

Bodil Eriksson, Ann Helleday

Sva učiteljici za področji psihologije in sociologije na Šoli za socialno delo v Stockholmu. Med letom 1988 sva razvili skupen učni projekt v okviru nadaljevalnega izobraževanja za socialne delavce na večjem otoku.

Med sprehodi ob obali sva si prizadevali razumeti, kaj se dogaja na tečaju in kako razviti in uporabiti najina različna, delno protislovna pogleda. Med temi sprehodi sva povečali in presegli svoje znanje o tečaju, svojih perspektivah, sebi in najinem odnosu. Ti sprehajalni pogovori so imeli naravo dialogov. Spoznali sva, da so najini dialogi potreben pogoj za dialoge, ki sva jih razvili s slušatelji o razmerah v socialnem delu.

Je dialog med socialno delavko in stranko mogoč?

Dialogi in pogoji za dialoge

Začeli sva proučevati naravo dialogov s tem, da sva brali različne filozofe in poslušali odkriti, kaj je značilno za njihove različne poglede. Ali je bil njihov cilj doseči emancipirajoče znanje ali le notranje vrednote? Kaj je bil njihov predmet? Njihov cilj? Ali jih zanima zunanji družbeni svet ali pa je njihovo zanimanje bolj usmerjeno v človekovo notranjost in v medosebne odnose?

Če začnemo s Sokratom, se nam bo prikazal kot iskalec, ki raziskuje moralne kvalitete in modrost svojih someščanov in opazuje njihove politične kvalitete. Proučuje moralnost oblasti. Sokrata ne zanimajo družbene razmere v Grčiji in njihov vpliv na odločanje.

Sokratova metoda so raziskovalni pogovori, skozi katere z vprašanji in s prepostavkami, ki jih raziskuje, razvije svoje znanje in razumevanje. Partnerji v dialogu reflektirajo Sokratova kritična raziskovanja. Sokrat je kritik svojega časa in idealist. Misli in ideje vladajo človeškim dejanjem. Razjasnjuje, se bori in išče resnico s ciljem, da bi na koncu razvil svojo lastno modrost, celo za ceno svojega življenja.

Kaj v Sokratovem pogledu na dialog postavlja vprašanja, ki so relevantna za socialno delo?

Da modrec ni nikoli strokovnjak, ampak iskalec.

Da modrost pomeni skromnost in uvid v meje znanja.

Da znanje pomeni učenje skupaj z drugimi in ne porabo popolnih in že

narejenih teorij.

Da je pomen življenja nenehno samooblikovanje in ne tekmovanje in ubijanje.

Filozofi, ki se osredotočajo na individualne in odnosne vidike dialoga

Sodobni filozofi kot Martin Buber in Emmanuel Lévinas, oba Juda, so za predmet svoje filozofije postavili dialog. Zunanji svet ne omenjata, iščeta pa naravo dialoga. Oba poudarjata odnos med Jaz in Ti. Odnos in dialog zaznavata na duhoven in eksistencialen način, ki hrani naše fantazije o možnostih v človeških odnosih. Govorita o tem, kar iščemo.

Buber piše o dialogu kot "izvitem pogovoru". Odnos je centralen in oba Jaz in Ti morava biti pripravljena "videti" drugega. Ljudje, ki sodelujejo, morajo biti duševno prisotni in morajo prispevati dialogu s svojimi avtentičnimi jazi. Ta izvornost je nenehno ogrožena in obstaja le ob odprtosti udeležencev.

Lévinas poudarja vzajemnost odnosov - njihovo neposredno (drug proti drugemu) naravo. Cilj pogovora ni tema, ampak je odnos do samooblikovanja. Lévinasova etika je osredotočena okoli treh načel, "dejanj":

Dejanje poslušanja - poklekniti pred obrazom drugega.

Dejanje odgovornosti - ne molčati pred obrazom drugega.

Dejanje različnosti - zavedati se "drugosti" drugega in ne težiti h konformnosti.

Srečanje ima kvaliteto srečanja obraza drugega. To predpostavlja srečevanje bolečine in smrti - skrivnosti.

Filozofi, ki se osredotočajo na družbene okoliščine dialoga

Predstavnik tega pogleda sta Jürgen Habermas in Paolo Freire. Jürgen Habermas hrepeni predvsem po razsvetljevalskem dialogu, neomejevani komunikaciji, ki je osrednjega pomena za razvijanje znanja. Dialog, ki temelji na razumevanju med enakimi partnerji. Nikomur ni dovoljeno, da gleda na drugega, kot da ni sposoben, da bi prevzel odgovornost, ampak kot na odgovornega subjekta. Nihče nima pravice zatirati drugega.

