

Marino Kačič

Tiha moč neformalnih pravil in podpore v institucijah za ljudi z ovirami v Sloveniji

Prispevek analizira vlogo formalnih in neformalnih pravil ter praks v institucijah za ljudi z ovirami in njihov vpliv na uporabnike z oviranostmi. Poudarek je na preučevanju podpore in praks, ki posameznika onemogočajo, z vidika vpliva na posameznikovo avtonomijo in vključevanje v običajno življenje. Raziskava temelji na kvalitativni analizi desetih poglobljenih intervjujev in avtorjevih avtoetnografskih zapiskih. Pojasnjuje kompleksnost interakcij med formalnimi in neformalnimi institucionalnimi strukturami. Obravnava pomen tihe moči neformalnih praks podpore, ki pogosto delujejo kot kompenzacijski mehanizem za rigidnost formalnih pravil. Te prakse omogočajo fleksibilnost, sodelovanje in individualnost ter izboljšujejo uporabniške izkušnje in povečujejo občutek avtonomije. Na podlagi ugotovitev je oblikovan model vpliva institucionalnih praks na uporabnikov razvoj in neodvisnost; model zagotavlja analitični okvir za razumevanje teh procesov. Neformalne ravni institucionalnih procesov lahko delujejo bodisi omejujoče bodisi podporno. Za socialne delavke in psihosocialne svetovalke so rezultati dragocena podlaga za oblikovanje bolj prilagodljivih praks, ki zadovoljujejo individualne potrebe uporabnikov in zmanjšujejo formalne institucionalne vrzeli.

Ključne besede: krepitev moči, oviranost, uporabniška izkušnja, socialno delo, diskriminacija, družbena vključenost.

Dr. Marino Kačič, socialni delavec in psihoterapevt, deluje kot predavatelj na Univerzi Sigmunda Freuda Dunaj – podružnica Ljubljana. V praksi dela s posamezniki, pari in družinami ter združuje klinično delo in raziskovanje z usmeritvijo v celostno razumevanje travme, posttravmatske rasti in potreb ljudi z oviranostmi. Kontakt: marino.kacic@gmail.com.

The quiet power of informal rules and support in institutions for people with disabilities in Slovenia

The paper analyzes the role of formal and informal rules and practices within institutions serving people with disabilities, focusing on their impact on users' autonomy, inclusion, and personal development. The study examines both supportive practices and those that restrict individual agency, revealing how institutional structures shape lived experiences. Based on a qualitative analysis of ten in-depth interviews and the author's autoethnographic reflections, the research highlights the complexity of interactions between formal and informal institutional mechanisms. It emphasizes the quiet power of informal supportive practices, which often function as compensatory mechanisms for the rigidity of formal rules. These practices foster flexibility, cooperation, and individuality, enhancing user experience and promoting autonomy. Building on these findings, the Model of Institutional Influence on User Development and Independence offers an analytical framework for understanding such processes. The results provide valuable insights for social workers and psychosocial counselors in developing more adaptable, inclusive practices that bridge formal institutional gaps.

Keywords: empowerment, handicap, user's experience, discrimination, social inclusion.

Marino Kačič, PhD, a social worker and psychotherapist, serves as a lecturer at Sigmund Freud University Vienna – Ljubljana branch. In his clinical practice, he works with individuals, couples, and families, integrating therapeutic work with research focused on trauma, post-traumatic growth, and the needs of people with disabilities. Contact: marino.kacic@gmail.com.

Uvod

Razumevanje vpliva institucij na osebni razvoj in neodvisnost oseb z oviranostmi zahteva kritično presojo formalnih pravil in vpogled v skrite vidike (neformalnih) institucionalnih praks. Oba pristopa sta ključna za oblikovanje sodobnih, na uporabnika usmerjenih institucij, vendar izkušnje uporabnikov



in moje lastne kažejo, da se številne težave ponavljajo že desetletja. Kljub napredku na področju pravic in razvoju strokovnih pristopov pomoči ljudje z oviranostmi pogosto opozarjajo na pomanjkanje podpore na osebni ravni. Zato se postavljata vprašanji, zakaj so omejitve še vedno tako razširjene in zakaj nekateri posamezniki kljub temu presegajo pričakovanja institucij in družbe.

V raziskavi ta vprašanja osvetlujem skozi prizmo vloge neformalnih pravil in praks v institucionalnem delovanju in iščem mehanizme, ki spodbujajo osebni razvoj zunaj formalnih okvirov. Opiram se na družboslovne in humanistične teorije (Foucault, 1977; Giddens, 1984; Levitas, 1998; North, 1990; Kačič, 2022a; Carr in Dittrich, 2008; Oliver, 1990), ki poudarjajo pomen posameznikove izkušnje in vsakodnevnih interakcij. Zanima me, ali lahko neformalna podpora omogoča rast, podobno kot lahko negativne neformalne prakse razvoj omejujejo. Tak pristop omogoča razpravo o vlogi teh skritih mehanizmov pri premoščanju vrzeli med formalnimi strukturami in dejanskimi praksami – tam, kjer se v socialnem delu pogosto začne resnično razumevanje uporabnika.

Institucije so temeljne družbene strukture, ki urejajo vsakdanje življenje, a njihovo delovanje presega zapisane predpise in pravila (Scott, 1995). Neformalna pravila, odnosi in osebne interpretacije so pogosto dejavniki, ki odločajo o kakovosti uporabniške izkušnje. Ta tihi vidik institucionalnega delovanja je posebej izrazit pri delu z osebami z oviranostmi (Giddens, 1984), saj fleksibilnost in človeški odziv pogosto odločata o razliki med vključitvijo in izključitvijo.

