

Peter Stefanoski

## Izvirni delovni projekt (in ne servis!) pomoči

Namen prispevka je pojasniti razliko med oblikovanjem ponudbe pomoči posameznikom in družinam v stiski z uporabo konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči ter oblikovanjem ponudbe pomoči, ki izhaja iz razumevanja zagotavljanja pomoči »vsevednega« eksperta »nevednim« uporabnikom.

Socialna inšpekcija, ki nadzira zakonitost izvajanja socialnovarstvene dejavnosti, že več let samo v manjšem delu izvedenih nadzorov ugotovi nepravilnosti, ki se jih v prijavi očita izvajalcem dejavnosti. Ob analizi razlogov za oblikovanje teh »neutemeljenih« prijav in ob hkratnem upoštevanju ugotovitev nadzora o zakonitem ravnanju izvajalca lahko hitro izluščimo osnovno značilnost delovnega odnosa med »ekspertom« in uporabnikom, v katerem se uporabnik v določeni točki srečevanja z »ekspertom« odloči za prijavo svojega nestrinjanja z delom eksperta inšpekciji.

Čeprav v zadnjih letih v Sloveniji ni več mogoče razmišljati o socialnem delu brez konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči, pa se tudi na podlagi analize omenjenih prijav in ugotovitev nadzorov kaže, da v praksi še vedno brez strokovnega premisleka zagotavljajo »servisne« oblike pomoči. Te so zaradi svojih značilnosti, opisanih v nadaljevanju članka, lahko celo škodljive za posameznike, zlasti pa za družine, ki doživljajo številne izzive.

Poskusi parcialnega »servisnega« reševanja namreč pogosto med drugim okrepijo občutja nesposobnosti članov družine za reševanje številnih težav, s katerimi se srečujejo, in s tem občutno pripomorejo k temu, da se ne prepoznajo kot ključni udeleženci preobrazbe problemskega sistema v sistem reševanja.

»Servisno obravnavo« tako prepoznamo po značilnih elementih. Znan je naročnik servisa in izvajalec servisne storitve, ki svojo obravnavo izvede po predhodnem standardiziranem diagnosticiranju težave. Tudi potek servisne obravnave in njeni cilji so vnaprej standardizirani. Servisna obravnavava je seveda učinkovita pri odpravljanju težav, kadar gre za preprosto vzročno-posledično logiko (npr.: tudi v najbolj zapleteno zgrajenih strojih je v ozadju vsakega dogodka preprosta logika enopomenske povezave vzroka in posledice oziroma dražljaja in odziva: input/output). V »servisni obravnavi« osebnih in odnosnih stisk prepoznamo težnjo po čim bolj linearno vzročno-posledičnem pojasnjevanju dogajanj v kompleksnih problemskih sistemih. Problemski sistem s procesi in odnosi v njem »serviser« poenostavi na manjše število

težav, ki jih je sposoben prepoznati oziroma diagnosticirati in za katere pozna ekspertne rešitve. Pri tem je ključno, da »serviser« ne spremlja učinkov ekspertnih rešitev na celoten problemski sistem, pač pa samo na določeno težavo, na določenega posameznika.

Predstavljene izkušnje sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v okviru projekta LIFE so potrdile, da so bile številne od teh družin že pred vključitvijo v projekt deležne številnih načinov »servisnega« reševanja posameznih (od problemskega sistema izoliranih, odmaknjenih, po-tujenih) težav, ki pa niso spodbujali teh družin k preobrazbi iz problemskega sistema v sistem reševanja, pač pa so stisko teh družin praviloma potencirali. Če parafraziram naslov knjige dr. Tanje Lamovec – zdravilo je postalo strup.

Izolirana (servisna) obravnava posameznih težav (npr.: otrok hodi k logopedu, mama v šolo za starše, oče v klub anonimnih alkoholikov, za nakup hladilnika dobijo izredno socialno pomoč) dodatno pripomore k družinski nerazvidnosti – sistemsko dinamična vloga posameznih članov pri razvoju in ohranjanju družinskih težav in stisk se zvede na prepoznavanje »nepravilnih« ravnanj posameznih družinskih članov. Posameznik je tako namesto spodbude k soustvarjanju rešitev z drugimi udeleženi v izvornem delovnem projektu pomoči deležen procesa odtujitve na podlagi »diagnosticiranja« in prevzemanja odgovornosti za težave družine.

