

Peter Lüssi

Rad bi vas vpeljal v temeljne zamisli moje pravkar končane knjige "Sistemsko socialno delo, Praktični učbenik za socialno svetovanje". Pred seboj imate pregled vsebine, iz katerega je razvidno, kako je knjiga v osnovi sestavljena in kaj vsebuje v posameznostih. V *uvodnem delu* predstavljam, prvič, kaj je treba v osnovi razumeti s pojmom "nauk o socialnem delu", in drugič, kaj posebej s "sistemskim" naukom o socialnem delu. Slednje opisujem v *glavnem delu* v treh delih: v nauku o nalogah, nauku o sredstvih in nauku o metodah.

Pojem "socialno delo" se v okviru tega nauka reduktivno izenačuje s pojmom "*socialno svetovanje*". Socialno svetovanje pomeni ambulantno socialno delo pri reševanju socialnih problemov. Je prvo izmed glavnih področij celotnega poklicnega področja "socialno delo". Drugo glavno področje je "socialna pedagogika". S slednjo se ta knjiga ne ukvarja. Prav tako ne s socialnim skupinskim delom ali socialno-strukturalnim in socialno-kulturnim delom (delo s skupino, projektno delo, socialna animacija).

S pojmom "*nauk o socialnem delu*" razumem praktično teorijo poklica, ki socialnemu delavcu pojasnjuje, kaj je njegova poklicna naloga, s kakšnimi sredstvi razpolaga in iz česa sestoji metodika socialnega dela.

Pravi nauk o socialnem delu ima tri bistvene značilnosti. Prvič, *usmerjen je k praksi* - izhaja iz praktičnih poklicnih izkušenj in je namenjen osvetljevanju in določanju realne prakse socialnega dela. Drugič, je *specifičen* za socialno delo; socialno delo pojmuje iz njega samega in se s tem izogne usodnim poklicnim nesporazumom, ki nastajajo tam, kjer se teorija socialnega dela utemeljuje na konceptih, ki ne izhajajo iz socialnega dela (na primer terapevtski, pedagoški, sociološki, juristični). In tretjič, je *koncentriran nauk*; določa osredje socialnega dela in daje s tem lastno osrednjo teorijo socialnega dela; obilica potencialnega, za socialno delo relevantnega znanja se je reducirala na tisto, ki je za socialno delo tipično, in se stopila v stvarno koherentno, sistemsko celoto.

Socialna stvarnost je v strukturalnem in dinamičnem pogledu sistemsko organizirana. Času primeren, optimalen nauk o socialnem delu torej uporablja teorijo o socialnih sistemih. Misljenje in delovanje v socialnem delu koncipira v temeljih in primarno v sistemskem načinu gledanja. To je sicer na področju abstraktne teorije socialnega dela že blizu vsakdanji resnici, vendar tisto, kar pomeni sistemsko socialno delo v konkretnosti in

posameznosti - torej na področju *praktične teorije*, kolikor je meni znano, še ni bilo nikjer predstavljeno pregnantno, popolno in sistematično. *Teorija socialnega dela s posameznikom* je ostala doslej edini praktični koncept socialnega dela, ki je (kljub svoji čisto parcialni uporabnosti) koherenten in prepričevalen. Vendar se je, kolikor vemo, razkrojil v nekakšni eklektično-pluralistični ponudbi terapevtskih metod, tako da danes na področju poklica socialnega dela prevladuje nekakšna teoretska anarhija.

Takšno stanje pomeni stisko. Vrnitev k socialnemu delu s posameznikom vsekakor ne pride v poštev. Močno je določeno s psihoanalizo in temelji na neki linearni osnovni koncepciji, ki je usmerjena k stranki. Izhajajoč iz nje ni mogoče povsem dojeti zapletene resničnosti socialnega problema in prav tako ne razviti ustrezne koncepcije za reševanje problemov socialnega dela. Če pa želimo napraviti prav to, moramo model *terapevtskega socialnega dela* (za katerega velja, da je v njegovem okviru na najuglednejšem mestu delo na primerih - casework) nadomestiti z modelom *"sistemskega socialnega dela"*.

Moj nauk o socialnem delu daje takšno, s socialnim sistemskim konceptom praktično določeno teorijo poklica. V nadaljevanju osvetljuje tiste momente, ki tvorijo sistemski značaj nauka. To je mogoče, zaradi časovne omejitve, opraviti le sumarno. Pri tem bi rad poudaril, da celovit nauk o socialnem delu, kakor bi ta moj hotel biti, tudi če zastopa predvsem sistemsko mišljenje in delovanje, vendar vsebuje številne elemente, ki niso posebno sistemski. Za mnogovrstno prakso socialnega dela ne obstaja vseobsegajoča dogma. Sistemski način gledanja nikakor ne zanika spoznanj dela na primerih (casework), ampak jih postavlja v drugačen, širši okvir in jih po tej poti - in v tem sta njegova smisel in vrednost - relativizira in modificira.

