

Intervencije na centrih za socialno delo

Interventions in the social welfare departments

Jasna Cajnko

Povzetek

Jasna Cajnko,
prof.soc.ped.,
Center za
socialno delo
Ruše, Šolska 16/
a, Ruše.

Socialno pedagoška intervencija je profesionalno delovanje, ki temelji na teoretskih dognanjih. V prispevku je mogoče slediti dilemam, s katerimi se srečujejo profesionalci v javnih zavodih pri izvajanju svojih intervencij, kjer so vpeti med sistem in profesijo, med politiko in stroko. Članek predstavlja še pogled paradigme življenjskega cikla na socialnopedagoške intervencije.

Ključne besede: socialnopedagoške intervencije, center za socialno delo, paradigma življenjskega cikla, profesija, etika

Abstract

Social pedagogical intervention is a professional activity based on theory. The article discusses dilemmas professionals in public institutions are faced with when implementing the interventions as they find themselves caught between the system and politics on one side and their profession on the other. There is also a look at social pedagogical interventions from the standpoint of the life span perspective in the article.

Key words: *social pedagogical interventions, social welfare department, life span concept, profession, ethics*

1. Uvod

Zaposlena sem na centru za socialno delo. O intervencijah, posegih in vplivih države na in v zasebna, intimna področja državljanov, sem zato razmišljala kot "državna uslužbenka". Po poklicu in osebni naravnosti sem socialna pedagoginja.

Intervencije državnih ustanov na področju socialnega varstva so v pretežni meri usmerjene v življenje uporabnikov v smislu reševanja že nastalih konfliktnih situacij in težav, torej so pretežno usmerjene v kurativo. Razloge za to stanje je po moji oceni mogoče iskati v naslednjih dejstvih:

Vedno hujše kritike klasičnega koncepta države blaginje in njene socialne politike ter s tem tudi socialnega dela, so v zadnjih letih vse bolj pogoste. Leskošek (1995) navaja, da je padec socializma v socialnem delu prinesel premik od koncepta "enakosti" h konceptu "različnosti". Moralne dimenzije tradicionalnega socialnega dela so bile osredotočene v trditvi: vsi ljudje smo enaki, vsi imamo enake potrebe in enake pravice. Enakost, zagotovitev potreb in pravic naj bi uresničevala takratna "država srečnih ljudi", socialno delo pa je bilo eno od njenih ideoloških aparatov.

Sama zgodovinska distanca od polpreteklega obdobja in njegova takšna in drugačna vrednostna ocena pa sama po sebi še ne prinaša novih rešitev za današnji čas. Kajti, kot navaja Stritih B.: "Ena od slepih peg socializma je mišljenje, da ekonomski razvoj in bogatenje avtomatično pomeni že tudi rešitev socialnih problemov. Danes vemo, da ekonomski razvoj, materialno bogastvo in razvitost proizvodnih, trgovskih, prometnih in turističnih dejavnosti prinaša večjo nevarnost dezorientacije" (1995, s. 21).

Država s svojim političnim sistemom pa lahko preživi le, če ima v vseh pomembnih družbenih segmentih izdelano strategijo delovanja, na ta način izvaja socialno kontrolo. To velja tudi za polje socialne politike, in sicer po načelu "deli in vladaj!". Leskošek v enem svojih prispevkov navaja: "...V smislu problema razumevanja novih konceptov socialne politike ne moremo več iskati samo v pomanjkanju diskurza o njih v preteklosti, temveč v zavestni politični odločitvi tistih, ki socialno politiko določajo. To pa so najpogostejše predstavniki strank

na oblasti. S tem nikakor nočem zanemariti vloge in pomena stroke. Nasprotno, poudariti želim dejstvo, da je socialna politika področje, kjer imajo tudi različne politične stranke močan interes, kar je razvidno iz parlamentarnih razprav ob temah, kot so splav, otroški dodatek, in drugo" (1995, s. 196).

2. Posegi centrov za socialno delo: med prisilo in pomočjo

Dileme o nevtralnosti in znanstveni distanci socialnega dela na vplive vsakdanjega življenja, po moji presoji, ni. Socialno delo oziroma praksa socialnega dela je politična in zato mnogokrat v nasprotju s temeljnimi načeli svoje stroke. Politična zato, ker je praksa socialnega dela odvisna od socialne politike, ki jo krojijo vladajoče politične stranke; sočasno pa je mogoče zaslediti neskladnost med sprejeto socialno politiko in samo stroko, saj je temeljna naloga socialnega dela zagovarjati potrebe in interese uporabnikov.

Rus (1990) pravi, da država blaginje nastane takrat, ko socialna država pretirano vstopi v družbo blaginje in s tem prevzame tiste vloge in naloge, ki bi jih morali opravljati ali si jih zagotavljati sami ljudje. S tem povzroči, da so ljudje pretirano odvisni od države. Vendar pa bi lahko tudi pretirano vstopanje družbe blaginje v socialno državo pomenilo ogrožanje socialne varnosti ljudi, ki jo lahko poleg pravne in ekonomske varnosti zagotovi sama država. Meje med njima niso natančno določene in so predmet dogovora.

Država blaginje je torej država, ki prevzame obveznost zagotavljanja kakovosti življenja ljudi. Skupaj z obveznostjo prevzame država tudi odgovornost za zadovoljevanje potreb svojih državljanov. Sočasno pa je prav država tista, ki potrebe svojih državljanov opredeli "kot potrebe". Tako se država hkrati znajde v dvojni vlogi: tistega, ki definira in tistega, ki zagotavlja pravice. Ker prevzema nase odgovornost za zagotavljanje blaginje ljudi, si pridržuje pravico definirati potrebe, povzroči odvisnost od sistema.