Naročnik servisa – ni nujno, da je naročnik servisne storitve tudi neposredni uporabnik te storitve! (npr.: moj partner pije, naredite kaj, da neha; otrok nagaja v šoli, povejte mu, naj uboga!) – bolj ali manj nedvoumno podeli mandat za rešitev posameznih težav izvajalcem posameznih servisnih storitev. Izvajalci posameznih servisnih storitev so praviloma dodatno usposobljeni za čim višjo stopnjo ekspertnosti pri reševanju posameznih, vendar natanko določenih težav. Takšna ekspertnost postane do določene mere ekskluzivna (izključujoča) in neizogibno povzroča oblikovanje za družino nemogočih rešitev (nesprejemljivih, nedelujočih, neuresničljivih, npr.: otroka, ki se drogira, naženite od doma!) in izključevanje iz obravnave tistih posameznikov v stiski, ki se na ekspertno servisno storitev (obravnavo) odzovejo na sebi in svojim življenjskim izkušnjam svojski, izviren in ekspertovemu znanju nesprejemljiv način. Servisna – ekspertna – obravnava tako pogosto postane vir dodatnih stisk in težav uporabnikov. Servisno ekspertne rešitve namreč lahko zelo učinkovito vplivajo na stanje posamezne težave, vendar »serviserja« ob tem ne zanima vpliv konkretne parcialne rešitve na funkcioniranje celotnega družinskega sistema.

V izvornem delovnem projektu pomoči pa se srečujejo sodelavci, ki se osredotočajo predvsem na procese soustvarjanja rešitev, na procese preobrazbe problemskega sistema v sistem reševanja. Diagnosticiranje težav, ki človeka v stiski odtuji od lastne (eksistencialne), partnerske, družinske, skupnostne ipd. razvidnosti, nadomesti soustvarjanje procesa vzajemnega oblikovanja in izvajanja projekta pomoči. Strokovnjakova vloga, vloga odgovornega in spoštljivega zaveznika, je sprva osredotočena na vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnikom. Tako v instrumentalni definiciji problema kot v socialnovarstveni storitvi prve socialne pomoči je eden od poudarkov na prepoznavanju

in oblikovanju definicije »problema«. Strokovnjak – pomočnik namreč ne razpolaga z močjo ekspertnega »diagnostika« in tudi če mu jo poskuša uporabnik (ne)hote podeliti, jo je dolžan odgovorno, spoštljivo in odločno zavrni ter uporabnikovo »zahtevo« za pomoč ubesediti v uporabnikovo »vabilo« k sodelovanju v procesu soustvarjanja rešitev. Sprejetje mandata »reševalca« namreč, poleg vseh že omenjenih učinkov odtujitve, med drugim uporabnika tudi razbremeni odgovornosti za lastni prispevek v procesih reševanja. Brez uporabnikovega prepoznanja in sprejetja svojega dela nalog in odgovornosti pri reševanju našega sodelovanja z njim ne moremo opisovati kot izvirni delovni projekt pomoči.

Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnikom, katerega posledica je oblikovanje izvirnega delovnega projekta pomoči, je možno samo v življenjski situaciji, v kateri se je uporabnik znašel, jo prepoznava kot problemsko, motečo, neželjeno, neprijetno, v kateri sprejme svoj del odgovornosti.