### 1. V smeri nauka o nalogah socialnega dela

Splošna naloga socialnega dela je *reševanje socialnih problemov*. Pri tem sem pojem "socialni problem" opredelil tako, da natančno označuje to, s čimer se socialni delavci dejansko ukvarjajo v svoji poklicni realnosti. "Reševanje socialnih problemov" je torej terminus technicus na področju socialnega dela.

Za *sistemski nauk o nalogah socialnega dela* je značilno troje:

A) Socialni problem se v sistemsko-teoretski perspektivi reševanja

socialnih problemov koncipira kot funkcionaliziranje socialnih problemskih sistemov.

B) Pojem stranke se temeljito revidira, tako da se ukineta potrebnost stranke in osredotočenost na stranko.

C) Socialno delo se obravnava kot družbena instanca, ki mora prispevati k funkcioniranju obsežnega makrosistema družbe.

#### *Ad A. Sistemsko-teoretske perspektive*

Za socialno delo je odločilna sociološka sistemska teorija, v središču katere stoji "socialni sistem". Poleg konstrukta "socialni sistem" obstajajo (po Talcottu Parsonsu, na katerega sistemsko teorijo se opiram) še tri druge sistemske kategorije: organizem, osebnost in kultura. Predpostavil sem, da osnove sociološkega sistemskega mišljenja poznate in zato tukaj navajam le tiste tri sistemsko-teoretske perspektive, ki so odločilne za sistemsko-teoretski nauk o socialnem delu, oziroma njihove glavne poudarke.

Prva je *pripadnost sistemu*. Vsak človek pripada socialnim sistemom, na primer svoji družini, podjetju, za katerega dela, svoji športni zvezi, bolnišnici, v kateri živi kot bolnik. Kot socialno bitje človek neizogibno potrebuje sistem in je sistemsko določen. Sistemsko usmerjeni socialni delavec vselej povprašuje po sistemskih pripadnostih ljudi, s katerimi ima opravka. Po eni strani si prizadeva, da bi izolirano osebo integriral v primerni socialni sistemski kontekst, po drugi strani pa, da bi osebo, ki je pod trdim, obremenjujočim vplivom prekomerne sistemske določenosti, v nekaterih okoliščinah osvobodil ali celo rešil iz sistema (na primer iz skupine kriminalcev ali neprimerne varstvene institucije).

Druga sistemsko-teoretska perspektiva, ki je velikega pomena v socialnem delu, je sistemska funkcionalnost. Disfunkcionalen socialni sistem ne deluje niti smiselno niti namenu ustrezno, bodisi zato, ker je nepopoln (na primer zaradi bolezni katerega izmed pripadnikov sistema), ali ker udeleženci (na primer starši in otroci) sodelujejo med seboj na napačen način, ali končno, ker delujejo drug proti drugemu. Ko je pred socialnim problemom, sistemsko orientiran socialni delavec vpraša po takšnem funkcijskem izpadu, takšni manjkajoči funkciji, takšnem funkcijskem konfliktu v tistih socialnih sistemih, ki jim pripadajo v problemu udeležene osebe.

V tretji za socialno delo relevantni perspektivi, v smislu sistemskega odnosa, so tri oblike sistemske disfunkcionalnosti videti kot negativen sistemski odnos med dvema (ali več) socialnima sistemoma: kot manjkajoči

sistemski odnos (na primer med podjetjem delodajalca in zavarovanjem ob nesrečah delojemalca), kot namenu tuj sistemski odnos (na primer med psihiatrično kliniko in družino bolnega, kadar se slednjemu stanje zaradi načina tega systemskega odnosa in njegove bolezni izboljša) ali kot sistemski konflikt (na primer med sodnim uradom in institucijo terapije).

V širšem sistemskem horizontu je mogoče tak negativen odnos med različnimi socialnimi sistemi obravnavati tudi kot (obsiren) disfunkcionalen sistem.

Za sistemsko socialno delo veljajo systemske povezave, v katerih je socialni problem na nek način kompletiran kot "problemski sistem". Systemsko usmerjeni socialni delavec vidi svojo nalogo v tem, da problemski sistem funkcionalizira. S tem pripelje samega sebe, svojo institucijo ter praviloma druge osebe in socialne sisteme v (pozitivni) odnos s problemskim sistemom in tako ustvari nek "sistem reševanja problema".

