotoča na širši vpliv javnosti. Poročilo bo predstavilo položaj ljudi z intelektualno oviranostjo, hkrati pa bo opozorilo na priporočila za izboljšanje tega položaja, kar je tudi glavno sporočilo raziskav. Okrogle mize, ki bodo sledile končnemu poročilu, bodo temeljele na načelu odgovornosti in samozagovornosti ljudi in svojcev intelektualno oviranih otrok in odraslih.

Program spremljanja pridruženja EU (EUMAP) se je začel izvajati leta 2000. Njegov namen je podpirati razvoj neodvisnega nadzora procesa pridruženja EU. V okviru širših ciljev Zaveda za odprto družbo se EUMAP osredotoča na skladnost s političnimi kriteriji za članstvo, kot jih je določila konferenca EU v Kopenhagnu leta 1993.

Članstvo od držav kandidatk zahteva, da dosežejo stabilnost ustanov, ki zagotavljajo deme-

kracije, pravni red, dovolj vse pravice in spoštovanje in zaključne pravice manjšin.

Poročila programa EUMAP so namenjena promociji širitve s poudarkom na pomenu političnih kriterijev in vloge civilne družbe pri spremljanju in uresničevanju teh kriterijev v strani vladnih služb. Pomembno pa je tudi, da so strokovni poročilci neodvisni, nevladni sodelavci projekta.

Projekt s naslovom *Monitoring access to education and employment for people with intellectual disabilities* v letu 2003/2004 vodi EUMAP in Mental Disability Advocacy Program (MDAP) Zaveda za odprto družbo v Budimpešti. Pobuda izbija iz ugotovitve, da ljudi z oznako intelektualne oviranosti doživljajo pomanjkanje in predravje pri uresničitvi svojih osnovnih človeških pravic povsem po Evropi. Enake možnosti izobrazbe, izobraževanja in zaposlovanja so ključni dejavniki za popolno vključenost ljudi v skupnost. Klub človekum mednarodnim standardom, ki urejajo področje človeških pravic, prepovedujejo diskriminacijo na različnih področjih tudi na podlagi oviranosti oziroma hendikepa. Slovne države nacionalnih predpisov in zakonov niso sprejele v skladu z mednarodnimi. Pobuda za letošnje poročilo izbija tudi iz ugotovitve, da se v nekaterih državah, kjer obstaja antidiskriminacijska zakonodaja, ta dejansko ne izvaja v korist zaključne pravice ljudi z oznako intelektualne oviranosti. Prav tako ne obstaja nikakršna raziskava o implementaciji obstoječih standardov in zakonodaje na tem področju.

Na področju izobraževanja:

- otroci z oznako teška in najtežja duševna prizadetost so navadno institucionalizirani ali izolirani doma in nimajo možnosti enakovredne izobrazbe;

- v večini držav je za diagnosticiranje duševne prizadetosti odgovorna komisija za razvrščanje, ki deluje po medicinskem patološkem modelu; v rabi so zastarele in trske metode diagnosticiranja, kar jim daje širok prostor razvrščanja, možnosti

DELOVNI SESTANEK O POLOŽAJU INTELKTUALNO OVIRANIH V EVROPI

BUDIMPEŠTA 6. 11. - 9. 11. 2003

V organizaciji Zavoda za odprto družbo v sodelovanju z MDAP (Mental disability advocacy program) je med 6. in 9. novembrom 2003 v Budimpešti potekalo delovno in spoznavno srečanje poročevalcev nacionalnih poročil o položaju intelektualno oviranih ljudi v evropskih državah. Zbrali smo se snovalci poročil iz Bolgarije, Češke, Estonije, Hrvaške, Italije, Latvije, Litve, Madžarske, Nizozemske, Poljske, Romunije, Slovaške in Slovenije. Namen srečanja je bil predstaviti pomen poročila, predstaviti metodologijo raziskovanja, časa pa je bilo dovolj tudi za sklepanje prijateljstev in izmenjavo izkušenj.

Nacionalna koordinatorica predhodnih dveh poročil o zaščiti manjšin Darja Zaviršek me je tudi letos povabila k sodelovanju pri pripravi slovenskega nacionalnega poročila o položaju ljudi z oznako intelektualne oviranosti v Sloveniji. V okviru lanskega poročila o zaščiti romske manjšine smo uspešno izvedli dve okrogli mizi v Beli krajini, kjer je naseljenih več romskih skupnosti, s čimer smo opozorili strokovno in širšo javnost na položaj manjšine pri nas. Namen letošnjih poročil, ki jih bodo pripravile nove članice EU po skupni metodologiji, je dvojen in se osredotoča na širši vpliv javnosti. Poročilo bo predstavilo položaj ljudi z intelektualno oviranostjo, hkrati pa bo opozorilo na priporočila za izboljšanje tega položaja, kar je tudi glavno sporočilo raziskav. Okrogle mize, ki bodo sledile končnemu poročilu, bodo temeljile na načelu zagovornišтва in samozagovornišтва ljudi in svojcev intelektualno oviranih otrok in odraslih.

Program spremljanja pridruževanja EU (EUMAP) se je začel izvajati leta 2000. Njegov namen je podpirati razvoj neodvisnega nadzora procesa pridruževanja EU. V okviru širših ciljev Zavoda za odprto družbo se EUMAP osredotoča na skladnost s političnimi kriteriji za članstvo, kot jih je določila konferenca EU v Kopenhagnu leta 1993.

Članstvo od držav kandidatk zahteva, da dosežejo stabilnost ustanov, ki zagotavljajo demo-

kracijo, pravni red, človekove pravice in spoštovanje in zaščito pravic manjšin.