Zdi se, da na ta način uslužbenci na centrih za socialno delo izvajamo nad uporabniki neke vrste nadzorstvo, skrbništvo "tistega, ki ve in zna", nad "tistim, ki je nemočen in potrebuje". Flaker v zvezi s tem navaja: "... Matrica skrbniškega odnosa potrebuje infantilizacijo varovanja, prvič, da bi skrbnik opravičil svoj skrbniški odnos, in drugič, da bi imel možnost, pedagogizirati svoj predmet" (1998, s. 245).

Raven socialne varnosti, ki jo sprejme država, se z ustrezno socialno politiko prenese v vsakdanje življenje. Udejanja se s sistemi ustanov, ki so hkrati izvršiteljice sprejetih ukrepov. To so tudi centri za socialno delo, ki v smislu stare blaginjske paradigme sprejemajo "neposredno odgovornost" za potrebe svojih uporabnikov. Od države prevzete odgovornosti se zrcalijo v argumentih, ki jih institucije uporabljamo, kadar nepovabljene vstopamo v življenje ljudi, še posebno pa takrat, kadar izvajamo svoje intervencije na podlagi avtoritete zakonskih ukrepov. Sočasno smo tisti, ki dajemo in tisti, ki odvzemamo.

V času od nastanka samostojne Slovenije je mogoče opaziti razmah nevladnih organizacij, ki doživljajo intenzivno podporo tudi pri državi sami. Na ta način se srečamo z zanimivim paradoksom. Država s svojim sistemom socialne politike, ki je zastavljena tako, da opredeljuje in rešuje socialne stiske svojih državljanov, povsem jasno deklarira in podpira nevladne organizacije, kot drugačen, bolj željen, cenejši in morda tudi bolj "profesionalen" odgovor za reševanje socialnih stisk svojih državljanov. Gre za nerešljiv antagonizem, saj ta ista država skozi javna pooblastila, ki jih smejo izvajati samo državne institucije, potrebuje centre za socialno delo, čeprav jim sama ne daje niti mesta, niti vloge, ki jim v sistemu socialnega varstva gre.

V praksi se srečujemo z vznikom društev, nevladnih organizacij in samopomočnih skupin, ki so v širši javnosti bolj sprejete in zaželenе kot državne institucije socialnega varstva. Uporabniki se sami odločajo za vključevanje v samopomočne skupine in društva, sami izbirajo mesto in način, kje in kako bodo reševali svojo težavo. Morebitno reševanje njihove stiske je vezano na njihov lastni uvid v nastalo situacijo, oziroma na lastno odločitev, da se s težavo spoprimejo. Ker pa država svojim prebivalcem ne zaupa, da bodo pravočasno in soljudem "prijazno" odpravljali težave, ki jih pestijo, je vzpostavila pravni sistem, izvedbo ter nadzor nad realizacijo le-tega pa naložila državnim organom. Sama te državne organe tudi redno nadzoruje in preverja.

Zaposleni v teh institucijah smo se tako znašli v dveh vlogah, ki sta diametralno nasprotni: na eni strani smo tisti, ki dajemo zaščito, svetovalno in materialno pomoč, sočasno pa smo tudi tisti, ki člane družbe, ki ne ravna v skladu z njenimi pričakovanji, sankcionira. Profesionalci na centrih za socialno delo se nujno znajdemo v nezavidljivem položaju. Na eni strani uveljavljamo svojo profesionalno avtonomnost, po drugi strani pa smo nujno vpeti v sistem ustanov, kjer smo

zaposleni, ki nam daje zaslužek in zahteva ustrezno sodelovanje in pripadnost. V sistemu državne blaginje je človek deklariran za najvišjo vrednoto sistema. Človek in njegov "modus vivendi". Le-ta mora biti dovolj prikrit javnosti, dovolj zaseben, da se državljani ne čutijo nadzorovani, sočasno pa vendar toliko razviden, da država poseže v tisti točki, ko je ta državljan njej/državi ali drugim državljanom "nevaren". Sistem nadzorovanja in kaznovanja teče namreč po sistemu dovolj velikega nadzorovanja, s čimer se zagotavlja varnost. Sistem socialnega varstva ni pri tem nobena izjema.

Tako v državnem sistemu socialnega varstva izvajamo v glavnem tiste intervencije, ki jih lahko mirno poimenujemo kurativne, tiste, kjer delamo "za" in mnogo manj "z" ljudmi, oziroma uporabniki naših storitev. Tudi zelo sorodna stroka, socialna pedagogika, ima, kot navaja Kobolt, "razbremenjevalno" vlogo, z namenom blažitve posledic družbene depriviligiranosti. (1997, s.10) Avtorica dalje navaja, da se socialna pedagogika v resnično, vsakdanje življenje "umešča zlasti takrat, kadar sta družbenopolitične zahteve in socialna resničnost konfliktni in kadar družba bolj "gasi", kakor na novo preureja in rekonstruira družbene vplive" (Kobolt, prav tam).

Področje preventive je, kot sem že navedla, v pretežni meri prepuščeno civilni sferi, kar državi z "urejeno socialno politiko" omogoča razglašati, da ponuja svojim državljanom vso paleto socialno varstvenih storitev. Takšna organiziranost je za državo cenejša, hkrati pa ji omogoča tudi potrebno kontrolo.

3. Socialnopedagoške intervencije

Beseda intervencija je latinskega izvora (iz lat. "vmes stopiti"), in kot je mogoče prebrati v Verbinčevem slovarju (Verbinc, 1974, s. 307), v svojem prvotnem pomenu poimenuje (*dobrohotno*) *posredovanje; poseg; pomoč*; naslednji pomen besede intervencije pa je *vmešavanje, zlasti vojaško in politično, poseganje države v notranje zadeve doma ali v drugi državi; tak poseg ali napad*.