Strokovnjak se lahko pridruži uporabniku samo v času in prostoru, ki ga uporabnik prepoznava kot vir težav, stisk, problemov. Uporabnikovo ubesedenje problemske situacije je tudi izhodišče za prepoznavanje drugih udeleženi v problemu, izhodišče za oblikovanje povabil k sodelovanju in soustvarjanju prispevkov udeleženi v oblikovanju možnih in uresničljivih korakov ter dosežkov, ki pripomorejo k zelenim izidom sodelovanja. Strokovnjak v nasprotju s servisnim ekspertom tudi ne pozna končnih rešitev, pozna pa načine, na katere udeležence (po)vabi k sodelovanju, pozna načine, kako spodbuditi in ohranjati procese raziskovanja deležev udeležencev v rešitvi, procese spreminjanja, prepoznavanja učinkov sodelovanja, vrednotenja teh učinkov, procese iskanja nadaljnjih načinov ravnanja. V instrumentalni definiciji problemskega sistema udeleženci, tako kot strokovnjak, predstavijo vsak svojo definicijo problema, ki je podlaga za oblikovanje skupne delovne definicije možnih in uresničljivih izidov. S sprejetjem delovne definicije problema in svojim deležem pri reševanju tega problema se udeleženi v problemu spremenijo v osebe, ki so udeležene v rešitvi in ki prepoznavajo in sprejemajo izvajanje nalog, ki so usmerjene k dogovorjenemu cilju, ne pa k cilju, ki ga od zunaj vsili ekspert.

Sodelavci v izvirnem delovnem projektu pomoči se nenehno osredotočajo na procese spreminjanja. Zunanji pomočnik – strokovnjak skrbi za osredotočenost na spodbujanje procesov spreminjanja. Člani družine, ne samo tisti s številnimi izzivi, namreč lahko samo v procesu spreminjanja (medsebojnih odnosov, ravnanj posameznikov ipd.) pridobijo izkušnjo prepoznavanja in vrednotenja lastnih prispevkov k družinskemu bivanju.

Pomočnik s člani družine sodeluje tudi pri oblikovanju načinov vrednotenja prispevkov, vrednotenju doseženega in na podlagi teh izkušenj nadaljnega načrtovanja sodelovanja. Pomemben del stisk družin s številnimi izzivi (in tudi drugih družin in posameznikov) namreč izvira tudi iz izkušenj nedoseganja »ciljev«, ki so jih v procesih odraščanja, oblikovanj intimnih zvez, šolanja, stopanja na trg dela ipd. brez refleksije ponotranjili kot svoja, brez prepoznavanja lastne izvirnosti. Šele prepoznavanje lastne izvirnosti pa omogoča tudi iskanje izvirnih oblik spoprijemanja s težavami in stiskami.

Za ponazoritev ponujam v razmislek vrednotenje dosežkov pomoči v zvezi s šolskim neuspehom. Izkušnje kažejo, da je eden od pogostih razlogov za začetek oblikovanja ponudbe pomoči družini na centrih za socialno delo »neuspešno« delo otrok v šoli. Tudi izkušnje projekta LIFE potrjujejo, da so družine v večini primerov pripravljene začeti sodelovati v oblikovanju izvirnega projekta pomoči, če je »šolski neuspeh« enega od otrok tisti, ki ga najprej ubesedijo. Ob tem je seveda razumljivo, da se izboljšanje učnega uspeha hitro oblikuje kot eden od zelenih izidov sodelovanja v izvirnem projektu pomoči.

Če otrok boljšega učnega uspeha ne doseže (tu namerno puščam ob strani ustreznost tako oblikovanega cilja sodelovanja), je to z vidika »servisne obravnave« nesporno neuspeh (seveda družine in otroka, ker je »serviser« uporabljal vse zveličavne metode »servisnega« dela in bi to moralo delovati). V izvirnem delovnem projektu pomoči pa je pomembno biti pozoren ne samo na doseganje dogovorjenih zelenih ciljev, pač pa na vse učinke sodelovanja pri izvajanju izvirnega delovnega projekta pomoči. Ne glede na to, ali je bil izrecno dogovorjen cilj dosežen ali ne, je treba prepoznati, ubesediti in ovrednotiti, kako so se udeleženci dogovarjali o cilju, kako so drug drugemu pomagali, se spodbujali, kako se je razvijalo medsebojno spoštovanje posameznikovega prispevka, kako so se na drugačen način spoprijemali z medsebojnim nestrinjanjem, razreševali konflikte, kako so drug v drugem prepoznavali odgovorne sodelavce. Skratka, biti pozoren tako na proces sodelovanja kot na odnose med sodelavci! In če otrok ne doseže boljšega učnega uspeha, se je pa naučil »radovednosti«, mu obiskovanje šole ni več neprijetno, zna prositi za pomoč, razume in sprejme skrb staršev? Je možno takšne izide sodelovanja ovrednotiti kot neuspeh? Nikakor. So pa ti izidi in njihovo prevrednotenje pomembna izkušnja, na podlagi katere se družina s številnimi izzivi z večjim zaupanjem v lastne zmožnosti loteva naslednjega izziva.