Poročila programa EUMAP so namenjena promociji širitve s poudarkom na pomenu političnih kriterijev in vloge civilne družbe pri spremljanju in uresničevanju teh kriterijev s strani vladnih služb. Pomembno pa je tudi, da so snovalci poročil neodvisni, nevladni sodelavci projekta.

Projekt z nazivom *Monitoring access to education and employment for people with intellectual disabilities* v letu 2003/2004 vodita EUMAP in Mental Disability Advocacy Program (MDAP) Zavoda za odprto družbo v Budimpešti. Pobuda izhaja iz ugotovitve, da ljudje z oznako intelektualne oviranosti doživljajo stigmatizacijo in predsodke pri uresničevanju svojih osnovnih človekovih pravic povsod po Evropi. Enake možnosti šolanja, izobraževanja in zaposlovanja so ključni dejavniki za popolno vključenost ljudi v skupnost. Kljub številnim mednarodnim standardom, ki urejajo področje človekovih pravic, prepovedujejo diskriminacijo na različnih področjih tudi na podlagi oviranosti oziroma hendikepa, številne države nacionalnih predpisov in zakonov niso sprejele v skladu z mednarodnimi. Pobuda za letošnje poročilo izhaja tudi iz ugotovitve, da se v nekaterih državah, kjer obstaja antidiskriminacijska zakonodaja, ta dejansko ne izvaja v korist zaščite pravic ljudi z oznako intelektualne oviranosti. Prav tako ne obstaja nikakršna raziskava o implementaciji obstoječih standardov in zakonodaje na tem področju.

Na področju izobraževanja:

- otroci z oznako težka in najtežja duševna prizadetost so navadno institucionalizirani ali izolirani doma in nimajo možnosti enakoredne izobrazbe;
- v večini držav je za diagnosticiranje duševne prizadetosti odgovorna komisija za razvrščanje, ki deluje po medicinskem patološkem modelu; v rabi so zastarele in široke metode diagnosticiranja, kar jim daje širok prostor razvrščanja, možnosti

za ponoven postopek na pritožbo staršev pa so majhne;

- izobraževanje v t. i. posebnih šolah, po programu, ki ni enakovreden rednim oblikam šolanja, pogosto temelji na neprilagojenih načinih dela z otroki glede na njihove potrebe in ne stremi k doseganju maksimalnih otrokovih sposobnosti;

- primerov integracije otrok z duševno prizadetostjo je malo zaradi številnih predsodkov in rigidnih šolskih sistemov.

Na področju zaposlovanja:

- obstaja splošno prepričanje, da so ljudje z intelektualno oviranostjo nezaposljivi;

- omejujoči in diskriminatorni zakoni o zaposlovanju delodajalcem otežujejo možnost zaposlovanja ljudi z intelektualno oviranostjo;

- v mnogih primerih ljudje z oviranostjo, ki prejemajo prihodek iz drugih virov, izgubijo pravico do socialnih denarnih dodatkov in bonitet iz naslova invalidnosti;

- področje rehabilitacije in usposabljanja je pomanjkljivo urejeno;

- le majhen del ljudi z intelektualno oviranostjo, ki so sposobni delati na trgu dela, je zaposlenih (najpogosteje pa delajo v varstveno-delovnih delavnicah za simbolično nagrado).

Nacionalno poročilo bo odsev obstoječega stanja ljudi z intelektualno oviranostjo v Sloveniji, pri čemer bo poudarek na uresničevanju obstoječih mednarodnih standardov. Poročilo bo pokazalo področja, kjer bi bilo treba standarde še bolj razviti, predstavilo bo zakonsko ureditev in evalviralo učinkovitost državnih politik in praks, ki ščitijo pravice ljudi z intelektualno oviranostjo. Poročilo bo dalo jasna priporočila, ki naj spodbudijo razvoj učinkovite strategije zagotavljanja enakega dostopa do izobraževanja in zaposlovanja ljudi z intelektualno oviranostjo. Končno poročilo bo izšlo predvidoma septembra 2004, glavne ugotovitve raziskave pa bomo predstavili tudi v reviji Socialno delo.

Špela Urh

...le majhen del ljudi z intelektualno oviranostjo, ki so sposobni delati na trgu dela, je zaposlenih (najpogosteje pa delajo v varstveno-delovnih delavnicah za simbolično nagrado).

Nacionalno poročilo bo odsev obstoječega stanja ljudi z intelektualno oviranostjo v Sloveniji, pri čemer bo poudarek na uresničevanju obstoječih mednarodnih standardov. Poročilo bo pokazalo področja, kjer bi bilo treba standarde še bolj razviti, predstavilo bo zakonsko ureditev in evalviralo učinkovitost državnih politik in praks, ki ščitijo pravice ljudi z intelektualno oviranostjo. Poročilo bo dalo jasna priporočila, ki naj spodbudijo razvoj učinkovite strategije zagotavljanja enakega dostopa do izobraževanja in zaposlovanja ljudi z intelektualno oviranostjo. Končno poročilo bo izšlo predvidoma septembra 2004, glavne ugotovitve raziskave pa bomo predstavili tudi v reviji Socialno delo.

Špela Urh

...le majhen del ljudi z intelektualno oviranostjo, ki so sposobni delati na trgu dela, je zaposlenih (najpogosteje pa delajo v varstveno-delovnih delavnicah za simbolično nagrado).