V novejšem Velikem splošnem leksikonu (1997, s. 1636) najdemo pomen termina intervencija v smislu civilnega prava: *intervenient se priključi stranki, ker ima pravni interes, da ta stranka v pravdi zmaga*.

Sama menim, da bi morali na področju našega dela več ali celo največ pozornosti namenjati preventivnim, usmerjevalnim in podpor- nim intervencijam, kjer bi usmerjali pozornost na močne točke in

zmožnosti vsakega posameznika in pri tem upoštevali sposobnost vsakega človeka, da se nenehno prilagaja in tako ali drugače odziva na svoje okolje. S takšnimi preventivnimi intervencijami, bi po moji presoji lahko zmanjšali število intervencij, ki imajo značaj sankcij. Preventivne intervencije so bližje avtonomnosti in osnovnim načelom stroke, kjer *skupaj* z uporabnikom načrtujemo in izvajamo aktivnosti, ki pripeljejo vsakega posameznika do njemu lastnih in sprejemljivih rešitev. Takšne intervencije so uporabnikom prijaznejše in manj drastično posegajo v njihovo individualnost. Ne nazadnje pa tako razumem tudi prevod besede intervencija, kjer gre za *dobrohotno* posredovanje, poseg in pomoč. Kobolt (1994, s. 101) navaja: "V preventivni vlogi je socialni pedagog usmerjen h konfliktnim in stresnim situacijam, ki povzročajo največ problemov. V teh situacijah s pedagoškimi posegi pospešuje proces osamosvajanja in pomaga posameznikom pri oblikovanju bolj učinkovitih vedenjskih strategij."

Mnogokrat so interesi države v nasprotju ali celo v neskladju z osnovnimi profesionalnimi in etičnimi načeli profesije. Takrat nas država, ki sočasno definira in izvaja socialno politiko s svojimi sofisticiranimi metodami, kot so podelitev javnih pooblastil, "sili", da interveniramo.

Kobolt (1994, s. 101) navaja: "Cilj vseh socialno-pedagoških dejavnosti in posegov je pomagati ljudem različnih starosti v razvojnih, konfliktnih in posebnih situacijah. Pomagati tako, da razvijejo svoje možnosti in sposobnosti, da razrešijo svojo situacijo in se polnovredno integrirajo v svoje okolje."

Vlogo integracije pri delu socialnega pedagoga poudarja tudi Tuggener (v Kobolt, prav tam), ki meni, "... da je osnovna naloga socialnega pedagoga z dajanjem opore, svetovanjem in različnimi pedagoškimi programi ustvariti ali izboljšati subjektivne pogoje za boljši razvoj in integracijo posameznika."

Intervencija je profesionalno delovanje, ki temelji na teoretskih dognanjih. Socialnopedagoške intervencije so kombinacija znanega z neznanim, vedenja z nevednim, razvidnega z nerazvidnim. Delovanje strokovnjaka je zato usmerjeno v posameznika in njegov socialni prostor. Socialnopedagoške intervencije (metode, tehnike, postopki) so vedno usmerjene na določenega klienta ali skupino ljudi. Področja socialnopedagoških intervencij segajo vse od pedagoškega do socialnoterapevtskega. Kobolt (1997) poudarja, da je težišče strokovnjakovega dela odvisno od področja dela, kjer je zaposlen. V praksi je med

samimi področji intervencij težko postavljati meje, saj se področja med seboj prepletajo, pokrivajo, dotikajo.

Pri intervencijah zasledujemo zlasti naslednje splošne cilje (Pallasch, v Kobolt, 1997): prenos informacij in znanj, razvoj doživljanja, vedenja, samorazumevanja, podpora za sprostitve in razrešitev problemov, predelava kriz in konfliktov.

Etično in strokovno delamo, kadar pri delu z uporabniki naših storitev posvečamo posebno pozornost sprotne dogovarjanju o željah in pripravljenosti za sodelovanje v procesu pomoči in če z vso možno skromnostjo, kar se da pozorno, sledimo njihovi pripravljenosti za sodelovanje in dogovarjanje. To je način dela, pri katerem se profesionalci zavestno omeji na oblike in metodične korake dela, pri katerih namenja posebno pozornost sklepanju in razvijanju medsebojnih dogovorov. Profesionalci pri svojem delu nenehno spremlja, kako njegov klient vzdržuje svojo samoreferenčnost in avtonomnost.

4. Intervencije skozi paradigmo življenjskega cikla

Upoštevanje življenjskega cikla se intenzivneje uveljavlja šele v zadnjih desetletjih, čeprav pogled na človeka, vpetega v okolje, kjer živi, ni nov. V zadnjih desetletjih je paradigma pridobila na pomenu zlasti zaradi vse daljše življenjske dobe ljudi ter posledično vse večjega števila starih ljudi v populaciji. Razvijati so se začele specializirane stroke, ki so svojo pozornost namenile zlasti starim in pojavom, ki spremljajo obdobje starosti. Baltes s sodelavci (1998) poudarja, da pri konceptu življenjskega cikla ne gre za teorijo, temveč za usmeritev, ki je specifični konceptualni in metodološki okvir za proučevanje spreminjajočega se vedenja.