Neformalne prakse omogočajo prilagodljivost v okolishčinah, v katerih formalna pravila odpovejo, hkrati pa lahko postanejo vir neenakosti, če temeljijo na subjektivnih presojah ali predsodkih (Scott, 1995; Levitas, 1998). Zato je ključno razumeti, kako ta nenapisana pravila delujejo v praksi in kako vplivajo na življenjske priložnosti uporabnikov (Oliver, 1990). V kontekstu slovenskega postsocialističnega prostora, kjer je dediščina prejšnjega sistema še vedno opazna, se kaže potreba po preseganju uniformiranih pristopov, ki so temeljili na ideji kolektivne enakosti, a pogosto zanemarjali posameznikove posebnosti (Bajt, 2011; Ignjatović, 2000; Maksimović, 2015; Županov, 1983). Današnji izziv ostaja isti – kako uskladiti formalna pravila s človeško enkratnostjo in omogočiti institucionalno delovanje, ki ne le predpisuje, temveč zares podpira.

Raziskovalna vrzel

Osrednje raziskovalno vprašanje prispevka je, kako neformalne prakse v institucijah vplivajo na izkušnje in osebni razvoj oseb z oviranostmi. V okviru tega se osredotočam na tri povezana podvprašanja: (1) kako nenapisana pravila dopolnjujejo ali nadomeščajo formalne okvire, (2) kakšen vpliv imajo na dostop do podpore in neodvisnost uporabnikov ter (3) katere priložnosti in tveganja prinaša njihova dvojna narava.

V literaturi je področje neformalnih praks slabo raziskano. Večina študij se osredotoča na formalne institucionalne strukture, nenapisani mehanizmi pa pogosto ostajajo spregledani ali le površno opisani. V prispevku zato ponujam poglobljen vpogled v vsakodnevno dinamiko institucij, ki se oblikuje prav v neformalnih interakcijah in prilagoditvah.

Da bi zapolnil raziskovalno vrzel, združujem teoretski in empirični pristop: neformalne prakse analiziram iz konceptualnih izhodišč institucionalne teorije in teorije socialne izključenosti in jih hkrati umestim v konkretne izkušnje oseb z oviranostmi. Pomembnost obravnavane teme presega akademske okvire – neformalne prakse so pogosto tisti odločilni dejavnik, ki določa, ali institucionalna podpora posameznika okrepi ali omeji. Večja preglednost in odgovornost na tem področju bi lahko pomembno pripomogli h kakovostnejšim storitvam in večji neodvisnosti uporabnikov.

Delovanje institucij: koncepti formalnih in neformalnih pravil

Za razumevanje institucionalnih procesov, ki oblikujejo izkušnje in priložnosti ljudi z oviranostmi, je potreben večplasten teoretski okvir, ki presega zgolj analizo formalnih pravil in organizacijskih postopkov. Sociološki koncepti družbene moči, normativne kontrole in socialne izključenosti razkrivajo, kako se formalni in neformalni mehanizmi prepletajo in vplivajo na vsakodnevne odločitve in možnosti posameznikov. Neformalne prakse so pri tem ne le odziv na systemske omejitve, temveč pogosto izraz širših družbenih hierarhij, kulturnih norm in zgodovinskih vzorcev, ki določajo, kdo ima dostop do podpore in kdo ostaja na njenem robu.

V kontekstu dela z ljudmi z oviranostmi te prakse razkrivajo napet odnos med institucionalno strukturo in človeško fleksibilnostjo: lahko omilijo togost formalnih sistemov ali pa, nasprotno, utrjujejo neenakosti, ki jih ti ne prepoznajo. Teoretski pregled v nadaljevanju osvetljuje ta preplet skozi prizmo institucionalne teorije (Scott, 1995; DiMaggio in Powell, 1983), ki pojasnjuje delovanje formalnih in neformalnih pravil ter njihove kulturno-kognitivne, normativne in regulativne dimenzije. Dopolnjuje ga Foucaulteva (1977) analiza moči in discipliniranja, ki pomaga razumeti, kako se nadzor in podpora pogosto prekrivata v institucionalnem prostoru. Skupaj ti koncepti omogočajo vpogled v to, kako se formalne strukture in nezapisane prakse oziroma neformalna pravila preoblikujejo v vsakdanjih interakcijah – včasih kot orodje krepitve moči in tihe podpore, drugič kot tihi mehanizem izključevanja.

Institucionalna teorija

Institucionalna teorija ponuja osnovno izhodišče za razumevanje razmerja med formalnimi in neformalnimi strukturami. Po Scottu (1995) institucije temeljijo na treh stebrih: regulativnem, normativnem in kulturno-kognitivnem.

Določajo ne le formalna pravila, temveč tudi prostor, kjer nastajajo in se ohranjajo neformalne prakse. Te nenapisane oblike delovanja, kot so osebne interpretacije pravil ali nevidne hierarhije, pogosto zapolnjujejo vrzeli, ki jih puščajo formalni sistemi. Moje raziskovanje je pokazalo, da se takšne prakse jasno kažejo v vsakodnevnih interakcijah: v eni izmed analiziranih institucij so zaposleni prilagajali urnik storitev; to je včasih izboljšalo uporabniško izkušnjo, drugič pa ustvarilo dodatne ovire. Takšna razhajanja potrjujejo, da so neformalne prakse izraz specifične institucionalne kulture, kot poudarjata tudi DiMaggio in Powell (1983).

Koncept formalnih in neformalnih praks

Formalne in neformalne prakse niso le nasprotja aktivnosti, temveč medsebojno prepleteni elementi institucionalnega delovanja. Formalne prakse, zapisane v zakonih, pravilnikih in postopkih, zagotavljajo strukturiranost in predvidljivost, neformalne pa izhajajo iz vsakodnevnih interakcij in prilagoditev konkretnim situacijam (Scott, 1995). V raziskavi me je presenetilo, kako tesno ti dve ravni sobivata – formalna pravila pogosto ustvarijo prostor za neformalne rešitve, kadar ne vključujejo vseh življenjskih okoliščin. V eni izmed institucij so zaposleni, denimo, kljub strogo določenim urnikom prilagodili delo, da bi uporabnikom omogočili nujno podporo. Takšne geste so lahko izraz človeške odzivnosti, a tudi vir neenakosti, kadar niso transparentne ali dosledne. Kot poudarjata North (1990) in Scott (1995), neformalne prakse pogosto zapolnjujejo vrzeli formalnih struktur, a lahko sprožijo napetosti, ko se z njimi spopadajo različne interpretacije pravil. V slovenskem prostoru je ta dinamika še izrazitejša zaradi zgodovinskega poudarka na uniformiranosti in kolektivizmu, ki sta dolgo omejevala prostor za individualne prilagoditve (Zaviršek, 2018).