#### *Ad B. Pojem stranke*

Dokler teorija socialnega dela ohranja tradicionalni pojem stranke, vztraja pri linearni osredotočenosti na stranko. Socialni delavec je pri tem v povsem posebnem odnosu do določene, s problemom obremenjene osebe in poskuša delovati tako, da bi problem rešil predvsem skozi ta ekskluzivni odnos s stranko. Tudi če se dodatno zanima za "faktorje okolja", ostane konceptualno fiksiran na stranko in končno ujet v dvostranski odnos "jaz in moja stranka" ter omejen z načeloma linearno strukturo ravnanja. Drugače je v sistemskem socialnem delu. Zanj stranka ne predstavlja osrednje osebne kategorije socialnega problema in reševanja problema. Obe temeljni kategoriji sta zdaj po eni strani udeleženi v problemu in po drugi strani "tretji". Za stranke veljajo posebni udeleženci v problemu. Stranke po dolžnosti so to na osnovi nekega sodnega pravnega akta v razmerju stranke do socialnega delavca - in v tem primeru stranke po dolžnosti gre v prvi vrsti za pravno razmerje. "Prostovoljne stranke" so nasprotno udeleženci v problemu, ki sami sebe napravijo za stranke socialnega delavca, ki mu zaupajo, da bo na kvalificiran način rešil socialni problem.

Odnos med socialnim delavcem in stranko je torej tudi v sistemskem socialnem delu poseben; in nedvomno so tipične stranke socialnega dela v veliki meri značilne za socialno delo. Toda prvič, systemsko socialno delo ne potrebuje stranke - nedvomno obstaja systemsko usmerjeno socialno delo za reševanje problema, ki ne potrebuje stranke. In drugič, nikakor se ne omejuje na to, da bi ob nekem problemu imelo pred seboj le eno samo stranko. Prav

nasprotno, v vsakem problemskem primeru si prizadeva za to, da bi napravilo čim večje število predvsem najpomembnejših udeleženih v problemu za svoje stranke. Če se mu to posreči, so njegove možnosti, da reši problem na sistemsko funkcionalen način, največje.

#### *Ad C. Funkcionaliziranje družbenega sistema*

Socialno delo poteka po družbenem naročilu ne glede na to, ali ga izvajajo državne ali zasebne ustanove. Temu ustrezno mora, vtem ko rešuje socialne probleme obenem znotraj družbe kot celote in v določenem socialnem sistemu, delovati sistemsko, funkcionalizirajoče. V znamenju splošne *vodilne ideje socialne pravičnosti* služi samovzdrževanju in izpopolnjevanju družbenega sistema - in sicer s tem, da, prvič, socialne resurse odmerja individualnim potrebam pripadnikov družbe, drugič, rešuje socialne konflikte med pripadniki družbe, in tretjič, nudi deviantnim pripadnikom družbe pomoč pri njihovem vključevanju v družbo.

Vsaka družba sama po sebi prinaša s seboj protislovja. Ne zasleduje le enega, samega temveč številne namene, in izmed teh sploh niso vsi med seboj skladni. Nekateri so takšni, da drug drugemu bolj ali manj nasprotujejo. Naloga socialnega delavca, kot jo vidi sistemski nauk o socialnem delu, nikakor ni uglašena na vse družbene (posebno državne) namene, vendar zagotovo na *socialne*. Iz tega izpeljuje svojo družbeno legitimnost, čeprav je v nasprotju z drugimi, nesocialnimi družbenimi nameni.

Sistemsko usmerjeni socialni delavec si prizadeva, da bo imel sistemske perspektive vselej odprte v vsej širini: od najmanjšega socialnega sistema (npr. paraodvisnikov od droge) do problemskega vidika celotne družbe. Povsod išče tisto rešitev, ki je iz vseh zornih kotov, tako v malem kot v velikem, smiselna in trdna.