Hkrati pa Habermas uvidi, da so pogoji za tak dialog skoraj nemogoči, kajti za večino odnosov je značilno nadrejanje in podrejanje. Družbena moč

je neenakomerno razdeljena in dialog prejkone ostanejo sanje. Habermasov drugi cilj dialoga je sporazum, ki temelji na racionalnih in demokratičnih pogojih.

Pogleda opredeljujeta dialog, kakor da bil bil ujet med nedosegljivimi sanjami o neomejevani komunikaciji in omejujočo neenakost moči, ki nas vodi v prostor molka (reticent room).

Habermas tudi piše o dialogu v neenakopravni družbi, kjer se dialog osredotoča na kritični pogled na razmere neenakosti moči. Njegov kritični pogled odpira vrata iz prostorov molka.

Paulo Freire je radikalen pedagog iz Brazilije, ki se je ukvarjal z izobraževanjem v barakarskih naseljih Latinske Amerike, in sicer z ljudmi, ki so se učili pisati. Freire vidi v pedagoškem procesu tudi sredstvo osvobajanja in usposabljanja ljudi, da sodelujejo v zgodovini - Pedagogika zatiranih. Osrednji konstrukt je ozaveščanje.

Dialog, kot pravi Freire, izraža ljubezen do življenja in človeka in vsebuje združenje akcije in refleksije. Dialog ne more nikoli potekati med zatiralcem in zatiranim. Cilj dialoga je, da odkrije silo zatiranja in da v skupnosti z drugimi pomaga segati po svobodi.

Za Freira je dialog osnovno orodje za spreminjanje hkrati posameznikovega pogleda na svet in njegovih dejanj proti neenakosti moči.

Vprašanje, ki ga postavljata ta filozofa, je delikatno ravnotežje med uvidevanjem razmer neenakosti v svetu in dejanji za spreminjanje razmerij moči, ki temeljijo na orientiranosti in zaupanju. V Habermasovem načinu gledanja postane dialog kot orodje spremembe zelo slaboten, ko postanejo razmerja moči jasna in zavestna. Pri Freiru je osrednji proces ozaveščanja in akcije in poln upanja in moči.

Ali je nujno biti pesimističen glede prihodnosti, če se osredotočimo na zgodovinske in družbene razmere?

Ali se je, da bi upali, treba osredotočiti na človeške, individualne in kolektivne procese in akcije?

Zakaj dialog postane konstrukt, ki je poln upanja za življenje in socialno delo?

Razmere v socialnem delu in možnosti za dialog

Ko se lotimo raziskovanja možnosti za dialog v okviru uradnega socialnega dela, moramo definirati pogoje za socialno delo in "akcijski prostor" njegovih strank in delavcev.

Menimo, da "okvir" - zakoni, organizacija dela, rutina, fizično okolje, kjer se socialno delo izvaja, in teoretični pogledi socialnih problemov - ustvarja meje tega, kar je mogoče narediti, in nekatera dejanja od socialne delavke celo zahteva.

Socialno delo je dvojne narave. Hkrati ima cilj pomagati ljudem, ki so pomoči potrebni, in nadzorovati prilagajanje ljudi družbi. Pri analiziranju socialnih problemov bomo našli temeljno protislovje med pogledom na ljudi kot odgovorne za svoje življenjske razmere ali pa kot žrtve teh razmer. To implicira protisloven odnos med skrbjo za ljudi in razvijanjem njihove odgovornosti.

Socialna delavka in stranka imata različne vire moči. V vlogi oblasti dobi socialna delavka sredstva od družbe, ki jih lahko uporabi, da prisili stranke, da delujejo na posebne načine, da jih prisili, da se prilagodijo družbeno sprejemljivemu načinu življenja. Socialne delavke imajo pravico in dolžnost raziskovati življenjske razmere strank in odločati o ukrepih, npr. odvzemu otrok strašem, zlorab odraslih, ekonomski pomoči.

Po drugi strani, pa stranka lahko uporabi nasprotno moč, da onemogoči socialno delavko pri doseganju njenih ciljev.

Ali je dialog možen, ko socialna delavka igra vlogo oblasti?

Ali zakon dopušča dovolj svobode za dialog?