Kulturno-kognitivni vidiki institucionalnega delovanja

Scott (1995) poudarja pomen kulturno-kognitivnega stebra institucij, ki določa, kako člani organizacije razumejo, vrednotijo in izvajajo svoje vloge. Ti vidiki so tesno povezani z neformalnimi pravili, saj izhajajo iz skupnih prepričanj, rutin in vsakdanjih interpretacij. Vendar so ta prepričanja zelo odvisna od družbenega in zgodovinskega konteksta. V postsocialističnih družbah, kot je Slovenija, institucionalno kulturo še vedno zaznamuje dediščina univerzalnosti in kolektivizma (Bajt, 2011). Oba sta sicer spodbujala načelo enakosti, a pogosto omejevala prostor za individualiziran pristop.

V raziskavi sem zaznal, da številni zaposleni še vedno razumejo svojo vlogo v skladu z idejo »enakopravne obravnave za vse«, pri tem pa nevede zanemarjajo specifične potrebe posameznikov. Takšna kulturno zaznamovana percepcija razkriva, da formalna načela enakosti brez refleksije o različnosti lahko nevede reproducirajo neenakosti, ki jih želijo odpraviti.

Normativna kontrola in njene meje

Normativna kontrola, kot jih opredeljujejo Scott (1995) ter DiMaggio in Powell (1983), obsega formalna pravila, ki določajo, kako naj organizacija deluje, da ohrani legitimnost v očeh svojih deležnikov. Takšna pravila pogosto temeljijo na družbenih pričakovanjih in normah, ki usmerjajo vedenje članov organizacije. Vendar pa ta sistem ne upošteva vedno raznovrstnosti potreb uporabnikov, zlasti oseb z oviranostmi, katerih izkušnje pogosto presegajo splošne norme. Pri pregledu literature me je presenetilo, da so normativna pravila zelo pogosto predstavljena kot nevtralna, čeprav empirični podatki iz mojega raziskovanja kažejo, da lahko v resnici utirjajo družbene hierarhije. V eni izmed analiziranih institucij so zaposleni, na primer, sprejeli nenapisano pravilo, da uporabniki določene starostne skupine ne prejemajo prilagoditev, saj naj bi bile te namenjene »mlajšim generacijam«. Takšna praksa, pa čeprav je neformalna, je neposredno vplivala na dostop do storitev in s tem na kakovost uporabniške izkušnje.

Kritična sociologija in nadzor

Michel Foucault (1977) v svojem delu o moči in discipliniranju opozarja, da so institucije ne samo prostori pomoči, temveč tudi mehanizmi nadzora in normalizacije. V kontekstu oseb z oviranostmi je ta nadzor pogosto prekrit z dobronamernostjo, a kljub temu zelo vpliva na njihove življenjske izbire in stopnjo avtonomije. Neformalne prakse lahko blažijo togost formalnih struktur, a hkrati utrjujejo nadzor prek subtilnih, nenapisanih pravil. Pri preučevanju literature me je pritegnilo vprašanje, ali so takšne prakse vedno koristne. Njihova vrednost je očitno odvisna od konteksta – iste geste, ki v enem okolju pomenijo podporo, lahko v drugem delujejo kot oblika omejevanja. Ta spoznanja porajajo pomembno dilemo: kako oblikovati neformalne prakse, ki bi omogočale prilagodljivost, ne da bi pri tem ogrozile pravičnost in avtonomijo posameznika.

Socialna izključenost in moč institucij

Koncept socialne izključenosti, kot ga razvija Levitas (1998), razkriva, da institucije lahko delujejo tudi kot mehanizmi izključevanja, kljub svojemu deklariranemu namenu vključevanja. Neformalne prakse, čeprav pogosto nastajajo kot odziv na rigidnost formalnih pravil, lahko nehote reproducirajo obstoječe hierarhije in oblike diskriminacije. Uporabniki z boljšim socialnim kapitalom ali dostopom do informacij lažje izkoristijo prednosti nenapisanih pravil, ranljivejši posamezniki pa so pogosto potisnjeni na rob sistema. V raziskavi sem opazil, da je bila dostopnost storitev oseb z oviranostmi pogosto odvisna od osebne naklonjenosti zaposlenih. To kaže, da subjektivnost zelo vpliva na izkušnjo uporabnikov. Ta spoznanja sprožajo pomembno vprašanje: kako lahko institucije oblikujejo prakse, ki so hkrati pregledne, odgovorne in resnično usmerjene k enakosti?

Družbeni vpliv v nenapisanih pravilih

Nenapisana pravila presegajo raven vsakdanjih institucionalnih interakcij in delujejo kot pomemben družbeni mehanizem, ki lahko ohranjajo neenakosti. Levitas (1998) poudarja, da se družbena izključenost pogosto vzdržuje ne le z neposredno diskriminacijo, ampak tudi s praksami, ki se kažejo kot nevtralne, a v resnici privilegirajo tiste z več socialnega kapitala in boljšim dostopom do informacij. Takšne prakse ustvarjajo nevidne meje med formalnimi pravicami, ki so zapisane v zakonodaji, in dejanskimi možnostmi njihovega uresničevanja. V svojih raziskavah sem opazil, da so osebe s šibkejšim socialno-ekonomskim položajem ali omejenimi socialnimi mrežami pogosto poročale o slabših izkušnjah z dostopom do podpore. Eden od uporabnikov je dejal, da so bile informacije o prilagoditvah dosegljive le tistim, »ki so jih znali poiskati«. To kaže, da nenapisana pravila pogosto delujejo kot preizkus socialne umeščenosti – tisti, ki poznajo sistem in imajo ustrezne povezave, lažje dostopajo do pomoči, drugi pa ostajajo na njegovem robu.