## **2. K nauku o sredstvih socialnega dela**

Kot sredstva socialnega dela navaja moj nauk o socialnem delu naslednje danosti:

- ustanova (po eni strani ustanova socialnega dela v ozjem smislu, prava socialna služba, po drugi strani njegova nosilna ustanova);
- denar in stvari;
- prostovoljni sodelavci (nepoklicni tretji, ki socialnemu delavcu stojijo na razpolago nasploh, tj. ne zgolj v nekem določenem problemskem

primeru, in ki jih vključi neposredno);

- usluge (mišljeno: usluge oseb drugih poklicev ali ustanov, s katerimi sodeluje socialni delavec na način, ki je tipičen glede na namen in rešitev problema);

- pravo;

- poklicno znanje (specifičen, za socialno delo relevanten pregled znanja in posebno znanje o socialnem področju, osebnosti, človeški interakciji in življenjski praksi, družbi, pogledu na svet, telesnih boleznih in okvarah, zdravstvu, vzgoji in izobraževanju, gospodarstvu, upravi in pravi);

- jezik;

- osebnost socialnega delavca.

Sredstva socialnega dela sama po sebi nimajo posebnih sistemskih posebnosti. Sredstva socialnega dela tudi niso sistemska, temveč je taka metoda, njihova uporaba. Sistemsko usmerjena metodika vsekakor vpliva na naš pogled in natančnejše opredeljevanje posameznega sredstva. V toliko je tudi nauk o sredstvih v moji knjigi sistemski. Vendar se s tem ne ukvarjam dalje in takoj preidem na nauk o metodah.

### 3. K nauku o metodah socialnega dela

Težišče nauka o socialnem delu je v poglavju o metodah. Obstajata dve pojmovni kategoriji, ki določata moj nauk o metodah socialnega dela: metodična načela socialnega dela in načini ravnanja v socialnem delu.

Metodična načela so splošne miselne maksime in maksime - temeljni elementi tistega, kar pomeni celoto metode socialnega dela. Opisujem več kot trideset takšnih metodičnih načel socialnega dela, ki jih delno razčlenjujem tudi na podnačela. Glede na načine ravnanja se dejavnostni spekter svetovanja v socialnem delu deli na šest področij: svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, preskrba (Beschaffung), oskrba (Betreuung). Metodična načela so v posameznih načinih ravnanja različno, specifično uporabljena. Tako načela kot tudi načini ravnanja so teoretični pojmi, s katerimi je mogoče analitično osvetliti kompleksno ravnanje v socialnem delu, ki vseskozi predstavlja nek kontinuum v katerem je vse medsebojno povezano.

### 3.1. Metodična načela socialnega dela: sistemski vidiki

Usmerimo se najprej na metodična načela. Razlikujem konceptualna načela, načela ravnanja in načela sprejemanja.

*Konceptualna načela* se nanašajo na konceptualno strukturiranje reševanja socialnega problema, na katerega kot socialni delavci mislimo in h kateremu težimo. Ob tem načela ravnanja opisujejo, kako ravna socialni delavec v odnosu do oseb, ki so za problem relevantne in kaj stori, da bi se rešitev problema uresničila.

*Načela sprejemanja* končno prinesejo predstavo o tem, kako se socialni delavec nauči sprejemanja pri problemsko relevantnih osebah, posebno pri udeleženi v problemu. Sprejemanje v smislu mojega nauka o metodah pomeni specifično človeško razmerje, ki izrecno podpira uspešno ravnanje v socialnem delu, često pa ga sploh omogoča. Socialni delavec naleti pri problemskem udeležencu (ali tretjem) na sprejem kratko rečeno tedaj, kadar mu ta vrača zaupanje kot tistemu, ki mu želi pomagati, in kot ustreza njegovi kompetenci, da pomaga.

Načela sprejemanja vsebujejo veliko tistega, kar poznamo iz temeljnih konceptov teorije socialnega dela s posameznikom, četudi naš pojem sprejemanja nikakor ne pomeni istega kot osrednji pojem iz teorije primerov - "acceptance". Ker načela sprejemanja nimajo nobenega sistemskega značaja, se tukaj z njimi ne ukvarjam dalje.

Tudi s konceptualnimi načeli se ne ukvarjam podrobno. Jasno je, da ta načela metodično izražajo sistemsko usmerjen koncept socialnega problema in njegove rešitve, kot sem nakazal prav pri pojasnjevanju nauka o nalogah. V posameznem bi želel opozoriti le na metodično načelo o socialno logičnem mišljenju. S pojmom "socialna logika" poimenujem za socialno delo posebno miselno kategorijo. Gre za neko individualno, konkretno in primeru lastno specifično logiko glede na strukturo in dinamiko. Vsako posamezno socialno stanje ali proces, ki se v realnosti lahko zgodi, ima svojo socialno logiko - ne glede na to, ali se jo ocenjuje pozitivno ali negativno. Stanje in proces sta *logična*; neko "socialno alogično" dejstvo v realnosti ne more obstati, vsekakor ne daljši čas.