Delo v socialnih službah je že po izročilu organizirano kot administrativna dejavnost. Do zdaj je prevladovala oblastna stran socialnega dela. Glavne naloge so bile raziskovanje strankinih življenjskih razmer, preverjanje, ali ima pravico do pomoči, in dajanje nasvetov moralne ali praktične narave.

Zdaj obstaja težnja spreminjanja organizacij in njihove delitve na pomočne in nadzorstvene. Pomoč in spodbuda se pogosto najdeta zunaj urada.

Ali bodo socialne delavke v teh novih organizacijah uporabile svojo svobodo, da se bodo vključile v dialog?

Kateri drugi dejavniki poleg organizacije in fizičnega okolja so bistveni za dialog med socialnimi delavkami in strankami?

Na načine govora o socialnih problemih in njihovega analiziranja močno vplivajo teoretični pogledi, pri katerih imajo stranko za predmet.

Socialne delavke analizirajo problem, ugotovijo "socialne diagnoze" in predlagajo rešitve, ki naj se jih stanka loti. To je vzgojna situacija. Ta pogled ustreza tradicionalnemu socialnemu delu.

Teoretični pogled, ki je nasproten temu tradicionalnemu, pogosto pušča več svobode za strankino dejavnost pri iskanju rešitev za njene probleme.

Ali dialog kot orodje nasprotuje prevladujočemu teoretičnemu pogledu v javnem socialnem delu?

Ali je cilj dialoga osredotočiti se na razumevanju ali pa se osredotočiti na razmere, ki zahtevajo spremembo dejanj?

Nekaj situacij iz polja socialnega dela

1. Ali lahko dialog obstaja skupaj z grožnjo s silo?

a. Pogovor v uradu socialnega dela.

Soc: Zakaj Aniti (socialni delavki) ne dovolite več, da vas obišče doma?

Mam: Rekla je, da nam bo pomagala. Zdaj pa svinja o nas?

Soc: Karina, se je Kris že vrnil domov?

Mam: Je zdaj vredu?

Soc: Karina - tvoji otroci nimajo občutka varnosti!

Mam: O nas samo lažeš.

Soc: Dobili smo sporočilo od centra za otroško varstvo, da tepete sina.

Mam: Samo lažejo.

Soc: Karina, če ne moreš skrbeti za otroke, bom morala jaz.

Mam: Ali mi groziš, da mi boš vzela otroke? Pazi se! Kris ne prenese, da se kdo iz njega dela norca.

b. Pri družini doma. Starši pijejo pivo.

Oče: Karina, jaz in otroci - smo družina. Smo, kar smo, in lahko poskrbimo sami zase.

Mam: Držimo skupaj.

Soc: Poskušali smo vam pomagati na različne načine, vaši otroci se pa ne počutijo dobro.

Oče: Kaj? Kaj hočete reči?

Soc: Otroke hočemo poslati v družinski dom. Če sprejmete...

Oče: Stran ..., samo stran pojdite...!

Mam: Otroke nam lahko vzamete samo prek mojega trupla!

Soc: Pomislite na otroke!

Oče: Takoj ven iz moje hiše.

Socialna delavka vzame svoje stvari in zbeži.

2. Ali lahko dialog nadomesti silo?

Starejši alkoholik, ki pogosto postane agresiven, ko ga obiščejo socialne

delavke, ki pa bi jih hkrati tudi rad videl. Socialne delavke se počutijo ogrožene. Obenem pa vidijo njegove življenjske razmere in potrebe in komaj še prenesejo pogled nanj, ker se počutijo nemočne, da bi mu pomagale. Prisilijo ga v dogovor, po katerem jim on da denar, one mu pa kupujejo hrano in druge potrebščine. Namen dogovora je, da ne bo imel dovolj denarja za nakup alkohola.

Čez nekaj dni hoče možak pretrgati dogovor in dobiti nazaj svoj denar. Za to ima zakonsko pravico, socialne delavke pa ga opomnijo na dogovor.

Možak : Hočem svoj denar, zdaj.

Social: Nekaj denarja si dobil včeraj, kaj si z njim naredil?

Možak : Včeraj, to je bil denar za izlet.

Social: Je kaj ostalo?

Možak : Kaj je zdaj to? Zaslíšanje? Rečem vam, pridružil sem se izletnikom in cel dan me ni bilo.

Social: No in?