Nacionalno poročilo bo odsev obstoječega stanja ljudi z intelektualno oviranostjo v Sloveniji, pri čemer bo poudarek na uresničevanju obstoječih mednarodnih standardov. Poročilo bo pokazalo področja, kjer bi bilo treba standarde še bolj razviti, predstavilo bo zakonsko ureditev in evalviralo učinkovitost državnih politik in praks, ki ščitijo pravice ljudi z intelektualno oviranostjo. Poročilo bo dalo jasna priporočila, ki naj spodbudijo razvoj učinkovite strategije zagotavljanja enakega dostopa do izobraževanja in zaposlovanja ljudi z intelektualno oviranostjo. Končno poročilo bo izšlo predvidoma septembra 2004, glavne ugotovitve raziskave pa bomo predstavili tudi v reviji Socialno delo.

Špela Urh

...le majhen del ljudi z intelektualno oviranostjo, ki so sposobni delati na trgu dela, je zaposlenih (najpogosteje pa delajo v varstveno-delovnih delavnicah za simbolično nagrado).

Nacionalno poročilo bo odsev obstoječega stanja ljudi z intelektualno oviranostjo v Sloveniji, pri čemer bo poudarek na uresničevanju obstoječih mednarodnih standardov. Poročilo bo pokazalo področja, kjer bi bilo treba standarde še bolj razviti, predstavilo bo zakonsko ureditev in evalviralo učinkovitost državnih politik in praks, ki ščitijo pravice ljudi z intelektualno oviranostjo. Poročilo bo dalo jasna priporočila, ki naj spodbudijo razvoj učinkovite strategije zagotavljanja enakega dostopa do izobraževanja in zaposlovanja ljudi z intelektualno oviranostjo. Končno poročilo bo izšlo predvidoma septembra 2004, glavne ugotovitve raziskave pa bomo predstavili tudi v reviji Socialno delo.

Špela Urh

Blaž Mesec

INTERAKCIJSKA TEORIJA SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM (PO L. SHULMANU)

Izr. prof. dr. Blaž Mesec je učitelj na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani.

V članku je povzeta teorija socialnega dela s posameznikom po L. Shulmanu kot primer izkustvene teorije socialnega dela, nastale s proučevanjem praktičnega socialnega dela, v nasprotju s teorijami, ki so aplikacija psiholoških, psihoterapevtskih in socioloških teorij ali filozofskih nazorov. Obravnavana so vprašanja narave socialnodelavske teorije in njene predpostavke, večji del članka pa je opis veččin socialnega dela (»veščin pomoči«) po posameznih fazah dela. Med njimi so: prepoznavanje posrednih komunikacij in odgovarjanje nanje, uglasitev, postavljanje delovne zahteve in sklepanje delovnega dogovora, dogovarjanje, razjasnjevanje, empatično razumevanje, izražanje čustev, prepoznavanje ovir in končevanje. Podana je kritična ocena te teorije. Teorija je protislovna, saj je po njej osnovna funkcija socialnega dela s posameznikom posredovanje med klientom in viri za boljše zadovoljevanje potreb obeh polov, dejansko socialno delo pa reducira na pogovorno delo s prvim klientom in spreminjanje njegovega odnosa do virov, ne da bi vključilo v proces mediacije tudi vire.

Ključne besede: teorija socialnega dela, interakcijska teorija socialnega dela, veččine socialnega dela, veda o socialnem delu.

Liljana Rihter, Nino Rode, Barbara Kobal

IZHODIŠČA ZA OBLIKOVANJE SISTEMA EVALVACIJE IZVAJANJA SOCIALNOVARSTVENIH PROGRAMOV

Dr. Liljana Rihter in mag. Nino Rode sta asistenta na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Mag. Barbara Kobal je višja raziskovalka na Inštitutu RS za socialno varstvo.

Naloga projekta »Oblikovanje sistema evalviranja izvajanja programov socialnega varstva« je izdelati sistem, ki bo omogočal evalviranje izvajanja programov socialnega varstva. Naloge v zvezi s tem projektom je ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, podelilo Inštitutu RS za socialno varstvo, ta pa je k sodelovanju pri projektu povabil še fakulteto za socialno delo. V članku so predstavljeni predlogi raziskovalne skupine o tipologiji programov, ki temelji na dveh dimenzijah: preprečevanje-popravljanje in trenutni-trajni, in drugič, predlogi splošnih kriterijev za evalvacijo teh programov: kvaliteta življenja, perspektiva moči, normalizacija, funkcionalne sposobnosti, terapevtski učinki. Predlagana tipologija programov in kriteriji evalviranja, ki jih je naročnik projekta že potrdil, so podlaga za pripravo načrta evalvacije. Raziskovalna skupina namerava v nadaljevanju te splošne kriterije preveriti še z izvajalci in uporabniki programov ter jih dopolniti s specifičnimi kriteriji.

Ključne besede: tipologija programov, kriteriji evalvacije.

Dragana Glišovič Meglič

MODELI SUPERVIZIJE

VODENJE IN DINAMIKA SUPERVIZIJSKIH SKUPIN NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Mag. Dragana Glišovič Meglič, diplomirana socialna delavka, je zaposlena v svetovalni službi OŠ Oskar Kovačič v Ljubljani.

Prispevek vsebuje poskus konceptualizacije različnih tipov supervizij na petih centrih za socialno delo v Sloveniji. Tipologija je bila postavljena glede na to, kako so izpolnjeni temeljni pogoji supervizije,

glede na odnos med supervizorjem in supervizantom, glede na izpolnjenost skupnih in osebnih ciljev in glede na stil vodenja, prevladujoče vzdušje in zadovoljstvo s supervizijsko skupino. Opisani tipi supervizije so: stalni, tekmovalni, razvojni, korekturni in raziskovalno usmerjeni tip. Poskus konceptualizacije temelji na obdelavi individualnih standardiziranih intervjujev in na podlagi kvantitativnega vprašalnika strokovnih delavcev zaposlenih na petih različnih centrih za socialno delo. Članek prav tako obravnava različna teoretska izhodišča supervizije in podaja predloge za nadaljnje delo na področju supervizije.