Prilagodljivost in personalizirana obravnava

Prilagodljivost in personalizirana obravnava v institucijah sta lahko hkrati vir moči in neenakosti. Čeprav tak pristop omogoča boljše odzivanje na različne potrebe uporabnikov, lahko brez jasnih smernic vodi tudi v arbitrarnost in diskriminacijo. Levitas (1998) opozarja, da dobri nameni niso vedno zagotovilo pravičnosti, saj se socialna izključenost pogosto vzdržuje z neenakim dostopom do priložnosti, Oliver (1990) pa poudarja pomen razumevanja posameznika v njegovem širšem družbenem kontekstu. Analiza kaže, da se zaposleni pogosto prilagajajo uporabnikom, a njihove odločitve temeljijo na osebni presoji – kot v primeru uporabnice, ki je zaradi dobrih odnosov z zaposlenimi dobila možnost koriščenja storitev zunaj delovnega časa. Takšne prakse razkrivajo potrebo po sistematičnih mehanizmih, ki bi združevali fleksibilnost z načeli pravičnosti in spodbujali vključevanje uporabnikov v transparentne in participativne procese odločanja (DePoy in Gilson 2014).

Metodologija

Namen raziskave je bil preučiti vpliv institucionalnih praks na osebni razvoj in neodvisnost uporabnikov, s poudarkom na tem, kako formalna pravila in neformalne prakse oblikujejo izkušnje oseb z oviranostmi. Raziskava vključuje intervjuvance z izkušnjami iz vzgojno-izobraževalnih in socialnovarstvenih institucij. Analiza se je osredotočila na preplet formalnih in neformalnih pravil ter na načine, kako se ti mehanizmi kažejo v vsakdanjih institucionalnih interakcijah. Raziskovalni fokus se je v procesu raziskovanja postopno preusmeril s praks, ki posameznike omejujejo, na tiste, ki jih podpirajo in krepijo. Posebno pozornost sem namenil neformalnim praksam podpore, v katerih zaposleni presežejo zahteve svojega formalnega delovnega področja,

ker to omogoča vpogled v dinamiko med sistemskimi omejitvami in človeškimi odzivi. To sem poimenoval tiha moč neformalnih pravil in podpore.

Intervjuvanci

V raziskavo je bilo vključenih deset intervjuvank in intervjuvancev (pet žensk in pet moških), izbranih iz širšega nabora 32 intervjujev, izvedenih v okviru doktorske raziskave (Kačič, 2022b). Ključno merilo za vključitev je bilo, da so sodelujoči del življenja preživeli v vzgojno-izobraževalnih, zdravstvenih ali socialnovarstvenih institucijah in so lahko opisali svoje izkušnje z institucionalnim okoljem. Bili so iz različnih regij Slovenije – iz urbanih središč in podeželskih okolij – zato zastopajo raznovrstno skupino glede na starost, vrsto oviranosti in življenjski kontekst. V času intervjujev so bili stari med 26 in 65 let, čas od travmatskega dogodka pa je znašal od treh do dvainštirideset let.

Izbor je potekal po metodi snežne kepe in konceptu namenskega vzorčenja, oblikovanem glede na raziskovalne cilje. Vzorec je bil uravnotežen glede na vrsto oviranosti, način bivanja in spol. To je omogočilo tematsko kodiranje in primerjavo med skupinami ter prepoznavanje dejavnikov, ki vplivajo na okrevanje in vključevanje v družbo.

Zbiranje podatkov

Podatke sem zbral z epizodično-narativnimi polstrukturiranimi intervjuji (Flick, 2006), namenjenimi prepoznavanju institucionalnih praks podpore in oviranja v procesu okrevanja. Tak pristop je omogočil pridobivanje poglobljenih biografskih pripovedi, v katerih so intervjuvanci opisovali konkretne situacije, povezane z izkušnjami v institucionalnem okolju.

Del gradiva pa temelji na lastnih avtoetnografskih refleksijah, ki vključujejo osebne zapise in transkripte iz obdobja rehabilitacije. Avtoetnografija, kot jo opredeljujejo Ellis, Adams in Bochner (Ellis idr., 2010), združuje avtobiografski in etnografski pristop ter omogoča razumevanje širših družbenih vzorcev na podlagi osebne izkušnje. Avtorji poudarjajo, da je metoda posebej dragocena pri raziskovanju marginaliziranih skupin, saj ustvarja »goste opise«, ki bralcu približajo čustveno in spoznavno dimenzijo izkušenj.

Analiza podatkov

Analizo empiričnih podatkov sem izvedel po postopku tematskega kodiranja, nadgrajeni različici Strausovega pristopa teoretskega kodiranja (Flick, 2006). Metoda omogoča sistematično razkrivanje vzorcev v biografskih pripovedih in primerjavo med posameznimi primeri ali skupinami. To je omogočilo vpogled v vpliv institucionalnih praks na procese okrevanja in neodvisnosti. Postopek je obsegal pilotsko študijo, osno kodiranje in oblikovanje tematske strukture za primerjavo skupin.

Izsledki tematske analize so omogočili oblikovanje analitičnega modela, ki ponazarja preplet formalnih in neformalnih institucionalnih vplivov na življenje uporabnikov. Model povezuje empirične ugotovitve z osrednjimi teoretskimi koncepti in je podlaga za nadaljnjo interpretacijo rezultatov.

Omejitve metodologije

Raziskava ima nekaj omejitev. Majhno število intervjuvancev omejuje možnost posploševanja, avtoetnografski pristop pa lahko vnese subjektivno pristranskost. Kljub temu je bila z uporabo več metod zbiranja podatkov in vključitvijo različnih perspektiv zagotovljena metodološka triangulacija, ki povečuje zanesljivost in verodostojnost ugotovitev.