Možak : Hotel sem plačati karto, pa niso hoteli denarja. In zdaj hočem svoj denar. Celo svoje življenje sem delal, zdaj pa gledate name, kot da nisem odgovoren. Nič se vas ne tiče, koliko denarja imam.

Social: Ampak počutiš se veliko bolje, ko si trezen.

Možak : Ali zdaj nisem trezen? Tudi če ga spijem kozarec, nisem pijan. Abstinent ne bom postal.

3. Ali socialne delavke iz uradnega socialnega dela verjamejo v dialog? Kako izvajajo dialog?

Dvoje glasov.

a. "Ne verjamem, da so v socialnem delu dialogi možni. Če si mislim, da bi bila jaz stranka..., ne bi rada imela dialoga s svojim zdravnikom. Ne bi mu zaupala.

Oblast in moč služb socialnega dela onemogočata dialog. Socialna delavka ima informacije o svoji stranki in to je tudi razlog, da je dialog nemogoč.

Za socialno delo je pomembno, da uvidi neenakost situacije in da ne verjame, da so si socialne delavke in stranke enake in da imajo dialoge."

b. "Dialog je proces, ki je tako dobro utemeljen, da se lahko nadaljuje celo po tem, ko je mati izgubila otroka - morda začasno. Kot socialna delavka sem razdeljena na dve osebi: jaz sama in oblast, enaka in zatiralec.

Lahko se umaknem brez strahu. Za mano ostane s stranko le oseba oblasti. Četudi me mati noče več videti, gre proces naprej. Lahko ga čutim. Dialog, ki se nadaljuje, zahteva, da ostanem v stiku s svojimi čustvi in da

dopustim, da se me dotakne. Da ne zadržujem solz iz strahu, da bi me bilo sram.

Zahteva tudi, da sprejmem, da sem naredila tisto, kar sem. Da sprejemem obe svoji osebi - ne samo eno od obeh."

Kaj pa mati - ali mora tudi ona razumeti in sprejeti odločitev socialne delavke, da bi se dialog nadaljeval? Ali sploh mora sprejeti nujno, da skrbi za svojega otroka?

In končno

Kaj so nujni pogoji za dialog v socialnem delu?

Kateri načini organiziranja srečanja med socialno delavko in stranko dovoljujejo prostor za dialog?

Ali so si vsi teoretični pogledi na človeka soglasni v tem, da je ustvarjanje dialoga možno?

Fizično okolje in mesto srečevanja socialnega dela so predvsem pisarne. To lahko ojača težnjo socialne delavke, da opredmeti stranko. Stranka postane del informacij, ki jih socialna delavka o njej dobi. Administrativna socialna delavka dobi informacije o stranki in se odloča o strankinih potrebah. Stranka ne prejme take pomoči, ki bi povečala njen lasten nadzor nad svojo situacijo in življenjem.

Spremenjeni organizacijski pogoji lahko implicirajo spremembe delovne rutine in stališč tako delavk kot strank.

Pomembno je, da socialna delavka začne gledati na stranko kot na nekoga, ki ima zmožnost, da si sam uredi življenje in sprejme odgovornost za svoje življenje. Osrednja stvar za socialno delo je sposobnost socialne delavke, da občuti in spoštuje stranko.

Kaj vemo o organizacijskih principih? Vemo za nekaj takih pogojev socialnega dela, za katere se nam zdi, da lahko povečujejo možnosti, da se ustvari dialog.

1. Projekt odprte hiše, ki je lahko mesto sestajanja, kamor ljudje pridejo na obisk, ne da bi njihov obisk uradno zabeležili, in kjer bi jih pričakali s spoštovanjem.

2. Socialne delavke s posebno organizacijo dela, ki bi jim omogočala svoje delo organizirati tako, da bi ustrezalo njihovim izkušnjam in spretnostim, namesto da se prilagajajo administrativni rutini in zakonom.

3. Socialne delavke, ki delajo na terenu in je zanje značilen skupnostni

pogled na socialno delo in ki jih vodje in kolegice podpirajo pri podpori in spoštovanju njihovih strank.

Je dialog v socialnem delu iluzija ali osrednje orodje spremembe?

Je socialno delo - kot filozofija - razdeljeno na "duhovno" navdihnjene delavke in "realiste/pesimiste"?

Prevedel: Vito Flaker

Dr. Bodil Eriksson in dr. Ann Helleday sta profesorici na Šoli za socialno delo Univerze v Stockholmu, Švedska.