Če hoče razumeti in dejansko reševati socialni problem, mora socialni delavec misliti socialno logično. To pomeni, da mora prepoznati problemskemu primeru inherentne (često navidez paradoksalne, za spodnji sloj specifične, včasih etnično-kulturno določene) socialno logične

mehanizme, se jim pri svojem napredovanju v reševanju problema prilagoditi ter si prizadevati za rešitve, torej za nova, boljša stanja, ki so socialno logična.

Edinole v pogledu na socialnosistemske povezave, v katerih se nahajajo problemsko relevantne osebe, se posreči socialnemu delavcu odkriti (čestokrat presenetljivo) socialno logiko problema in najti (morda povsem nekonvencionalno) rešitev problema, ki pa ne more dejansko funkcionirati.

Nič več o konceptualnih načelih. Zanimivo je seveda predvsem to, kako se *sistemska misljenje* prevede v ravnanja socialnega dela, z drugimi besedami, kako se konkretno ravnanje sistemsko definirane prakse socialnega dela razlikuje od linearnega modela terapijskega socialnega dela. To se mora povezati v metodičnih principih ravnanja in v sistemskih principih ravnanja, ki jih navajam:

#### a) Načelo vsestranske koristnosti

Načelo vsestranske koristnosti zahteva od socialnega delavca, da si prizadeva za problemsko rešitev, ki je koristna za vse udeležence v problemu ne glede na to, ali so njegove stranke ali ne. V smislu sistemskega socialnega dela je socialni problem optimalno rešen tedaj, kadar dospejo vsi udeleženci posameznega problema (pripadniki problemskega sistema) s svojimi občutki, s svojimi težnjami in s svojim delovanjem v neko *funkcionalno razmerje*, ki pomeni korist zveze.

Sistemske usmerjeni socialni delavec se bori za to, da pri udeležencih v problemu vzbudi uvid, da bo vsem v kar največjo pomoč, če bodo upoštevali želje in interese drug drugega.

#### b) Načelo interpozicije

Metodično načelo interpozicije pravi, da sistemsko delujoči socialni delavec v okviru problemskega polja poišče mesto udeležencev v problemu in si prizadeva tam ostati v celotnem procesu reševanja problema. Sistemsko delujoče socialno delo je *interaktivnost*, delovanje med udeleženci v problemu. Ima v temelju mediacijski pomen.

Naravno je socialni delavec s pravnega, stvarnega in osebnega vidika eni v problemu udeleženi osebi bližje in drugi dalje. Mnogo bolj si prizadeva, da bi prišel v stik z vsakim udeležencem v problemu, s katerim je pač v čim



blizji kakor tudi v primerni oddaljenosti. *Blizina* mu omogoča osebno vplivanje na odnos, *oddaljenost* pa mu daje manevrski prostor za ravnanje in mu preprečuje, da bi se identificiral s stranko. Takšno identificiranje (velika nevarnost klientno-centrirane držel) bi iz samega socialnega delavca napravila udeleženca v problemu, vsekakor tam, kjer je socialni problem hkrati socialni konflikt.

Načelo interpozicije mora socialni delavec upoštevati posebno v začetni fazi primera. Nosilci problema - naj bodo to udeleženci v problemu ali tretji - ga redno poskušajo ganiti s svojimi apeli za pomoč in s pričakovanjem, da bo zavzel držo ene izmed vpletenih strank. Tej moči sugestije za vpletanje v krog nosilcev problema se mora socialni delavec zoperstaviti. V nasprotnem primeru izgubi ali pa si že vnaprej zmanjša možnost, da pride v vsestransko priznano interpozicijo med udeleženci v problemu (ki jih v začetnem času še sploh ne pozna vseh). Samo s takšne vmesne pozicije pa lahko deluje učinkovito in sistemsko usmerjeno.

### c) Načelo komunikacije (načelo kontakta)

Načelo komunikacije ali načelo kontakta pove, da sistemsko usmerjeni socialni delavec išče stik z vsemi udeleženci v problemu. Potrpežljivo in vztrajno si prizadeva priti v stik z osebami, ki so v problemu udeležene in se skušajo temu stiku izogniti. Edino tako lahko pride do vpogleda v socialno sistemске povezave, ki so za problem relevantne, in si omogoči vključevanje in povezovanje z vsemi za reševanje problema pomembnimi udeleženci v problemu. Če se mu to posreči, je razumljivo, da ima največje možnosti za uspeh, pri tem, da pozitivno spremeni problemski sistem.