Rezultati raziskave

Analiza intervjujev je pokazala, da institucionalne prakse vplivajo na uporabnike na štirih ključnih področjih: formalna pravila, neformalna pravila, prakse podpore in prakse onemogočanja. Te dimenzije kažejo, kako se v institucionalnem okolju sočasno vzpostavljajo omejitve, diskriminacija in priložnosti za osebni razvoj, neodvisnost in vključevanje posameznikov v družbeno okolje.

Formalna pravila

Formalna pravila se nanašajo na sistemske predpise, postopke in normativne okvire, ki določajo pogoje za dostop do storitev in potek institucionalne podpore. V raziskavi so se pokazala kot tog in pogosto neprilagodljiv okvir, ki ne more upoštevati različnosti življenjskih okoliščin uporabnikov. Intervjuvanci so poudarili, da so bile institucionalne omejitve, kot so financiranje pripomočkov, pomanjkanje tehničnih rešitev ali administrativne zahteve, pogosto vir frustracije in občutka izključenosti. Takšne formalne omejitve so lahko vplivale na izobraževanje, zaposlitev in dostop do rehabilitacije, s tem pa neposredno posegale v možnosti za avtonomno življenje.

Neformalna pravila

Neformalna pravila izhajajo iz vsakdanjih interakcij in intersubjektivnih odnosov med uporabniki in zaposlenimi v institucijah. Te nenapisane norme so bile lahko podlaga za občutek vključenosti, kadar so zaposleni pokazali odprtost, prilagodljivost in osebno angažiranost. Vendar pa so se v situacijah, v katgerih je prevladovala distanca ali indiferentnost, neformalna pravila pokazala kot vir dodatne marginalizacije. Ta pravila imajo prav zaradi svoje fluidne in pogosto nevidne narave velik vpliv na uporabniško izkušnjo – formalne ovire lahko premostijo ali pa jih še povečajo.

Prakse podpore

Prakse podpore vključujejo institucionalna ravnanja, ki so usmerjena na prepoznavanje in podporo individualnim potrebam uporabnikov. Te prakse so temeljile na sodelovanju, prilagoditvah in vzpostavljanju odnosov, ki so povečevali občutek vključenosti, kompetentnosti in soodločanja. Mentorstvo, prilagajanje delovnih nalog in urnikov pa tudi pozitivna komunikacija so bile ključne oblike podpornih praks. Takšni pristopi so uporabnikom omogočili večji nadzor nad lastnim procesom okrevanja in občutek, da so kot posamezniki prepoznani in spoštovani v instituciji.

Prakse onemogočanja

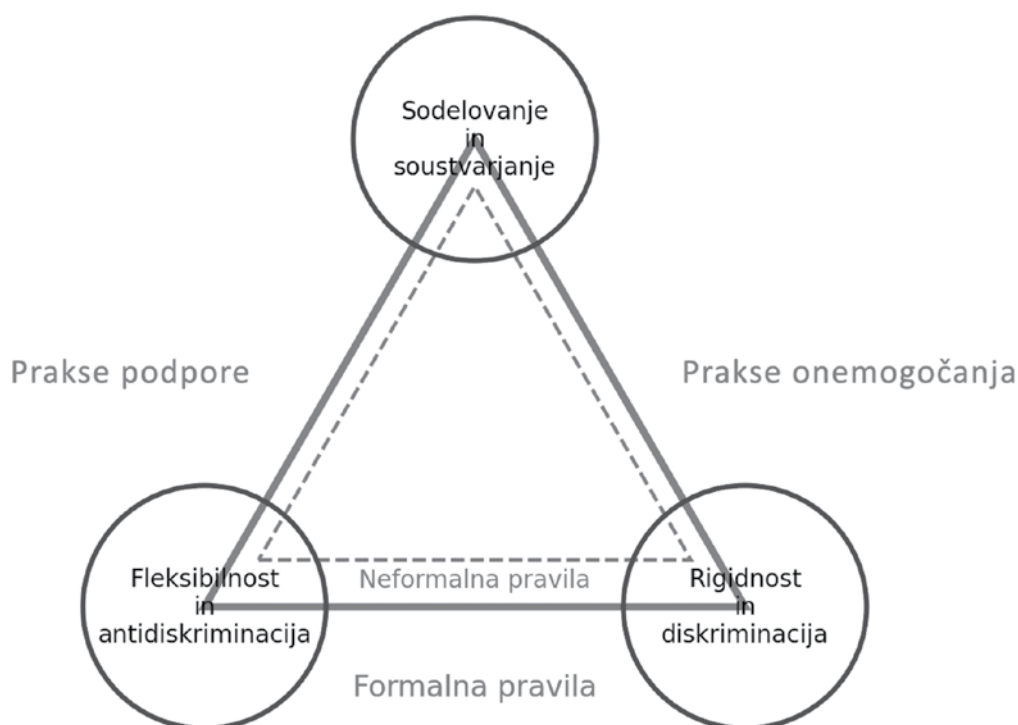
V nasprotju s podporo prakse onemogočanja delujejo kot systemske in interakcijske ovire, ki zmanjšujejo sposobnost posameznika, da bi v institucionalnem okolju aktivno sodeloval. Te vključujejo pomanjkanje prilagoditev, diskriminacijo, rigidne organizacijske strukture in neodzivnost na izražene potrebe. Zato se uporabniki pogosto znajdejo v položaju, v katerem morajo sami iskati rešitve ali se celo odreči določenim ciljem. Takšne prakse utrjujejo pasivizacijo in občutek nevrednosti ter zavirajo proces rehabilitacije in socialnega vključevanja.

Na podlagi ugotovitev iz raziskave lahko sklepam, da formalna in neformalna pravila ter prakse v institucijah ne delujejo izolirano, temveč se dinamično prepletajo in ustvarjajo kompleksne vplive na vsakdanje življenje uporabnikov. V skladu s tem so posamezne izkušnje nastajale v prostoru interakcije med rigidnostjo in fleksibilnostjo, med systemskimi omejitvami in človeško podporo. Prav ta prepletenost formalnega in neformalnega je poudarila potrebo po razumevanju institucionalnega delovanja kot mreže vplivov, v kateri pogosto prav neformalni odnosi zapolnjujejo vrzeli formalnih struktur.