Ključne besede: center za socialno delo, skupinska dinamika, učenje.

Marko Mesec

E-SOCIALNO DELO

Marko Mesec je asistent za področje socialnega dela na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Ena od pomembnih karakteristik interneta je, da je socialno neodvisen medij, kjer razlike med rasami, razrednimi sloji, ljudmi s posebnimi potrebami, ljudmi iz marginalnih skupin ipd. pri komunikaciji in druženju niso ovirajoč dejavnik, tako kot pogosto v realnem svetu. Možnosti in dileme, ki jih na področju socialnega dela odpirajo nove oblike komuniciranja, zadevajo predvsem komuniciranje po internetu. Poudarjena so vprašanja varovanja osebnih podatkov, zmanjševanja osebnega stika med udeleženci, nedostopnosti informacijske tehnologije za marginalne skupine. Pozitivno pa naj bi bilo delovanje socialne službe in dostopnost do informacij izven »uradnih ur«, supervizijske in samopomočne debatne skupine kadar koli in kjer koli, vrednost napisane besede v primerjavi z slišano, vrednost arhiviranega gradiva v analitske namene. Nekateri pisci zagovarjajo tezo, da bodo virtualni odnosi med ljudmi prevzeli vlogo odnosov iz realnega življenja, drugi pa, da nove oblike komuniciranja pomenijo večjo izbiro možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo posameznika in dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov in virov znanja. Avtor predlaga vpeljavo »virtualne skupnostne skrbi«, ki obsega tako on-line samopomočne skupine kakor on-line socialno pomoč.

Ključne besede: virtualna skupnostna skrb, mreža socialnih storitev, internet, metode socialnega dela.

Barbara Kopal, Tjaša Žakelj, Simona Smolej

OSEBNA ASISTENCA KOT SREDSTVO ZA NEODVISNO ŽIVLJENJE HENDIKEPIRANIH

Mag. Barbara Kopal, univ. dipl. soc., je višja raziskovalka na Inštitutu RS za socialno varstvo. Tjaša Žakelj, univ. dipl. soc., je strokovna asistentka na Inštitutu RS za socialno varstvo in študentka podiplomskega študija sociologije vsakdanjega življenja na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani. Simona Smolej, dipl. soc. del., je študentka podiplomskega študija socialnega dela v skupnosti na isti fakulteti.

Osebna asistenca je sredstvo za doseganje neodvisnega in kvalitetnejšega življenja hendikepiranih zunaj institucij in sredstvo za zmanjševanje odvisnosti od izvirne družine. Je oblika pomoči, ki naj bi pokrivala vsa področja življenja. Prilagojena mora biti potrebam, željam in življenjskemu slogu vsakega uporabnika posebej in mora biti na voljo celotni populaciji hendikepiranih, ne glede na starost ali vrsto hendikepa. V besedilu je predstavljeno pojmovanje neodvisnega življenja hendikepiranih in s tem povezane ureditve osebne asistenc na Švedskem, v Veliki Britaniji in na Slovaškem. Predstavljene so pogloblitve oblike pomoči hendikepiranim v Sloveniji, ki niso vključeni v institucionalno varstvo in ponujajo nastavke za smiselno ureditev osebne asistenc.

Ključne besede: hendikepirani, neodvisno življenje, osebna asistenca.

POVZETKI

Simona Gerenčer

SOCIALNA IZKLJUČENOST GLUHIH V REPUBLIKI SLOVENIJI

Simona Gerenčer je diplomirana socialna delavka, pripravnica na Centru za socialno delo Lendava in raziskovalka na področju gluhih.

Večina gluhih je zaradi ovir v komunikaciji izključenih iz slišče družbe. Nepriznavanje njihovega naravnega (znakovnega) jezika jih še toliko bolj postavlja na rob družbe in jih prikrajša za osnovne pravice. Zato čutijo primanjkljaje na ekonomskem, socialnem in psihološkem področju. Njihova izključenost se na psihološkem področju kaže v socialni izolaciji in osamljenosti, nezaupanju v pravno državo, skromni samozavesti oz. nizki samopodobi in v stereotipih in predsodkih, s katerimi je obarvano javno mnenje, na ekonomskem področju v segregirani izobraževanju (v zavodu za gluhe in naglušne), omejenem izbiri poklica, nepismenosti in polpismenosti, pomanjkanju tolmačev in zapisnikarjev na predavanjih, visoki stopnji brezposelnosti in pomanjkanju informacij, na socialnem področju pa v oteženem komuniciranju s slišče družbo, slabih povratnih informacijah sliščih in nedostopnosti kulturnih ustanov (gledališča, koncerti ipd.).

Ključne besede: sliščiči, socialne mreže, usposabljanje, izobraževanje.

Ljiljana Ribič, Nina Kobil, Barbara Kobil

STARTING POINTS FOR THE EVALUATION OF PROGRAMS OF SOCIAL WELFARE

Dr. Ljiljana Ribič and Nina Kobil, M. A., are both assistants at the University of Ljubljana Faculty of Social Work, Barbara Kobil, M. A., is a senior researcher at the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia.