Osnovna teza paradigme življenjskega cikla poudarja, da razvoj posameznika ni zaključen z doseženo zrelostjo in vstopom v odraslost, temveč da se organizem lahko spreminja in razvija vse do smrti. Paradigma ne zanika pomena dednih vplivov na posameznika, vendar z ozirom na pomembnost, ki jo namenja samoaktivnosti posameznika, utemeljuje, da so tisti vplivi, ki delujejo na posameznika iz okolja, pomembnejši. Pristop utemeljuje tudi pomen človekove "plastičnosti". Razvojne naloge, s katerimi se posameznik v svojem življenju srečuje, so serije novih in novih življenjskih problemov in situacij, na katere je treba ustrezno odgovoriti. Ker se te naloge z leti spreminja-

jo, se mora človek nenehno prilagajati in razvijati svojo sposobnost "plastičnosti".

Temeljna teza pristopa življenjskega cikla je tudi pristop kontekstualizma. Kontekst posameznika ni samo okolje, ki ga obdaja, torej ožji in širši socialni prostor, temveč poleg naštetega vsi socialni in medsebojni odnosi, v katere posameznik vstopa in jih vsakodnevno ustvarja.

V paradigmi življenjskega cikla so intervencije povezane s spremembami, uporabo oziroma aktiviranjem danih resursov in/ali prevencijo. Povezane so s specifičnimi načini in tipi sprememb, ki se "dogodijo" iz točno določenih razlogov. Spremembe, ki nastanejo same po sebi, ne moremo imenovati intervencije.

Lerner in Ryff (v Sugarman, 1993, s. 167) opredeljujeta dve bistveni predpostavki, ki označujeta pristop življenjskega cikla do intervencij:

- prva pravi, da bo učinek določene intervencije pri različnih individuumih različen;
- druga predpostavka navaja, da mora intervinient, upoštevajoč prvo tezo, izbirati v množici intervencijskih možnosti tisto intervencijo, s katero bo dosegel vnaprej določen cilj

Izbira intervencij je odvisna od vrste osebnostnih, kulturnih in zgodovinsko pogojenih vplivov, ki delujejo na posameznika. Prav zato je dejansko nemogoče ponuditi priporočila in izdelane strategije idealnih intervencij. Iz povedanega sledi, da ni enega in nedvoumnega odgovora, na katera vedenja posameznika naj usmerimo svoje delovanje in katero teorijo, perspektivo ali podatke naj upoštevamo za dosego največjega učinka. Profesionallec se mora v vsakem posameznem položaju, pri obravnavi vsakega klienta, vedno znova zamisliti o teh vprašanjih.

Lerner in Ryff (v Sugarman, 1993, s. 167) dajeta strokovnjakom naslednji nasvet: "Raje kot da se zanašajo na svojo intuitivno oceno stanja, naj strokovnjaki modro prisluhnejo artikuliranim potrebam teh, ki jih študirajo."

Razvojni vidik življenjskih dogodkov vsebuje tudi intervencije, ki vzpodbujajo ljudi v prepričanju, da so spremembe pozitivne. Demistifikacija odrasle dobe in na starost vezanih stereotipov je sama po sebi že intervencija, poizkus spremeniti navade in posledično lastne izkušnje v svojem življenju.

Avtorja (Lerner in Ryff, v Sugarman, 1993) poudarjata pomemb-

nost načrtovanja razvoja in posameznikovih vedenjskih sprememb v njegovem življenju, z namenom, da se uvajajo zlasti preventivne intervencije. Prepričana sta, da je mogoče potencialne krize in disfunkcije v življenjskem ciklusu posameznikov predvideti, zato se lahko s preventivnimi intervencijami izognemo razvojnim težavam. Kot primer navajata dejstvo, da s kontinuirano uporabo intelektualnih sposobnosti lahko umilimo upadanje intelektualnih sposobnosti v starosti, kar narekuje intervencijo v smislu uvajanja programov, kot je Univerza za tretje življenjsko obdobje.

“Odločitev za intervencijo je zmeraj osnovana, pa čeprav implicitno, v prepričanju, da je način bivanja (namreč tistega, ki ga z intervencijo želimo doseči) bolj zaželen od drugega (namreč tistega v katerem klient trenutno živi)”, navajata Lerner in Ryff (prav tam, s.169). Pa vendar se ta trditev nujno postavi pod vprašaj, saj gre za vidik tistega, ki to oceno daje.

5. Viri pomoči

Mnogi avtorji navajajo, da večina ljudi, kadar se znajde v stiski, sproža lastne zmožnosti in tiste, ki jih lahko dobi med prijatelji in v sorodstvu, torej v svoji socialni mreži, preden skušajo dobiti pomoč pri strokovnih službah pomoči. Za strokovnjaka, ki intervencije načrtuje, je pomembno, da upošteva in vključi v proces vse vire pomoči, ki so določenemu klientu na voljo.

Posameznikovi viri pomoči so komponenta njegovih sposobnosti za reševanje problemov z dejanskimi viri pomoči. Posameznik le redko uporablja samo en vir pomoči, praviloma razvija cel vzorec strategij, s katerimi skuša rešiti svojo težavo.

Viri pomoči po Golanu (v Sugarman, 1993):

- *Lastni viri pomoči*; večina posameznikov skuša doseči lastne odločitve pri reševanju svojih težav brez pomoči drugih. Pogosto se ljudje odzovejo na zunanje intervencije, ki so usmerjene v pomoč posamezniku, z obrambnimi mehanizmi. Ljudje lažje sprejemamo splošne napotke in nasvete za reševanje težav, odklanjamo pa neposredne nasvete. Na ta način se ljudje učimo, kako ravnati v primeru težav v prihodnosti, tako da direktnih intervencij drugih ljudi ne bomo potrebovali. Pri tem so izredno pomembne lastne pozitivne izkušnje, ki krepijo posameznikovo samospoštovanje in samooce-
no.