Analitični okvir za razumevanje institucionalnega vpliva na življenje uporabnikov

V nadaljevanju predstavljam inovativen model, ki ponazarja preplet formalnih in neformalnih pravil ter praks v institucijah in njihov vpliv na razvoj in neodvisnost uporabnikov. Zasnovan je kot odziv na potrebo po sistematizaciji empirično opaženih dinamik v moji raziskavi, saj se uradna pravila nenehno prepletajo z odnosi, interpretacijami in odločitvami zaposlenih. Model temelji na štirih dimenzijah (formalnih in neformalnih pravilih ter praksah podpore in onemogočanja) in prikazuje, kako se te medsebojno prekrivajo in ustvarjajo različne izide. Ključno spoznanje je, da neformalne podpirne prakse pogosto delujejo kot korektiv formalnim omejitvam in tako postanejo osrednji vir prožnosti in individualizirane podpore v institucionalnem okolju.

Slika 1: Model vpliva institucionalnih praks na uporabnikov razvoj in neodvisnost



Opis modela

Formalna pravila: Ta stranica v modelu ponazarja pomen razumevanja osnovnih institucionalnih okvirjev, ki so formalno določeni – zakonodaja, pravilniki, uradni postopki. V praksi socialnega dela ta pravila pogosto določajo meje delovanja, hkrati pa lahko socialne delavke in socialni delavci delujejo kot most med togostjo sistema in konkretnimi potrebami uporabnikov, tako da prepoznavajo, kdaj formalne omejitve potrebujejo interpretacijo v korist posameznika.

Neformalna pravila in prakse: Notranji trikotnik simbolizira vse tisto, kar v institucijah obstaja kot »nenapisano pravilo« – od organizacijske kulture do osebnih vrednot in ravnanj zaposlenih. Za socialno delo je ključno, da zna te vplive prepoznati, saj pogosto prav to odloča, ali bo uporabnik doživel podporo ali zavrnitev, ne glede na formalna pravila.

Prakse podpore: Ta stranica ponazarja institucionalne odzive, ki omogočajo krepitev moči uporabnikov (po zaslugi formalnih ali neformalnih pravil), vključenost in individualizirano podporo. V kontekstu socialnega dela so te prakse temelj profesionalnega delovanja – vključujejo prilagoditve, sodelovanje z uporabnikom, soustvarjanje rešitev in odprt odnos, ki krepi uporabnikovo avtonomijo.

Prakse onemogočanja: Ta dimenzija modela opozarja na institucionalne mehanizme, ki vodijo v marginalizacijo, pasivizacijo ali izključevanje (bodisi

zaradi formalnih bodisi neformalnih pravil). Socialni delavci se z njimi srečujejo, kadar sistemske rešitve ne upoštevajo posebnosti uporabnika. Uporaba modela omogoča njihovo identifikacijo in zadovoljuje potrebo po etičnem odzivu stroke.

Rigidnost in diskriminacija: Ta presek pokaže, kako kombinacija formalnih omejitev in pomanjkanja neformalne podpore pogosto ustvarja situacije, v katerih je uporabnik onemogočen in nemočen. Socialno delo lahko tukaj deluje kot korektiv z aktivnim odpravljanjem neenakosti in zagovorništvom.

Fleksibilnost in antidiskriminacija: Ko se formalna pravila povežejo z neformalno podporo, nastaja prostor za prilagoditve, ki zmanjšujejo neenakost. Socialni delavci lahko tukaj strateško krepijo zavezništva znotraj sistema in oblikujejo prakse, ki presegajo meje toge institucionalne logike.

Sodelovanje in soustvarjanje: V tem delu modela se kaže možnost partnerskega odnosa med uporabniki in zaposlenimi. Za socialno delo to pomeni spodbujanje procesov, v katerih uporabniki aktivno sooblikujejo storitve. To je ključno za pristop, osredotočen na posameznika.

Model ponuja celovit okvir za razumevanje, kako formalni in neformalni institucionalni vplivi sooblikujejo možnosti za osebni razvoj, socialno vključenost in neodvisnost oseb z oviranostmi. Njegova posebna vrednost je v tem, da omogoča prepoznavanje subtilnih, pogosto nevidnih interakcij med zaposlenimi in uporabniki, kjer se formalna struktura sreča s človeškostjo vsakdana. Za socialno delo je tak vpogled ključen, saj strokovnjakinje in strokovnjaki delujejo prav na presečišču med sistemskimi omejitvami in konkretnimi potrebami posameznika. Model tako omogoča refleksijo o institucionalnem okolju, razkriva dejavnike, ki krepijo ali omejujejo moč uporabnikov, in upošteva načela Konvencije Združenih narodov o pravicah oseb z oviranostmi, ki poudarja odpravo diskriminacije in spodbujanje polne družbene vključenosti.

Model je v praksi uporaben na več ravneh: kot orodje za refleksijo v timih socialnega dela, kot analitično sredstvo za vrednotenje organizacijske kulture in praktična podlaga za načrtovanje individualiziranih intervencij. Socialne delavke in delavci ga lahko uporabljajo za prepoznavanje institucionalnih mehanizmov, ki bodisi krepijo moč bodisi omejujejo posameznike, vodstva institucij pa z njim lažje določijo priložnosti za spremembe. Model zato omogoča razvoj bolj vključujočih praks in utrjuje transformativno vlogo socialnega dela, utemeljeno na odgovornosti, sodelovanju in pravičnosti.

Interpretacija rezultatov skozi konceptualne leče institucionalne teorije in socialne izključenosti

Ključna ugotovitev raziskave je, da institucionalno realnost oblikujejo ne le formalna pravila, temveč tudi neformalne prakse, ki delujejo kot tihi, a vplivni mehanizmi. Te prakse lahko blažijo togost formalnih struktur ali pa jo utrjujejo, odvisno od konteksta, namenov in vključenih posameznikov. Pogosto

niso samo dopolnilo formalnim pravilom, temveč zapolnjujejo vrzeli, ki jih ti puščajo odprte.