The paper resumes a project designed to set up a system of evaluating the performances and outcomes of programs of social welfare. The ministry in charge of social affairs entrusted this task to the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia, which invited to collaboration the Faculty of Social Work and the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia. The project is divided into two parts: the first part is devoted to the development of a system of evaluation criteria, which will be used to evaluate the programs of social welfare. The second part is devoted to the development of a system of evaluation criteria, which will be used to evaluate the programs of social welfare. Both proposals have been accepted as the basis for the preparation of an evaluation plan. As the next step, the research team intends to verify the general criteria with both users and performers of the programs, and to complement them with specific criteria.

Keywords: program typology, evaluation criteria.

Dragana Glisović Meglič

MODELS OF SUPERVISION

MANAGEMENT AND DYNAMIC OF SUPERVISION GROUPS IN CENTRES OF SOCIAL WORK

Dragana Glisović Meglič, M. A., is a social worker, employed at the counselling service of the elementary school Čukar Kovačič, Ljubljana.

A B S T R A C T S

Blaž Mesec

INTERACTIONAL THEORY OF SOCIAL WORK WITH INDIVIDUALS

Dr. Blaž Mesec is associate professor at the University of Ljubljana Faculty of Social Work.

Lawrence Shulman's theory of social work with individuals is summarized as a case of generic empirical theory of social work, which is constructed through empirical research of practical social work. It examines its difference from the social work theories that are mere applications of psychological, psychotherapeutic, sociological or philosophical concepts. The questions of the nature of social work theory and its assumptions are discussed. The larger part of the paper describes the skills of social worker ('helping skills') in individual phases of work: identifying indirect communication, responding to indirect communication, tuning in, contracting, elaborating, empathic understanding, sharing one's feelings, making demands for work, pointing out obstacles, and ending/transition. The theory is found to be contradictory. It suggests that mediation between a client and his/her resources to the benefit of both is the basic function of social work with individuals, but at the same time describes social work as a 'conversational work' with the (primary) client only and as changing his/her attitudes to the resources, without involving the resources (secondary clients) into the process of mediation.

Keywords: science, skills, empirical theory.

Liljana Rihter, Nino Rode, Barbara Kobal

STARTING-POINTS FOR THE EVALUATION OF PROGRAMS OF SOCIAL WELFARE

Dr. Liljana Rihter and Nino Rode, M. A., are both assistants at the University of Ljubljana Faculty of Social Work. Barbara Kobal, M. A., is a senior researcher at the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia.

The paper resumes a project designed to set up a system of evaluating the performances and outcomes of programs of social welfare. The ministry in charge of social affairs entrusted this task to the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia, which invited to collaboration the Faculty of Social Work. The authors present the proposals of the research team for the typology of programs, which is based on two dimensions: prevention-correction and momentary-permanent, and their proposals for the general criteria for program evaluation: the quality of life, the perspective of power, normalisation, functional capacities, therapeutic effects. Both proposals have been accepted as the basis for the preparation of an evaluation plan. As the next step, the research team intends to verify the general criteria with both users and performers of the programs, and to complement them with specific criteria.

Keywords: program typology, evaluation criteria.

Dragana Glišovič Meglič

MODELS OF SUPERVISION

MANAGEMENT AND DYNAMIC OF SUPERVISION GROUPS IN CENTRES OF SOCIAL WORK

Dragana Glišovič Meglič, M. A., is a social worker, employed at the counseling service of the elementary school Oskar Kovačič, Ljubljana.

ABSTRACTS

The author investigated supervision at five centres of social work in Slovenia. Her typology was constructed with regard to the fulfilment of the basic conditions, the relation between the supervisor and the supervisee, the achievement of personal and group aims, the style of managing, the prevailing atmosphere, and satisfaction with supervision. Each centre had a different way, so that five types are described: permanent, competitive, developmental, correctional, and research-directed. The tentative typology is derived from individual interviews and a questionnaire applied to expert workers at the centres.

Keywords: group dynamic, supervisor, supervisee, learning.

Marko Mesec
E-SOCIAL WORK

Marko Mesec is assistant lecturer of social work at the University of Ljubljana Faculty of Social Work.

The internet has an important feature of being a socially independent medium, in which differences between races, classes, abilities and statuses do not hinder communication as they often do in everyday life. Possibilities and dilemmas arising from new forms of communication are condensed in case of the internet. Discussions focus on the protection of personal data, a reduced personal contact between participants, and the inaccessibility of information technology for marginal groups. On the other hand, social services and information can be available outside office hours, supervision and self help discussion groups can take place anytime anywhere, and the written material can be archived for later analysis. Some authors believe that 'virtual relations' may replace or compensate for relations in actual surroundings, others, however, expect a wider choice of contact-making, a greater freedom for the individual, and the accessibility of an increasing number of social and emotional resources as well as resources of knowledge. The term 'virtual community care' is used for both on-line self help groups and on-line social help.

Keywords: virtual community care, social services network, communication, information technology, methods of social work.

Barbara Kobal, Tjaša Žakelj, Simona Smolej
PERSONAL ASSISTANCE FOR INDEPENDENT LIVING OF DISABLED PEOPLE

Barbara Kobal, M.A. is a researcher at the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia. Tjaša Žakelj, sociologist, is research assistant at the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia and postgraduate student of Sociology of everyday life at the Faculty of Social Sciences. Simona Smolej is a social worker and postgraduate student of Sociology - Social Work in Community at the Faculty of Social Sciences.