- *Naravni viri pomoči*; so zlasti družina, prijatelji in sorodniki posameznika. Le-te največkrat aktivira posameznik, kadar z lastnimi zmogljivostmi ne uspe razrešiti težave ali negotovosti.
- *Sistem vzajemne pomoči*; pomembna značilnost sistemov vzajemne pomoči je prepričanje v pomoč sovrstnikov, ki so doživeli ali doživljajo podobno težavo. Ker so člani skupine v reševanju lastne težave na različni stopnji, se drug od drugega neposredno učijo, pri čemer pa velja prepričanje, da pridobi največ tisti, ki pomoč daje. Skovholt (v Sugarman, 1993) navaja štiri prednosti dajanja pomoči:

1. povečan občutek interpersonalne kompetentnosti ob nudenju pomoči drugim;
2. povečan občutek osebne skladnosti ob sprejemanju in dajanju pomoči;
3. povečan samouvid, pridobljen v procesu predelave težav z drugimi;
4. hvaležnost in socialna potrditev od prejemnikov pomoči.

Bean (v Sugarman, 1993) razlikuje tri najpomembnejše tipe sistemov vzajemne pomoči:

- a) skupine posameznikov, ki so doživeli podobno krizo (npr. skupine staršev, ki so jim umrli otroci, ali skupine posameznikov po določenih operacijah, kot je amputacija, ali skupine posameznikov v razveznem postopku...) Namen tega vzajemnega sistema pomoči je v glavnem v nudenju informacij in podpore v kriznem času. Od članov skupine se v glavnem ne pričakuje, da bodo v sistemu dalj časa, čeprav lahko spremenijo svojo vlogo iz "klienta" v "dajalca pomoči".
- b) skupine posameznikov v stalnem, fiksiranem in stigmatiziranem stanju, kot so homoseksualci. V teh skupinah se posamezniki poleg nudenja pomoči soočajo s svojo drugačnostjo ter se borijo zoper stigmatizacijo okolja in skušajo ohraniti pozitivno lastno samopodobo;
- c) skupine posameznikov, ki se združujejo v skupinah vzajemne pomoči, ki so ujeti v navade, odvisnosti in destruktivni način življenja, kot so ljudje, odvisni od alkohola, droge, prav tako kot posamezniki, ki imajo težave s težo ali so odvisni od iger na srečo. Namen teh skupin je, da svoje člane naučijo drugačnega vedenja in spremenijo svoj življenjski stil, ki je samorazdiralen.

- **Neprofesionalni sistemi pomoči:** Golan (v Sugarman, 1995) razlikuje glede na vire pomoči tri oblike neprofesionalnih pomoči, ki jo nudijo: prostovoljci, dajalci pomoči v lokalnih skupnostih in paraprofesionalci.
 - a) prostovoljno delo je organizirano podobno kot sistemi vzajemne pomoči zaradi specifičnih problemov, situacij ali kategorij ljudi. Za dajalce pomoči v tem sistemu ni nujno, da so imeli enake osebne izkušnje kot njihovi klienti, niti ni nujno, da medsebojno delijo enake terapevtske učinke. Slednje pa sočasno ne zanika dejstva, da tudi prostovoljci v takem sistemu ne pridobivajo izkušenj za svojo osebno rast.
 - b) dajalci pomoči v okolju (community care-givers) zagotavljajo sistem pomoči in podpore ljudem v stiski kot del svojih delovnih obveznosti ali kot dodatek k svoji profesionalni vlogi. To so učitelji, policisti, cerkveni uslužbenci. Področje njihovega delovanja v sistemu pomoči ni nujno vezano na njihovo profesionalno delo.
 - c) paraprofesionalci so uslužbenci organizacij, ki nudijo pomoč, katerih izobrazba pa je bolj splošna ali bolj specifična ali na nižjem nivoju, kot tistih zaposlenih, ki so označeni kot profesionalci. Pogosto delujejo skupaj s profesionalci ali pod njihovim vodstvom. Na nekem nivoju prostovoljci in dajalci pomoči v okolju preidejo v kategorijo paraprofesionalcev.
- **Profesionalni sistem pomoči:** v to kategorijo sodijo profesionalci, strokovnjaki, usposobljeni za delo v poklicih pomoči, vsak s svojo profesionalno identiteto, določenim področjem kompetence in metodami intervencij: psihiatri, psihologi, socialni delavci, socialni pedagogi. Večina raziskav na področju nujenja pomoči je bila izvedena prav na tem področju, čeprav ta del v sklopu sistemov pomoči "pokrije" le majhen del vseh uporabnikov, ki pomoč potrebujejo.

Rappaport (v Sugarman, 1993) je prepričan, da so oblike pomoči odvisne od načinov, kako so intervencije usmerjene na določeno skupino. Predstavljajo vezni člen med teoretičnimi in dejansko možnimi načini intervencij in intervencijskimi tehnikami. Avtor tako razlikuje metodo, kjer *ekspert čaka*, da lahko ponudi pomoč (*waiting-mode*) in metodo, kjer *ekspert išče* tiste, ki potrebujejo njegove intervencije (*seeking-mode*):

 - a) waiting-mode pristop: je značilen za tradicionalne odnose med

zdravnikom in pacientom, advokatom in stranko, socialnim delavcem in klientom. Pri tem pristopu strokovnjak čaka in je na voljo stranki. Strankin problem opredeljuje in rešuje, ko le-ta svojo težavo predstavi. Ta oblika pomoči praviloma poteka v pisarni strokovnjaka

b) seeking-mode pristop; pri tem pristopu intervenienti iščejo svoje potencialne uporabnike, zato njihova dejavnost poteka v okolju potencialnih uporabnikov. Ta pristop je primeren za preventivne oblike dela. Na ta način se uporabniki srečujejo z določenimi vsebinami, ki zanje še niso ogrožujoče. Pri tem pristopu definira uporabnike strokovnjak. Možno je, da določeni uporabniki svoje vloge ne želijo sprejeti.