### d) Načelo instrumentalne (konduktivne) definicije problema

Nadaljna značilnost sistemске metodike socialnega dela je konduktivni moment definicije problema v socialnem delu. Definicija problema je v sistemskem socialnem delu v celoti instrument za ravnanje; zato govorimo o metodičnem principu *instrumentalne definicije problema*.

"Konduktivna" je, ker povezuje v celoto, če je le mogoče, vse za reševanje problema pomembne osebe (to so stvarno udeleženi v problemu in potencialni pomagajoči tretji), glede na skupno dojetje problema in skupno zamisel/koncept njegove rešitve.

S tem ko za problem pomembna oseba sprejema definicijo problema, se spremeni v osebo, ki je v *rešitvi udeležena*; saj ima definicija socialnega problema povsem *operacionalni* pečat; določa delne cilje in opravilne korake v reševanju problema in tako daje vsakemu udeležencu naloge ravnanja. Če se socialnemu delavcu posreči resnično instrumentalna, torej operacionalna in konduktivna definicija problema, je s tem ustvaril temelj sistemskega procesa njegovega reševanja, da, s tem je že storil dober del sistemsko operacionalizirajočega dela.

### e) Socialno-ekološko načelo

Da je socialno sistemsko mišljenje vtakno v "socialno-ekološko" načelo ravnanja, se razume že samo po sebi. Izraz socialno-ekološko uporabljam samo za socialno sistemske vidike, ki jih je mogoče obravnavati kot "naravne".

Socialno-ekološko načelo vsebuje dve osrednji metodični maksimi socialnega dela. Prvič, socialni delavec mora v svojem delovanju za reševanje problema aktivirati, krepiti, podpirati in funkcionalizirati primarno obstoječe socialne mreže ter tistim udeležencem v problemu, ki jim trdna socialna mreža manjka, le-to vzpostaviti, če je le mogoče v njihovem življenjskem kontekstu (*maksima aktiviranja naravne socialne mreže*). Pri tem prihaja do posebnega izraza in pomena krajevna socialna ukoreninjenost človeka, kajti mikrosistemska medsebojna razmerja, za katera gre, imajo večinoma konkreten, jasno omejen krajevni prostor.

Druga socialno-ekološka maksima zapoveduje socialnemu delavcu, da posega v naravna socialna medsebojna življenjska razmerja zadržano in skrbno in samo toliko, kolikor je to v danih okoliščinah nujno (*maksima najmanjšega možnega vpletanja*).

### f) Načelo pogajanja

Povsem centralno in fundamentalno za sistemsko socialno delo je načelo pogajanja. Le-to zahteva *prednost pogajanja* pred vsemi drugimi načini opravljanja socialnega dela. Sistemsko usmerjeni socialni delavec k socialnemu problemu pristopa predvsem s pogajanjem. Vselej poskuša iz udeležencev v problemu - in prav tako iz tretjih, ki so za rešitev problema pomembni - napraviti udeležence v pogajanju. Temu ustrezno vidi svojo

stvarno vlogo v tem, da jih usmerja v motivirano problemsko pogajanje in v organizirane pogovore za pogajanje.

Predvsem si prizadeva problemsko relevantne osebe zbrati za pogajalsko mizo tako, da problem in njegovo reševanje obravnavajo med seboj neposredno. Kjer to ni mogoče, se obravnava posredno s pomočjo kakega vmesnega človeka kot posrednika - z njimi, ali bolje: med njimi.

Tako v prvi kot tudi v drugi obliki socialni delavec nastopa kot *aktivni posrednik*.

### g) Načelo sodelovanja

Enako pomembno za sistemske socialne delavce je načelo sodelovanja. Lotevati se reševanja problemov sistemskega pomena, da socialni delavec skuša sodelovati z vsemi za problem pomembnimi tretjimi. (Pojem "sodelovanje" uporabljam posebej in izključno za medsebojno sodelovanje s tretjimi, ne pa za tiste, ki so v problemu udeleženi).

Sistemskega socialni delavec vselej skuša sodelovati s tistimi, ki so v določenem problemu že dejavni ali pa bi lahko še bili dejavni tretji. Socialni delavec se zaveda, da se brez njihove pomoči najpogosteje ne bi mogel kompleksno in torej dovolj učinkovito vključiti v njihov socialni problemski sistem. Prizadeva si *aktivirati* vse sile, ki morda še niso aktivirane, in *usklajevati* njihova prizadevanja in delovanje v smeri skupnega cilja.