Personal assistance is a key to independent living of disabled people. It enables the process of deinstitutionalisation and it decreases dependence from the family as assistance provider. Assistants help with those activities which the user would have done by himself or herself, if had it not been for a physical, sensory, mental or intellectual disability. 'Personal' connotes that the assistance has to be customised to individual needs. It also means that the user decides what activities are to be delegated, to whom and when and how the tasks are to be carried out. The aim of the article is to present the concept of independent living of disabled people and the implementation of personal assistance in Sweden, Great Britain, Slovakia and to present some reflections of implementation of personal assistance in Slovenia.

Keywords: disability, independent living, personal assistance.

Simona Gerenčer

SOCIAL ISOLATION OF THE DEAF IN SLOVENIA

Simona Gerenčer is a social worker, a resident in training at the Centre of Social Work Lendava, and a researcher on the situation of the deaf.

Most of the deaf are excluded from the rest of society because of hindrances in their communication. Since their natural language (of signs) is not recognized, they are pushed to the margin of society and deprived of their basic rights. Consequently, deprivation is felt in the economical, social and psychological fields. In the psychological field it manifests as social isolation and loneliness, distrust of the rule of law, low self-esteem, stereotypes and prejudices about the public opinion. In the economic field they are isolated on account of segregated form of schooling in the 'Home of the Deaf and the Hard to Hear', limited choice of employment, illiteracy and functional illiteracy, lack of interpreters and minute takers at lectures, high unemployment rate, and the lack of information. Lastly, the difficulty in communicating, scarce feedback from the rest of society, and inaccessibility of cultural events (theatre, concerts, etc.) are evidence of their deprivation on the social field.

Keywords: social networks, training, education.

Člani nasedite z narekovaji in NE s leščico pisarjev. Leščico ali podčrtano pismo (ki sta ekvivalentni) uporabljajte samo za poudarjeno besedilo, za naslove knjig in revij (gl. uvoda) in za tipe besede v besedilu, ne pa za naslove besedilov v besedilu (gl. UVOD).

Člani uporabljajte le latinščino, in sicer samo tiskano grafično kodo. Če imate kakšno besedo ali podčrtano ime z levimi izrazmi poponjujete svoj prevod, z nastopitvijo v rglah oklepaj, npr.: [glej (tudi) ...] vrniti začetnikje tudi nastopitve ali [epuše] del čista, npr.: v ... [država] ima tuskotije [vse] ... [vse] besede], in sicer ...

Člani, ki vključijo s naslovi, v zvezi s prevodom (npr. ...), naj bo prevod malim tiskom, svedra pa, če vključijo previla, ki vključijo za velike tiskotipove. Tega previla ni ni treba držati, če člani previla, ki rabi veliko tisk.

OPOMBE

Člani, ki vključijo naj bodo postavljeni na kodo besedila pred bibliografijo. Ne uporabljajte neznane drugega formata opomb. V glavno besedilo določite opombo z njeno zaporedno številko (npr. za besedo ali izraz), in sicer v pisavi superscript (nadpisano). V taki pisavi naj bo tudi besedilo pred besedilom opombe. Opombo dodajte samo, če je razumno. Bibliografski opomb (gl. uvod), katero poglavina vsebina je navedba vira) ne sme biti.

Člani, ki vključijo naj bodo izvirni v formata A4 in primarni za preslikavo. Uporabljajte, da je tisk črno-bel. Če so grafike računalniško obdelane, se posvetujte z uredništvom. Ne uporabljajte tiskanih grafičnih modulov urejvalnikov besedil!

VIRI

Avtor/ica mora sam/a zaprositi za dovoljenje, če prisperek vsebuje gradivo, ki zapada avtorskim pravicam, in s vse teko gradivo mora biti opremljeno z navedbo vira.

Na koncu besedila postavite (necoštevilen) seznam uporabljene literature, razvrščen po abecednem redu priimkov avtorjev oz. urednikov (oz. naslovov publikacij, kjer avtor ali urednik ni naveden). Zjajna naj samo v besedilu navedeno literaturo!

Seznam naj bo urejen kakor tle zgoraj:

M. Ambrož (2002). *Alternativne razvojne humane paradigme post-južnoslovenske organizacije*. Univerza v Mariboru: Fakulteta za organizacijske vede (doktorska disertacija).

D. Bell, P. Caplan, W. J. Karim (ur.) (1993). *Gendered Fields: Women, Men and Ethnography*. London: Routledge.

J. D. Benjamin (1962). The innate and the experiential. V H. W. Brodie (ur.), *Lectures in Experimental Psychiatry*. Pittsburgh: Univ. Pittsburg Press (81-115).

ODDAJA

Prispevek, poslan za objavo v *Socialnem delu*, ne sme biti v postopku za objavo v drugi reviji ali drugem mediju.

Besedilo je treba oddati v elektronski obliki. Zapisano naj bo v formatu WORD ali RTF. Oddate ga lahko na disketi (standardni 3,5-palčni), ali še bolje, pošljete kot priponko po elektronski pošti.

FORMAT

Teoretski članki, raziskovalna poročila in druge poglobljene študije naj bodo dolgi okoli ene avtorske pole (30.000 znakov s presledki vred). Druga besedila (poročila, recenzije) naj imajo okoli pol avtorske pole. Pisma naj bodo kratka in naj takoj preidejo k stvari.

Besedilo naj ima dvojen razmik med vrsticami in enotno velikost črk 12 pik. Biti mora neformatirano, brez pomikov v desno, na sredino ipd. Ne uporabljajte avtomatičnega številčenja odstavkov! Pri alinejah na začetku vrstice ne uporabljajte »bulitov«, črnih pik, temveč samo navadne pomišljaje!

Vmesni naslovi lahko imajo največ tri nivoje. Oštevilčite jih na standarden način (1., 1.1., 1.1.1. ...), in sicer ročno - ne uporabljajte avtomatičnega številčenja naslovov!