Kot primer Rappaport (prav tam) navaja kloriranje vode zaradi preprečevanja obolenja zob. Na ta način se sicer posega v osebno svobodo posameznikov, ki nimajo možnosti izbora, ali to želijo ali ne. Možnost izbora bi imeli, če bi za svoje otroke dobivali tabletko fuora, kadar bi to sami zahtevali. Na ta način bi se preventivni ukrepi prelevili v obliko pomoči na željo uporabnikov.

Rappaport je prepričan, da intervencije po metodi iskanja uporabnikov spreminjajo tradicionalno vlogo strokovnjakov. Spreminjajo tradicionalne strokovne meje in definicije vlog. Spreminja se tradicionalna vloga strokovnjaka in klienta. Ne samo, da ta metoda "sili" strokovnjaka "iz pisarne", za njeno uresničitev je treba pritegniti v sitem še prostovoljce in nestrokovnjake. Tradicionalni izvedenec ne bo več neposredno delil pomoči, temveč bo prevzemal vlogo svetovalca, iniciatorja za uvedbo programov, evalvatorja.

Brim in Philips (1988) navajata, da je optimalno načrtovanje in usmerjanje intervencij za dobrobit razvoja posameznikov ideal, h kateremu strokovnjaki težijo. Dejanske odločitve, kdaj, kje in pri kom izvesti intervencijo, so nenehno pod vplivom in pritiskom trenutne politike, ki je mnogokrat v nasprotju z odločitvami strokovnjakov. Opozarjata pa, da je pri načrtovanju intervencij treba upoštevati naslednje nivoje delovanja:

- starostno dimenzijo; ki vključuje optimalno časovno opredelitev za intervencijo. Pri tem je treba upoštevati eno od temeljnih premis pristopa življenjskega cikla, da se razvoj posameznika ne zaključi z doseženo zrelostjo ter da se je posameznik sposoben "plastično" odzivati na svoje okolje vse od rojstva pa do svoje smrti.

Nekatere intervencije, usmerjene v otroštvo posameznika, dosežejo svoj cilj šele v njegovem kasnejšem življenjskem obdobju.

- koordinacijo programov; upoštevajoč zgoraj navedeni dimenziji je koordinacija programov intervencij najpomembnejši element ustreznih usmerjenih delovanj.

Našteti elementi so med seboj tesno povezani, spremembe na enem nivoju nujno spremenijo konfiguracijo tudi na drugem nivoju); neupoštevanje tesne povezanosti naštetih nivojev vodi v neuspešno načrtovanje intervencij.

6. "Drža" strokovnjaka v intervencijah je najprej človeška

Psihosocialno pomoč bi lahko označili kot pogovor dveh ali več ljudi, kjer naj bi bil strokovnjak še posebej pozoren in občutljiv za svobodo drugega. Strokovnjak v celoti odgovarja za svojo teoretsko orientacijo in za ustvarjanje človeškega stika s klientom. Le tako se je mogoče približati človeku kot enkratnemu bitju z lastno preteklostjo in zgodovino, s številnimi sposobnostmi, s katerimi lahko najde zase uresničljivo pot življenja. Ekspert mora voditi razgovor tako, da se v njem večajo verjetnosti človeškega srečanja.

Bosmans (v Zalokar-Divjak, 1996, s.39-40) pravi. "Vzgajati (učiti) ne pomeni zgolj razvijati razum, marveč oblikovati celotnega človeka, tudi njegovo srce in njegov značaj. Vzgajati pomeni iz roda v rod prenašati duhovne vrednote, ki dajejo življenju vsebino in smisel. Tega ne moremo doseči le z besedami, temveč predvsem tako, da te besede udejanjimo v lastnem življenju, v lastni človeški drži."

Veliki "iskalec smisla življenja", Frankl (1992) pa meni, da je vrednote treba živeti, saj se jih ni mogoče naučiti. Naloga "učitelja" torej ni, da smisel učencem podaja, temveč da posreduje učencem primer, svoj osebni vzor.

Profesionalci smo v svojih intervencijah najprej ljudje, človeška drža je pred profesionalno, izoblikujemo jo v izkušnjah z ljudmi, kot jo oblikujejo naši sogovorniki v osebni in strokovni interakciji z nami. Gre za ustvarjanje "sožitja", najprej človeškega, nato profesionalnega, v katerem ponudimo uporabniku človeško in strokovno pomoč pri artikulaciji težave. Sodelujemo v tolikšni meri, kot je to za uporabnika sprejemljivo, sledimo njegovemu tempu in skušamo razumeti njegov referenčni okvir.

“Če spoštujemo dostojanstvo ljudi, se naučimo tega, da ne moremo zanikati njihove temeljne pravice: polnovredno sodelovati pri reševanju svojih problemov. Samospoštovanje se razvija samo pri ljudeh, ki aktivno sodelujejo pri reševanju svojih kriz in niso nemočne, pasivne lutke, ki le sprejemajo pomoč zasebnih in državnih služb. Naš prispevek k osebnostnemu razvoju posameznika je ničen, če pri tem, ko pomagamo ljudem, ne upoštevamo njihovega deleža pri dejavnosti. Odrekatí možnost sodelovanja pomeni zanikati človeško dostojanstvo in demokracijo,” navaja Alinsky (v Brandon, 1992, s. 10)

Resničnost našega življenja je organizirana “tukaj in zdaj”, pri čemer se ta resničnost prikazuje kot intersubjektivni svet, ki ga delimo z drugimi. V svoji realnosti vsakdanjega življenja ne moremo obstajati, ne da bi bili ves čas v interakciji in komunikaciji s svojo okolico. Tudi drugi ljudje živijo resničnost svojega življenja “tukaj in zdaj” (Berger, Luckmann, 1988).