### h) Načelo odpiranja problema

K temu še eno napotilo glede načela odpiranja problema. Tudi to temelji na sistemskega konceptu. Z izrazom "odpiranje problema" posebej opozarjam na določene tehnike ravnanja, ki jih uporablja socialni delavec tedaj, ko se socialni problem trdovratno zapira pred rešitvijo. Socialni delavec poskuša - tako rekoč kot metodični *ultima ratio* - odpreti poti rešitve z eno izmed naslednjih petih taktik: ne dela oziroma ne pomaga več (največkrat nič več), loti se kake s problemom obremenjene osebe, sproži krizo, okrepi negativno, zahteva kaj nemogočega.

Teh posebnih ravnanj mi tukaj ni mogoče opisati. Očitno imajo vsaj značilnosti *paradoksa*, ki jim da skokovito moč presenetljivega, kadar jih uporabimo. S tem je mogoče - takšno je upanje socialnega delavca - nek

disfunkcionalen socialni sistem, ki ostaja v *ravnovesju, stabilizira problem*, spravi v gibanje, ga destabilizirati in torej predrugačiti.

### 3.2. Načini ravnanja v socialnem delu - sistemski vidiki

K zaključku mojih izvajanj še nekaj pripomb o šestih načinih ravnanja, na katere se po mojem nauku o metodah deli dejavnostni spekter socialnega dela. Ta so, kot že rečeno, svetovanje, pogajanje, interveniranje, zastopanje, preskrba in oskrba.

a) **SVETOVANJE:** Dogaja se tam, kjer se socialni delavec z udeležencem v problemu dogovarja o problemu in njegovem reševanju. V enem svetovalnem pogovoru lahko sodeluje tudi več v problemu udeleženi (npr. starejša oseba s hčerko, ki jo oskrbuje), seveda pa ne sme iti za konflikt ali odnosni deficit. (Kjer se dogaja prav to slednje, ne gre za svetovalni, temveč pogajalski pogovor.)

V sistemskem socialnem delu se svetovanje ne koncentrira na osebnost, psiho svetovanja. V središču pozornosti so mnogo bolj disfunkcionalni socialni sistemski odnosi, ki ga negativno prizadevajo. Ob tem se vsekakor skuša dognati, koliko socialni problem sodoloča osebnost, njeno počutje in vedenje.

Socialni delavec želi razviti "socialno osebnost" svetovanca; to pomeni, da ga želi pripeljati do sistemsko funkcionalnega ravnanja. Pri tem gre po eni strani za *prilagajanje sistemu*, po drugi pa za *spreminjanje sistema* skozi svetovanja. V intenzivni obliki se sistemsko svetovanje v socialnem delu kaže kot pravi socialni trening.

b) **POGAJANJE:** Pri pogajanju v socialnem delu je socialni delavec v stiku z dvema ali več udeleženci problema in se z njimi o problemu pogaja, o njegovih socialnih (na primer osebnostnih, pravnih, finančnih) okoliščinah. Tudi tretji se lahko udeležijo pogajalnega pogovora. Obstaja neposreden in posreden način pogajanja - to sem že omenil v tekstu o načelu pogajanja. To načelo, kolikor vemo, postavlja pogajanje v središče systemske metodike socialnega dela. Če se vprašamo, po čem bi prepoznali systemsko usmerjenega socialnega delavca, je odgovor: po tem, da se pogaja. Celotno njegovo pogajalsko prizadevanje - posebno *večstransko angažiranje*, ki ga opravlja, in pospeševanje konvergence - nima drugega cilja kot da disfunkcionalni sistem, ki mu pripadajo udeleženci problema, funkcionalizira in da negativne systemske odnose predrugači v pozitivne.

c) **INTERVENIRANJE:** O intervenciji v socialnem delu govorim tam, kjer se socialni delavec vključi v problemske situacije proti volji enega (ali več) udeležencev v problemu, da bi varoval človeka. Tipični primer za to je ukrepanje proti staršem, ki zlorablajo otroke. Tudi kadar socialni delavec za človeka, ki ogroža samega sebe - npr. za kakega psihično bolnega ali senilnega) podvzame ukrepe pomoči, ne da bi ta oseba s tem soglašala (bodisi zaradi pomanjkanja volje ali zaradi nasprotovanja), se dogaja "intervencija".