Citate označite z narekovaji in NE z ležečo pisavo! Ležečo ali podčrtano pisavo (ki sta ekvivalentni) uporabljajte samo za poudarjeno besedilo, za naslove knjig in revij (gl. spodaj) in za tuje besede v besedilu, ne pa za naslove razdelkov v besedilu ipd.

Vse tuje besede (razen imen) in latinske bibliografske kratice (*ibid.*, *et al.* ipd.) pišite ležeče ali podčrtano. Kjer z izvirnim izrazom pojasnjujete svoj prevod, ga postavite v oglati oklepaj, npr.: ... igra [*play*] ...; s tem zaznamujete tudi neizrečen ali izpuščen del citata, npr.: »... [družina] ima funkcijo ...«, »... vse tuje besede [...] in latinske ...«.

Ves tekst, vključno z naslovi, podnaslovi, referencami itn., naj bo pisan z malimi črkami, seveda pa upoštevajte pravila, ki veljajo za veliko začetnico. Tega pravila se ni treba držati le, če citirate besedilo, ki rabi velike črke.

OPOMBE

Opombe k besedilu naj bodo pomaknjene na konec besedila pred bibliografijo. Ne uporabljajte računalniškega formata opomb! V glavnem besedilu označite opombo z njeno zaporedno številko takoj za besedo ali ločilom, in sicer v pisavi *superscript* (»nadpisano«). V taki pisavi naj bo tudi številka pred besedilom opombe. Opombo dodajte samo, če je res nujno. Bibliografskih opomb (tj. takih, katerih poglavitna vsebina je navedba vira) ne sme biti.

Grafični materiali naj bodo izrisani v formatu A4 in primerni za preslikavo. Upoštevajte, da je tisk črno-bel. Če so grafike računalniško obdelane, se posvetujte z uredništvom. Ne uporabljajte internih grafičnih modulov urejevalnikov besedil!

VIRI

Avtor/ica mora sam/a zaprositi za dovoljenje, če prispevek vsebuje gradivo, ki zapade avtorskim pravicam, in a vse tako gradivo mora biti opremljeno z navedbo vira.

Na koncu besedila postavite (neoštevilčen) seznam uporabljene literature, razvrščen po abecednem redu priimkov avtorjev oz. urednikov (oz. naslovov publikacij, kjer avtor ali urednik ni naveden). Zajema naj samo v besedilu navedeno literaturo!

Seznam naj bo urejen kakor tile zgledi:

M. Ambrož (2002), *Alternative razvoja humane paradigme post-industrijske organizacije*. Univerza v Mariboru: Fakulteta za organizacijske vede (doktorska disertacija).

D. Bell, P. Caplan, W. J. Karim (ur.) (1993), *Gendered Fields: Women, Men and Ethnography*. London: Routledge.

J. D. Benjamin (1962), The innate and the experiential. V: H. W. Brosin (ur.), *Lectures in Experimental Psychiatry*. Pittsburg: Univ. Pittsburg Press (81-115).

– (1991), Sadomasochism in the Perversions: Some Thoughts on the Destruction of Reality. *J. Amer. Psychoanal. Assn.*, 39: 399-415.

G. Čačinovič Vogrinčič (1993), Družina: pravica do lastne stvarnosti. *Socialno delo*, 32, 1-2: 54-60.

A. Miller (1992), *Drama je biti otrok*. Ljubljana: Tangram.

33 Pri reviji navedemo strani, na katerih se nahaja članek, za dvopičjem, pri zborniku pa v oklepaju. Podnaslov pišemo za dvopičjem po glavnem naslovu. Z dvema črticama na začetku vrstice zaznamujemo, da gre za istega avtorja kakor pri prej navedenem viru. Avtorjevo lastno ime lahko tudi izpišete.

REFERENCE

Reference v besedilu naj bodo urejene po temle zgledu: »... (Bell, Caplan, Karim 1986; prim. tudi Čačinovič Vogrinčič 1993) ...«, in sicer enako, če gre za avtorje ali za urednike (brez »ur.« ipd.). Kadar citirate, navedite tudi stran v viru, npr. »... (Miller 1992: 121) ...«. Imena istega avtorja ali urednika v zaporednih referencah ni treba ponavljati, npr. »... (Chaseguet-Smirgel 1984: 111; 1991: 87) ...«. Če navedba vira neposredno sledi omembi avtorja oz. urednika v besedilu, njegovo ime v oklepaju izpustite, npr. »... po Millerjevi (*ibid.*) je ...«. Če navajate zaporedoma isti vir, uporabite »*ibid.*«, kadar navajate isto stran kakor pri prejšnji navedbi, ali »*op. cit.*«, kadar navajate isto delo, a drugo stran v njem, npr.: »... (*op. cit.*: 121) ...«

PRILOGE

Glavno besedilo prispevka naj se začne z naslovom prispevka brez navedbe imena avtorja/avtorice. V glavnem besedilu ne sme biti nikjer navedeno, kdo je njegov avtor/avtorica.

Prvi list natisnjene besedila, v elektronski obliki pa posebna datoteka naj vsebuje povzetek, ključne besede in kratko informacijo o avtorju, avtorici. Omembe avtorja, avtorice naj bodo vedno v tretji osebi.

Povzetek naj obsega 10-15 vrstic in v njem naj bodo zapisane najpomembnejše ugotovitve (sklepi) prispevka. Ne uporabljajte formulacije tipa »Prispevek predstavlja rezultate raziskave ...« ipd., temveč te rezultate (ali sklepe ipd.) na kratko obnovite.

