

S. Čandek, V. Leskošek, J. Bras (1996), *Ko u Lublan te stiska stiska*. Ljubljana: Center za pomoč mladim (druga, dopolnjena izdaja).

Zakaj trdim, da je ta knjižica *ena najboljših izdaj* na področju »socialne literature« v letu 1996? Zaradi naslednjih razlogov:

- je prva, edina in najtemeljitejša na področju, ki ga pokriva: posredovanje življenjsko pomembnih informacij uporabnikom;

- raznovrstnih in jedrnatih informacij ne podaja suhoparno in razvlečeno, ampak sistematizirano (vse službe se predstavljajo skozi istih pet osnovnih vprašanj), pregledno (vsa pohvala kazalu) in celo na humoren način;

- gre že za drugo, prenovljeno in dopolnjeno izdajo, ki ima še bolj racionalno urejen tekst od prejšnje (izdane pred tremi leti), kljub temu pa je za trideset strani tanjša;

- predstavlja kar 39 novih služb, ki v prvi izdaji še niso bile zajete (ker se niso odzvale ali pa jih še ni bilo), medtem ko so vse ostale službe predstavljene s svežimi informacijami (novi telefoni, naslovi, uradne ure, dodatna ponudba ipd.);

- zajetih in na kratko opisanih je vsega skupaj kar 86 služb (*šestinosedeset*), ki so vse samo v Ljubljani (!);

- ima genialne ilustracije (avtor: Ton Ton);

- denar za izid je bil nacopran zgolj z donacijami, nihče ni vzel nobenega honorarja, dobi pa jo lahko vsakdo, ne da bi mu bilo treba kaj plačati;

- natisnjena je kar v 3.500 izvodih, ki gotovo ne bodo obtičali v skladišču (prvi mesec so avtorji sami distribuirali knjižice, zdaj pa jim ni več treba, ker drugi prihajajo k njim in vzamejo potrebne količine);

- je izdelek takega formata, da ga zlahka spraviš v žep, in take barve, da ga ne zgubiš na knjižni polici;

- rešuje enega od največjih (a ne najtežjih) socialnih problemov pri izvajanju

pomoči: to ni pomanjkanje praktičnih veščin, to ni pomanjkanje znanja, usposobljenih ekspertov ali primernih ustanov, to ni pomanjkanje znanstvenih teorij niti pomanjkanje denarja, še manj strokovne literature; vsega tega je pri nas dovolj. Največji problem je pomanjkanje INFORMACIJ o tem!

Kako naj uporabnik ali pa uporabnica ve, kaj mora vedeti, ko ne ve, kam naj se obrne po pomoč? Takrat, ko več ne ve (kako naj si pomaga), kako naj ve, kam in h komu se naj obrne, da mu bo pomagal, da si sam pomaga – prav ta paradoks uvaja razliko med moderno in postmoderno. Ker to razliko povzroča. Moderne družbe, ki servisirajo pokvarljive proizvode v stvarnem in človeškem smislu (tj., tretji sektor), ne zadoščajo več. Servisiranje ni več mogoče na podlagi izdelave in predelave, ampak le še na podlagi informatike, ki postaja tako pomembna, da celo oblikuje svojo industrijo, svojo znanost, svoj korpus veščin in zaposluje čedalje več ljudi v samostojnih organizacijah, ki se ukvarjajo samo s tem. To je četrti sektor, ki je najbolj potreben prav tam, kjer ga je najmanj – v socialni. Tu so ljudje, ki so ogroženi, bolj ogroženi od vseh drugih ogroženih, kar je empirično nespodbitno. Kdor ne verjame, evo raziskave – navodilo:

1. Vprašaj se, koliko mehanizmov za zaščito pravic imajo uporabniki socialnih storitev, koliko njihovih pritožb je sploh registriranih, koliko obravnavanih, koliko dejansko rešenih?

2. Vsoto dobljenih primerov postoteri in jo deli s številom vseh uporabnikov v določenem obdobju. (Kaj dobimo? Praktično nič.)

3. Primerjaj ta rezultat s končanimi primeri tožnikov kakšnega drugega državnega

monopolista (v zdravstvu, telefoniji ipd.) in se zamisli...

4. Ne išči financerja za svoje početje, ker ga ne boš dobil, rezultate pa lahko objaviš v tej reviji (z veseljem te bodo honorirali).

Ali pa na primer: na koliko centrih za socialno delo so v čakalnicah dostopni letaki o možnih storitvah, o vseh pildkih, ki jih mora človek dostaviti, o pravicah, ki jih ima, o etičnih načelih, ki zavezujejo strokovnjake? — Na nobenem. In na koliko CSD-jih, središčnih državnih ustanovah za osnovno pomoč državljanom, vhodna vrata ob delavnikih *zaklepajo*, da se ja ne bi kdo pokazal nepovabljen, po možnosti uporabnik? Samo tu, v Ljubljani, v metropoli, v središču države, v popku sveta, sta vsaj dva.

Torej tudi v tem najbolj banalnem smislu velja, da so tisti, ki so ogroženi na socialnem področju (uslug oz. storitev), še bolj ogroženi od drugih ogroženih na drugih področjih. So namreč brez informacij. Seveda to ne pomeni, da večja količina informacij o institucijah že kar sama po sebi povečuje dostopnost ekspertov za uporab-

nike. Tu se resni problemi šele začnejo (selekcija informacij, ne-pokrivanje »belih lis« ipd.). Poanta je v tem, da brez osnovnih informacij nismo informirani niti o tem, kje jih lahko dobimo. In isto velja za institucije: če ne informirajo uporabnikov o dostopnosti svojih storitev, si s tem same sebi zaprejo dostop do informacij o dostopnosti uporabnikov do samih sebe (po logiki: kdor pride, ta pride, kdor ne, pa ne → kdor pride, nas potrebuje, kdor nas ne potrebuje, pa ne pride → kdor nas potrebuje, pride, kdor ne, pa ne itn.).

In ta začaran krog prekinja avtorska trojica s Centra za pomoč mladim (Sonja, Vesna, Jani) s to simpatično knjižico, za katero upam, da njen drugi ponatis nikakor ne bo zadnji (utegne biti res, da je triletno obdobje ponatisov ravno pravšnje).

Zato se prav s tem vodnikom ljubljanska mreža socialnih ustanov dviga na evropsko raven.

*Srečo Dragoš*