Uspešnost servisne obravnave je definirana izključno kot doseganje vnaprej določenih ciljev s pomočjo ekspertnega znanja eksperta, ki ni del družine, projekt izvirnega delovnega načrta pomoči pa je predvsem ustvarjanje in ohranjanje ozračja sodelovanja vseh udeležencev, da odgovorno, glede na svoje zmožnosti, pripomorejo tako k iskanju kot k izvajanju in evalviranju pomoči. Njegovo izvirnost pa prepoznamo v enkratnosti situacije, v kateri se srečamo kot pomočniki (strokovnjaki) z družino s številnimi izzivi, v enkratnosti izkušenj, s katerimi v projekt vstopajo udeleženci, z enkratnostjo svojih prepričanj, sposobnosti in pripravljenosti za sodelovanje in seveda z enkratnostjo oziroma izvirnostjo vsakokratnega reševanja.

Ko razmišljam o razliki med servisnim pristopom k stiskam družine in sodelovanjem iste družine v izvirnem delovnem projektu pomoči, se težko izognem vprašanju umeščenosti prvega in drugega načina v sisteme organizacije pomoči.

Servisno obravnavo (storitev, pomoč) si je brez večjih težav mogoče zamisliti pri uporabnikih, ki se zavedajo svojih težav, ki so na podlagi izkušenj z lastnim reševanjem težave prepoznali meje svojih zmožnosti reševanja te težave in katerih težave so praviloma manj kompleksne. To ne pomeni, da so manj hude, manj obremenjujoče za posameznika, pač pa, da sta manj potrebni sodelovanje

in spreminjanje delovanja družine v celoti. Na primer, v primeru »diagnoze« določenih specifičnih učnih težav lahko pomaga že prilagoditev učnih pripomočkov in ni potrebno oblikovanje dalj časa trajajočega projekta pomoči.

Za izvirni delovni projekt pomoči je značilno omogočanje časa in prostora za procese soustvarjanja, za »servisno obravnavo« pa je značilno osredotočanje na čim hitrejšo detekcijo in rešitev zaznane težave. Vendar lahko k učinkovitemu poteku izvirnega delovnega projekta pomoči pomembno pripomorejo tudi posamezne »servisne« storitve, a jih »uporabimo« prav z namenom sodelovanja v izvirnem delovnem projektu pomoči. Praviloma vse oblike interveniranja pomenijo vključitev strokovnjaka v problemski sistem proti volji vsaj enega udeleženca. V takih primerih se pogosto vključujejo eksperti z vnaprej opredeljeno nalogo (npr. policija, zdravnik, sodišče, materinski dom, dodelitev izredne socialne pomoči), ki s svojim takojšnjim in predvidljivim odzivom omogočijo, da udeleženci problemskega sistema »preživijo« krizno situacijo, in se jim s tem omogoči nadaljnje sodelovanje pri oblikovanju in izvajanju izvirnega delovnega projekta pomoči.

Pomočniki družinam s številnimi izzivi morajo biti v situacijah, ko za posamezno težavo obstaja »servis«, pri uporabi tega še posebej pozorni na to, da so ta ravnanja vedno umeščena v širši kontekst izvirnega delovnega projekta pomoči. S tem, ko je bil pretepen otrok zaščiten z odvzemom staršem in namestitvijo v krizni center, se sodelovanje s člani družine tega otroka ni končalo, pač pa šele začelo – z vso negotovostjo, izvirnostjo iskanja sodelavcev, njihovih deležev v problemu in rešitvi ter odgovornim in spoštljivim zavezništvom pri soustvarjanju in evalviranju izidov sodelovanja.