Ključnih besed naj ne bo manj ko tri in – če ni nujno – ne več ko šest. Ne ponavljajte besed iz naslova!

Informacija o avtorju, avtorici naj vsebuje samo najosnovnejše podatke (npr. »Dr. XY je docentka za sociologijo na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani, podpredsednica Društva socialnih delavcev Slovenije in pomočnica koordinatorja Evropskega programa za begunce.«).

Če je mogoče, priložite prevod povzetka, ključnih besed in opombe o avtorju/avtorici v angleščino. Obvezno pripišite svoj naslov, telefonsko številko in elektronski naslov, če ga imate!

RECENZIJA

Vaše besedilo bo recenziral/a strokovnjak/inja s področja, s katerim se ukvarja vaše besedilo. Recenzija je anonimna na obe strani. Čeprav se trudimo, da bi bil postopek kratek, lahko traja kar dolgo. Če dobite predloge za popravke, jih obvezno upoštevajte in popravljeno besedilo vrnite v predvidenem roku.

ZA BOLJŠO PRAKSO / REFLEKSIJE IZ PRAKSE

Za kratka poročila o delu, mini raziskave, razmisleke ipd., namenjene informiranju o praksi, izmenjavi izkušenj ali stališč, ta navodila niso zavezujoča, saj želimo dati priložnost tudi ljudem (delavcem in uporabnikom), ki niso večji akademskega pisanja.

social work

Vol. 43, October-December 2004, Parts 5-6

Published by University of Ljubljana School of Social Work – All rights reserved

Editor-in-Chief

Bogdan Lešnik

Editorial Board

Srečo Dragoš

Mojca Urek

Darja Završek

Consultant Editor

Jo Campling

Advisory Board

Vika Bevc Blaž Mesec

Gabi Čačinovič Vogrinčič Mara Ovsenik

Bojan Dekleva Jože Ramovš

Vito Flaker Pavla Rapoša Tajnšek

Andreja Kavar Vidmar Tanja Rener

Zinka Kolarič Bernard Stritih

Anica Kos Marta Vodeb Bonač

Marjan Vončina

The Editor's Address

Topniška 31, 1000 Ljubljana, Slovenia, phone (+386) 1 2809260, fax (+386) 1 2809270

email socialno.delo@fsd.si, URL www.fsd.si/sd

selected contents

Blaž Mesec

INTERACTIONAL THEORY OF SOCIAL WORK WITH INDIVIDUALS
(ACCORDING TO L. SHULMAN)

231

Liljana Rihter, Nino Rode, Barbara Kobal

STARTING-POINTS FOR THE EVALUATION OF PROGRAMS OF SOCIAL WELFARE

257

Dragana Glišovič Meglič

MODELS OF SUPERVISION: MANAGEMENT AND DYNAMIC OF SUPERVISION GROUPS
IN CENTRES OF SOCIAL WORK

265

Marko Mesec

E - SOCIAL WORK

277

Barbara Kobal, Tjaša Žakelj, Simona Smolej

PERSONAL ASSISTANCE FOR INDEPENDENT LIVING OF DISABLED PEOPLE

291

Simona Gerenčer

SOCIAL ISOLATION OF THE DEAF IN SLOVENIA

299

ENGLISH ABSTRACTS

341

teorija & politika

900401437,5/6

COBISS 0

Blaž Mesec

INTERAKCIJSKA TEORIJA SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM (PO L. SHULMANU) 231

Liljana Rihter, Nino Rode, Barbara Kobal

IZHODIŠČA ZA OBLIKOVANJE SISTEMA EVALVACIJE IZVAJANJA SOCIALNOVARSTVENIH PROGRAMOV 257

*metode***Dragana Glišovič Meglič**

MODELI SUPERVIZIJE: VODENJE IN DINAMIKA SUPERVIZIJSKIH SKUPIN NA SLOVENSКИH CENTRIH ZA SOCIALNO DELO 265

Marko Mesec

E - SOCIALNO DELO 277

REFLEKSIJE IZ PRAKSE

INDIVIDUALNI NAČRT KOT METODA DELA • Petra Videmšek 283

PRISTOP K MLADIM NA ULICI • Ksenija Možina 287

*izključevanje & vključevanje***Barbara Kobal, Tjaša Žakelj, Simona Smolej**

OSEBNA ASISTENCA KOT SREDSTVO ZA NEODVISNO ŽIVLJENJE HENDIKEPIRANIH 291

Simona Gerenčer

SOCIALNA IZKLJUČENOST GLUHIH V REPUBLIKI SLOVENIJI 299

ESEJ

PRAVICA DO STVARNOSTI • Tanja Lamovec 311

*REFLEKSIJE IZ PRAKSE*USTANOVA MALI VITEZ: FUNDACIJA ZA POMOČ MLADIM, OZDRAVLJENIM OD RAKA
• Janja Babič 315ODVZEM OPRAVILNE SPOSOBNOSTI LJUDEM S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU
• Marinka Kapelj 319

UREJANJE ALKOHOLIZMA V OKVIRU CENTRA ZA SOCIALNO DELO • Tone Kladnik 323

ODVISNOST OD ALKOHOLA IN KZA: PRILOŽNOST ZA NOV ZAČETEK • Gorazd Rajnar 327

ENAKE MOŽNOSTI ŽENSK IN MOŠKIH - SLOVENSKA REALNOST • Sonja Robnik 331

poročilo

DELOVNI SESTANEK O POLOŽAJU INTELEKTUALNO OVIRANIH V EVROPI • Špela Urh 335

povzetki

SLOVENSKI 337

ANGLEŠKI 341