V skladu z Giddensovo (1984) teorijo strukturacije se neformalne prakse oblikujejo v vsakodnevnih interakcijah, v katerih se prepletajo odnosi, kulturne norme in interpretacije pravil. Udeleženci so opisali, da jim je prav takšna človeška odzivnost omogočila dostop do podpore, ki formalno ni bila predvidena. Vanesa¹ je dejala: »Ko so mi mentorji omogočili prilagoditve urnika, sem se počutila slišano in vključeno.« Janko, oseba z izgubo sluha, pa: »Profesorji so mi poslali gradivo na računalnik, kar je bilo zame zelo uporabno, saj sem ga lahko doma v miru prebral.« Moja lastna izkušnja iz obdobja rehabilitacije to potrjuje – šele po več prošnjah so privolili, da bodo prostor prebarvali v svetlejše barve in omogočili primernejše bivanjske razmere (avtoetnografska refleksija raziskovalca). Takšni primeri potrjujejo Northovo (1990) ugotovitev, da nenapisana pravila pogosto učinkoviteje zadovoljujejo potrebe uporabnikov kot formalizirani postopki.

Formalna pravila, kot jih opredeljuje Scott (1995), so temelj institucionalnega delovanja, saj zagotavljajo strukturo in predvidljivost. Toda prav ta pravila lahko postanejo vir izključevanja, kadar se uporabljajo brez upoštevanja različnosti uporabnikov (Levitas, 1998). Primer gospe z gibalno oviranostjo, ki so ji zavrnilo prošnjo za enodnevno prilagoditev urnika, razkriva, da lahko togost formalnih določil omeji sodelovanje (Silva). Podobno je Janez opisal, da so njegove prošnje razumeli kot izsiljevanje – kar potrjuje DiMaggievo in Powellovo (1983) opozorilo, da institucionalni izomorfizem zavira inovacije. Takšna rigidnost se kaže tudi v moji izkušnji rehabilitacije, saj je bil program zasnovan po togem urniku brez prostora za individualne prilagoditve, to pa je povzročilo komunikacijsko izolacijo. Tudi dobronamerne prakse torej lahko nehotе omejujejo proces okrevanja in socialnega vključevanja.

Rezultati raziskave kažejo tudi, da prakse podpore (mentorstvo, prilagoditve urnikov, individualizirane oblike pomoči) pomembno pripomorejo k socialni krepitvi uporabnikov (Oliver, 1990; Giddens, 1984). Vilma, študentka z oviranostjo vida, je povedala: »Mentor mi je pomagal prilagoditi naloge, tako da sem se lahko vključila v projekte, kjer sem se počutila koristno.« Sergej, oseba z gibalno in slušno oviranostjo, je dodal: »Na delovnem mestu so mi prilagodili urnik, z več krajšimi počitki, da sem delal v svojem ritmu.« Podobne izkušnje potrjujejo, da inovativne prakse pogosto nastanejo zaradi osebne pobude zaposlenih, ki prepoznajo potrebe posameznika. Ko so videli moj trud pri učenju poti do javne govorilnice, so mi naslednji dan ponudili pomoč in dovolili, da priključim svoj telefon, čeprav to uradno ni bilo dovoljeno. Takšni odzivi potrjujejo, da institucionalno delovanje ni zgolj sistem pravil, temveč prostor človeške interpretacije in solidarnosti.

Hkrati pa raziskava opozarja, da se prakse onemogočanja pogosto oblikujejo zaradi iste institucionalne logike kot prakse podpore. Pretirana standardizacija in pomanjkanje individualizacije lahko povzročata pasivizacijo

1 Vsa imena intervjuvancev so izmišljena.

uporabnikov in občutek nemoči. Igor je povedal: »Zaradi strogega upoštevanja pravil sem pogosto ostal brez potrebne podpore.« Janez je dejal: »Ne vem, kaj moti delodajalca, najbrž to, ker se boji, kako bom jaz kakšno dejavnost opravil.« Scott (1995) opozarja, da institucije z normativno močjo pogosto reproducirajo obstoječe ovire. Moja izkušnja, ko sem bil zaradi pravil pozitivne diskriminacije nameščen daleč od fakultete, čeprav bi bližina pomenila večjo samostojnost, ponazarja, da lahko dobronamerne politike ustvarjajo nove oblike izključenosti (avtoetnografska refleksija raziskovalca). V skladu z Oliverjem (1990) gre pri tem za družbeno ustvarjene ovire, ki zahtevajo prepoznavanje in odpravo na ravni sistema.

Nepričakovano, a zame ključno spoznanje raziskave je, da so največje ovire pogosto posledica formalnih pravil, neformalne prakse in osebna zavzetost zaposlenih pa so delovale kot resnični viri podpore. Prav ti človeški odzivi so omogočili moj osebni in strokovni razvoj ter pokazali, da je moč spremembe pogosto v mikrointerakcijah, ki jih uradna pravila ne predvidevajo. Imenoval sem jih »tiha moč«.

Socialistična dediščina: uniformiranje storitev in kompenzatorska vloga neformalnih praks

Institucionalne prakse v Sloveniji so dediščina socialističnega sistema, ki je s poudarkom na enakosti pogosto omejeval individualiziran pristop. Uniformiran model storitev je ustvarjal razkorak med formalnimi programi in njihovo izvedbo, to pa so zaposleni pogosto nadomeščali z neformalnimi praksami solidarnosti. Takšne oblike delovanja potrjujejo Giddensovo (1984) razumevanje nenapisanih pravil in Northovo (1990) tezo, da prilagodljive strukture delujejo kot protiutež rigidnim pravilom.