Berger in Luckmann (1988, s. 30-31) pravita: “Vem tudi, da imajo drugi perspektivo skupnega sveta, ki ni istovetna z mojo lastno perspektivo. Moj “tukaj” je njihov “tam”. Moj “zdaj” se ne ujema z njihovim “zdaj”. Moji načrti se razlikujejo od načrtov drugih, ali jim celo nasprotujejo. Skratka, zavedam se, da z drugimi živim v skupnem svetu. Najpomembnejše pa je spoznanje, da obstaja med *mojimi* in *njihovi* pomeni neprekinjena povezava in da občutke glede realnosti sveta delim z njimi.”

Resničnost vsakdanjega življenja sicer delimo z drugimi, vprašanje pa je, kako te druge doživljamo. Najpristneje doživimo soljudi in jih začutimo v neposrednem stiku, “iz oči v oči”. Bolj ko se delo neke profesije usmerja na neposreden odnos do klientov, bolj je uspeh dela odvisen od zaupanja in sodelovanja klienta z “dajalcem pomoči”. Klient v tej vlogi ne more več prevzemati vloge varovanca in tistega, ki mu je pomoč nudena, temveč mora biti sočasno sodelavec in akter v reševanju svoje težave. Dokler strokovnjak uporablja strokovno metodo *nad* iskalcem pomoči, je sodelovanje in zaupanje klienta odveč. Tako sprva ni mogoče razlikovati, kot pogosto navaja Foucault, med zapori in socialnimi ustanovami, med nadzorovanjem, pomočjo in kaznovanjem. Postopki in učinki so enaki, čeprav so različno zakonsko osnovani. Z razvojem zlasti humanističnih ved pa se vedno bolj poudarja razlika med tistimi izvedenci, ki delajo *za* ljudi (psihiatrične ustanove, zapori), in tistimi, ki delamo *z* ljudmi (svetovalne ustanove, civilna iniciativa).

Učinkovitost zaposlenih v obeh vrstah ustanov je sicer urejena s strokovnimi merili, razlika pa je vidna na polju uspešnosti. V ustanovah, ki delujejo za ljudi, je v ospredju interes ustanove, v ustanovah pa, kjer delujejo z ljudmi, pa je poleg interesa ustanove pomembna še korist uporabnikov storitev. Slednje pa ni vedno usklajeno. Bolj ko je neka dejavnost kompleksna, večje so potrebe profesionalcev po strokovni avtonomiji, pred poslovnimi strukturami institucije, kjer so zaposleni. Samo profesionalci lahko postavljajo profesionalna merila za svoje delo, saj sami svoje strokovno delo najbolj obvladajo. Sočasno pa se morajo ti isti profesionalci ravnati po poslovnih merilih institucije, kjer so zaposleni. Delovanje neke ustanove bo optimalno šele, ko bodo cilji zaposlenih profesionalcev usklajeni s poslovnimi cilji ustanove, kjer so zaposleni (Dragoš, 1996). Če profesionallec ne ravna v skladu s tem, se izneveri lastnemu strokovnemu poslanstvu, zgreši namen svojega početja, ni etičen. Biti etičen v svojem poklicu namreč pomeni, ta poklic opravljati pošteno, kar pomeni zavzeto, odgovorno, nepodkupljivo.

7. Zaključek

S preventivo se na Centrih za socialno delo v okviru redne dejavnosti pravzaprav ne ukvarjamo. To dejstvo je med ostalimi vzroki povezano še: s prevelikim obsegom javnih pooblastil, ki smo jih dolžni izvajati, s kadrovsko podzasedenostjo, s pomanjkanjem sredstev za izvajanje preventive. Naše intervencije pogosto niso "dobrohotne", prej nasprotno. Pri tem imam v mislih najbolj "drastične" posege, kot so: odvzem otroka staršem, namestitvev otrok in mladoletnikov v zavode in rejniške družine. Po mojih izkušnjah gre v naštetih primerih za intervencije, ki kolikor dobro so že pretehtane in strokovno podkrepjene, vedno znova, vsaj zame, pomenijo vprašanje človeške kompetence in pravice presojudati in odločati o drugih. Kljub zavedanju, da obstaja moje "zavedno" in "nezavedno", kljub razumevanju različnih vpetosti v socialne mreže, kljub vedenju, da obstajajo različni referenčni okvirji, vprašanje odločitve ostaja profesionalcu. Le-ta prevzame odgovornost za življenje otroka in njegovih staršev. In ker ni mogoče "zavrteti filma nazaj", ni nikoli mogoče dejansko preveriti, kako bi življenje teh ljudi potekalo brez naše intervencije ali ob kakšni drugačni intervenciji.

Podobno, pa vendar drugačno vprašanje se odpira pri obravnavi otrok, kjer starši zanje ne skrbijo. Za otroke in skupaj z njimi je treba

načrtovati njihovo prihodnost: v katero šolo se bodo vpisali, za kateri poklic usposobili, bodo živeli v internatu ali ne... V teh primerih strokovnjak prevzame večji del odgovornosti, saj je njegov sogovornik mladoleten in o tem ni sposoben sam odločati.