Ob primeru zlorabe otrok v družini se lepo vidi, kaj je značilno za sistemsko metodiko intervencije. Prvič, v razjasnjevanje problema bo vključen družinski sistem, posebej tudi način, na katerega se integrira v okolju (sorodstvo, sosedstvo, svet dela). Drugič, sistemsko usmerjeni socialni delavec pomaga otroku predvsem s tem, da pomaga družini. Njegovi ukrepi prisile (oziroma groženj z ukrepi) merijo na to, da bi predrugačili disfunkcionalen sistem družine. Ne bori se proti staršem, temveč jim pomaga, da bi postali dobri, vsaj sprejemljivi - na primer s tem, da jim preskrbi terapevtske, vzgojne in gospodinjske oblike pomoči, delo, boljše stanovanje ali drugačno materialno podporo. Dokler mu uspe tako pomagati družinskim članom k znosnejšemu življenju, zlorabljenega otroka ne loči - vsekakor pa ne za daljši čas - od staršev. In tretjič, realistično ocenjuje moč sistema oziroma zmogljivosti sistema, sposobnost družine držati se skupaj, in odstopi od intervencije, ki sistemu ni dorašla in bi problem le zaostila.

d) **ZASTOPANJE:** Zastopanje v socialnem delu pomeni, da socialni delavec v kakih pravnih situacijah nastopa namesto koga izmed udeležencev problema ("zastopstvenega klienta") nasproti drugim osebam ("zastopstvenim adresantom"). To dela, ker je to dolžan (na primer pri skrbništvu) ali pa ga je za to stranka prostovoljno pooblastila.

Sistemsko usmerjenemu socialnemu delavcu ne gre predvsem za to, da bi v linearno-strankarskem zastopanju interesov izvel maksimum v korist svoje stranke. Mnogo bolj si prizadeva s pomočjo zastopniškega ravnanja uresničiti neko sistemsko rešitev problema, torej vzpostaviti neko socialno pravično razmerje med zastopstvenim klientom in zastopstvenim adresantom. Tudi kot zastopnik pojmuje samega sebe kot *posrednika*, in če je le mogoče, išče neko vmesno pozicijo ter si vselej prizadeva sčasoma doseči poenotenje po poti pogajanja.

To pa se seveda ne posreči vselej. Toda če socialni delavec vodi pravni boj za svojega klienta pred sodiščem, tega ne počne na agresiven način, ki ga

s svojim stilom procesiranja vsiljujejo marsikateri odvetniki. Mnogo bolj ravna tako, kot bi bil izvedenec, svetovalni strokovnjak, ki mu gre za to, da se za vse udeležence doseže socialna primernost.

e) **PRISKRBOVANJE**: Kot priskrbovanje (*Beschaffung*) označujem tisto ravnanje, s pomočjo katerega socialni delavec nekomu izmed udeležencev problema ali več skupaj spadajočim (na primer družini) priskrbi denar, kako stvar, izobraževanje, delo ali kakršno koli uslugo - bodisi iz instituciji lastnih sredstev ali s tretje strani (od tako imenovanih tretjih).

Sistemsko usmerjeni socialni delavec te vrste pomoči ne opravlja zlahka. Vključi jo v nek *obsežen koncept reševanja problema*, ki se nanaša ne celotni položaj osebe. Priskrbovalna pomoč naj ne bi bila enostavno izravnavanje materialnega primanjkljaja te osebe, temveč usposobitev te osebe - za daljši čas - da se bo na tak način ponovno vključila v družbeni sistem in da bi se mogla sama finančno vzdrževati. Predvsem se poskuša za stranko mobilizirati vire na področju naravne socialne mreže. Ne zato, da bi varčevali z denarjem, temveč da bi s pomočjo socialno sistemskega funkcionaliziranja življenjske situacije prizadetega človeka v temelju postavili na neko boljšo osnovo. Sistemsko delujoči socialni svetovalac *izhaja vselej iz tega*, in da bi lahko dosegel ta cilj, tudi za zelo drage priskrbovalne pomoči - na primer za psihoterapijo, izobraževanje, motoriziranje, pomoč v gospodinjstvu, pravno odvetniško pomoč.

f) **OSKRBOVANJE** (*Betreuung*): Za oskrbovanje v socialnem delu gre takrat, ko socialni delavec stoji ob strani kaki osebi pri vsakdanjem premagovanju življenjskih zadev, tako da zanjo opravlja finančne in druge zadeve, ki se tičejo njene materialne eksistence, da zanjo sprejema odločitve, ji nudi manjše usluge pomoči, pazi na to, kako ji gre, vzdržuje stik in ji je v podporo v osebno pomembnih stvareh. V posebnih primerih priskrbi obsežno oskrbovanje s strani tretjih, bodisi v družinskem ali institucionalnem okviru.

Prevedla: Marija Ovsenik in Gabi Čatinovi-Vogrntič

Peter Lüssi je dr. teologije in socialni delavec, vodja polivalentne socialne službe iz Waedenswila v Švici.