Načelo solidarnosti se sodeč po raziskavi ohranja kot tiha, a učinkovita moč, ki zapolnjuje vrzeli formalnih sistemov. Vanesa je povedala: »Brez dodatne pomoči zaposlenih bi bila izgubljena v birokraciji. Včasih so naredili nekaj, kar ni bilo v programu, in to mi je omogočilo, da sem se rehabilitirala.« Moja izkušnja s poskusi prilagoditev po nesreči potrjuje, da so takšne geste pogosto kompenzirale institucionalno togost: »Ko sem poskušal pridobiti nekaj, kar mi je formalno pripadalo, so to razumeli kot izsiljevanje – dokler se ni našel nekdo, ki je deloval iz človeške volje« (avtoetnografska refleksija raziskovalca).

Takšne mikroprakse potrjujejo tezo Ruth Levitas (1998), da resnična enakost izhaja ne samo iz formalnih pravic, temveč iz njihove uresničitve v vsakodnevnem delovanju. Socialna delavka, ki je uporabnici uredila termin po letu čakanja (Morena), ponazarja, da človeški odziv lahko preseže institucionalne omejitve. Analiza intervjujev razkriva, da solidarnost kot preprosta gesta presega systemske okvirje in vnaša prožnost v tako socialistične kot sodobne tržno-kapitalistične modele storitev. Čeprav sodobni sistemi formalno spodbujajo pravičnost, prav neformalne oblike solidarnosti velikokrat omogočajo

dostop do podpore, ki bi sicer ostala nedosegljiva. Te mikroprakse človeške odzivnosti so dragocen vir inovativnosti in pravičnosti ter temelj resnično vključujoče institucionalne kulture.

Sklepne ugotovitve in priporočila

Izsledki raziskave razkrivajo, da neformalne prakse v institucijah zelo vplivajo na izkušnje in osebni razvoj oseb z oviranostmi, saj zapolnjujejo vrzeli, ki jih formalni okviri ne zajamejo. Solidarnostne geste, prilagoditve in človeški odzivi zaposlenih pogosto omogočajo dostop do tihe podpore, ki bi sicer ostala nedosegljiva. Raziskava tako neposredno potrjuje njihov dopolnilni, podporni in hkrati tvegani značaj.

Vendar pa se potrjuje njihov dvojni značaj: kadar so odvisne od osebne presoje in niso umeščene v pregledne institucionalne okvire, lahko reproducirajo neenakosti in privilegirajo posameznike z več socialnega kapitala (Levitas, 1998). Za zagotavljanje pravičnosti je zato nujno postopno formaliziranje teh oblik podpore v smernicah, ki združujejo fleksibilnost, odgovornost in transparentnost.

Predlagani model vpliva institucionalnih praks na uporabnikov razvoj se je pokazal kot uporabno orodje za analizo in vrednotenje institucionalnih vplivov. Nadaljnje raziskave njegove uporabnosti bi lahko pripomogle k razvoju prožnejših institucionalnih oblik podpore, ki krepijo pravičnost, sodelovanje in participacijo uporabnikov.

Priporočila za institucionalno prakso

1. Formalizacija neformalnih praks – vključitev učinkovitih neformalnih pristopov v uradne smernice ob ohranjanju fleksibilnosti.
2. Krepitev profesionalnega razvoja – sistem nagrajevanja in usposabljanja, ki spodbuja prepoznavanje podpornih praks.
3. Zgodovinska refleksija – nadaljnje raziskave naj preučijo vplive socialistične dediščine na institucionalno kulturo (Zaviršek, 2018).
4. Participacija uporabnikov – vključevanje uporabnikov v soustvarjanje pravil in praks za večjo pravičnost.
5. Interdisciplinarno sodelovanje – povezovanje socialnega dela, psihologije, sociologije, psihoterapije in izobraževanja za celovitejše institucionalne pristope.

Resnična vrednost institucij se meri ne po popolnosti pravil, temveč po tem, kako se formalnost prepleta s človeškostjo. Prav v teh prepletih nastajajo prostori, kjer se odloča, ali institucije posameznika omejujejo ali podpirajo. Nadaljnje raziskave bi morale izboljšati razumevanje teh tiho delujočih mehanizmov in ugotoviti, kako jih sistematično vključiti v oblikovanje politik in prakso socialnega dela, ne da bi pri tem izgubili njihovo človeško razsežnost.

Viri

- Bajt, V. (2011). *Uniformity in post-socialist institutions: historical and cultural perspectives*. Ljubljana: Ljubljana University Press.
- Carr, S., & Dittrich, R. (2008). *Personalisation: a rough guide*. London: Social Care Institute for Excellence.
- DePoy, E., & Gilson, S. (2014). *Branding and designing disability: reconceptualising disability in the 21st century*. London: Routledge.
- DiMaggio, P., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Ellis, C., Adams, T. E., & Bochner, A. P. (2010). Autoethnography: an overview. *Forum: Qualitative Social Research*, 12(1), Article 10. <https://doi.org/10.17169/fqs-12.1.1589>
- Flick, U. (2006). *An introduction to qualitative research*. London: Sage Publications.
- Foucault, M. (1977). *Discipline and punish: The birth of the prison*. New York: Pantheon Books.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Ignjatović, M. (2000). Social protection systems in transition economies: the case of Slovenia. V M. Ries (ur.), *Social policy in Central and Eastern Europe: the emergence of a new European model of solidarity?* (str. 121–136). Vienna: European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Kačič, M. (2022a). Travma in potravmatska rast. *Kairos – Slovenian Journal of Psychotherapy*, 16(1–2), 107–129.
- Kačič, M. (2022b). *Travma, okrevanje in teorija življenjskega poteka* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Repozitorij Univerze v Ljubljani: <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=143308>
- Levitas, R. (1998). *The inclusive society? Social exclusion and new Labour*. London: Palgrave Macmillan.
- Maksimović, M. (2015). Education and equality in Yugoslavia: the limits of socialist policy. *Comparative Education Review*, 59(4), 666–688.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change, and economic performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oliver, M. (1990). *The politics of disablement: a sociological approach*. London: Macmillan Education.
- Scott, W. R. (1995). *Institutions and organizations: ideas, interests, and identities*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Zaviršek, D. (2018). *Skrb kot nasilje*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Županov, J. (1983). Social solidarity and informal practices in Yugoslavia. *Sociological Review*, 21(2), 55–72.