Ob izkušnjah z lastnima otrokoma, s katerima delim svoje življenje že osemnajst let, mnogokrat ne poznam enoznačnih odgovorov na težave, ki jih imata, ali jih imam jaz z njima. Zgolj ob nasvetih in predlogih, kaj naj študirata, me mnogokrat obhajajo dvomi, ali sem dobro pretehtala, dobro premislila, preden sem dala nasvet, kljub temu, da odločata sama. Pri mojih varovancih, še zlasti, kadar so mlajši, pa odločam sama; poiščem jim celo nove, rejniške starše. Pogosto nimajo niti otroci niti jaz možnosti izbire. Mnogokrat se čutim za te otroke bolj odgovorna kot za svoje lastne, saj so mi moji "bili dani", one "druge" pa sem si nekako vzela.

Nekaj odgovorov na svoje dileme, najdem v razmišljanju D. Pirjevca (1987, s. 1481):

Da bi se človek lahko družil z drugimi, mora imeti sposobnost druženja - to je, da mu mora drugi nekaj pomeniti in sam mora drugim nekaj pomeniti. Za združevanje in druženje ni dovolj samo, da drugega vidim in da vem, da mi je pač potreben. Videti ga moram kot drugega, se pravi kot nekaj, kar je od mene drugačnega, in sicer tako drugačnega, da ga moram pustiti, da je, ne pa, da si ga hočem prilastiti, podrediti ali prilagoditi. Samo tako bo tudi drugi meni dopuščal, tako bom sploh lahko jaz sam, ne pa le prilagojenost ali podrejenost drugemu. Temu rečemo: pustiti in biti, ali biti z, so-bití...

Izkušnje nas učijo, da smo ljudje sebi nezadostna bitja. To dejstvo nas vodi, da se obračamo k drugim. Ta nezadostnost sama pa "pogojuje človekovo odprtost za človeško medsebojnost" (Kovačič Peršin, 1997, s.117). Človekove "bitne pomanjkljivosti" pa ne morejo dopolniti stvari, ki si jih prilašča. S tem, da si prilašča sočloveka in ga opredmeti, človek svoje "bivanjske pomanjkljivosti" ne more zapolniti. Svojo temeljno pomanjkljivost lahko dopolni in zapolni le z drugim človeškim bitjem, kadar in če ga kot takega - človeškega sprejema. Od tod človekova temeljna potreba, da vstopa v odnose s soljudmi. Človek, da bi se uresničil kot človek, mora vstopiti v odnos s sočlovekom, s sočlovekom se mora srečati. V srečanju doživimo sočloveka v njegovi edinstvenosti in le v srečanju z nekom se človeku "ponuja možnost, da preseže svojo pollaščevalno voljo" (Kovačič Peršin, 1997, s.117)

Človeška bitja smo neodtujljivo zavezana drug drugemu. Naša človečnost je zato najgloblje določena prav s človeško držo do bližnjega. Človekovo ravnanje je njegova bivanjska izbira, ki je rezultat njegovega življenjskega spoznanja. Za človeka je torej pomembnejša njegova bivanjska izbira in ne ideološka vloga, ki mu jo vsiljujejo družbeni mehanizmi kot družbenemu bitju. Profesionalci je najprej in zlasti človek, je etičen, kadar sestopa k človeku in kadar se odloča za primarno človeškost, ki jo dopolnjuje v srečanjih s soljudmi.

8. Literatura

Baltes, P.B., Linderberger, U., Staudinger, U.M. (1998). Life-Span Theory in Developmental Psychology. V: Damon, W., Lerner, R. M.: *Child psychology* (5th ed.), *Theoretical models of human development*, New York: John Wiley & Sons Inc.

Berger, P. L., Luckmann, T. (1988). *Družbena konstrukcija realnosti*, Ljubljana: Cankarjeva založba.

Brandon D., Brandon A. (1992). *Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD in PeF.

Brim, jr. O.G, Philips, D. A. (1988). The Life-Span intervention cube. V: Hetherington, E. M., Lerner, R. M., Perlmutter, M. (eds): *Child development in life-span perspective*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Dragoš, S. (1996). Profesionalne etike pri delu z ljudmi. *Socialno delo*, 35 (1), 49-55.

Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti, vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: *cf.

Frankl, V. E. (1992). *Kljub vsemu rečem življenju DA - Psiholog doživi taborišče smrti - Temeljna načela logoterapije*. Celje: Mohorjeva družba.

Kobolt, A. (1997). Teoretične osnove socialnopedagoških intervencij. *Socialna pedagogika*, 1 (1), 7-26.

Kobolt, A., (1997). Teoretične osnove socialnopedagoških intervencij II. *Socialna pedagogika* 1 (2), 5-23.

Kovačič Peršin, P. (1997). Etično kot drža in mesto etične misli v času postideologij. V: Rus. V. (ur.): *Etika in morala v sodobni družbi*. Ljubljana: Antrophos.

Leskošek, V. (1995). Socialno delo ni politično (ali pač?). *Socialno*

delo, 34 (3), 195-201.

Pirjevec, D. (1987). Radikalizem in revolucionarnost. *Nova revija*, 1481.

Rus, V. (1990). *Socialna država in družba blaginje*. Ljubljana: Domus.

Stritih, B. (1995). Prostovoljno delo v prehodnem obdobju. *Socialno delo* 34 (2), 119-131.

Sugarman, L. (1993). *Life-Span Development, Concepts, theories and interventions*. London: Routledge.

Veliki splošni leksikon (1997). Ljubljana: DZS.

Verbinc, F. (1974). *Slovar tujk*. Ljubljana: CZ.

Zalokar Divjak, Z. (1996). *Vzgoja JE ... NI znanost*. Ljubljana: Educy d.o.o.

Pregledni znanstveni članek, prejet oktobra 1999.